

ثالثاً أداء الموارد البشرية :

المستجيب الكريم هذه الأسئلة تتعلق بقياس أداء الموارد البشرية لمؤسستكم نرجو كريم تفضلكم بالإجابة حسب ماترونه مناسباً .

اسئلة الإستبانة

البيانات الشخصية :

يرجى وضع العلامة √ أمام العبارة التي توافق إختياركم :

1.النوع :

ذكر أنثى

2.العمر :

الفئة العمرية	أقل من 30	30-40	40-50	50-60	فأكثر
الإختيار (√)					

3.المؤهل العلمي :

المؤهل	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه	أخرى
الإختيار (√)							

4. التخصص الدراسي :

التخصص	إدارة	بنوك	علوم تجارية	علوم	حاسوب	علوم	علوم	تخصص
الدراسي	أعمال		أخرى	هندسية		إنسانية	أخرى	آخر
الإختيار (√)								

5. سنوات الخبرة الوظيفية :

سنوات الخبرة	أقل من 5	5-10	10-15	15-20	20 فأكثر
الإختيار (√)					

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أداء المهام						
1	يسعى الموظف لإتقان العمل أكثر مما هو مطلوب .					
2	مستوى جودة العمل الذي يؤديه الموظف أعلى من المستوى المطلوب .					
3	الموظفون لهم القدرة على حل المشكلات بكفاءة .					
4	الموظفون لهم القدرة على حل شكاوي العملاء .					
5	الموظفون لهم القدرة على التعامل مع الحالات الفريدة .					
6	الموظفون لهم القدرة على تلبية إحتياجات العملاء .					
سرعة أداء الخدمات						
1	قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة المطلوبة للعملاء.					
2	هناك سرعة في تدفق المعلومات والبيانات بخصوص الخدمة المطلوبة.					
3	تيسرت عملية الرقابة على الموظف المسنول في أداء الأعمال.					
4	نتيجة لإستخدام نظم المعلومات بالإدارات أصبح أداء الخدمة المطلوبة يتميز بالدقة العالية.					
إختصار الإجراءات الإدارية						
1	قلت التعقيدات الإدارية التي تحتاج إلى موافقة أكثر من جهة إدارية.					
2	يمكن لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة دون إزام الموظف بالرجوع لرؤسائه.					
3	يحتاج الموظف فقط الرجوع إلى قاعدة البيانات المعدة سلفاً لإنهاء المعاملة المطلوبة.					
4	لا يتعطل العمل بسبب حصول أحد أفراد العمل على إجازة.					

أولاً القيادة التحولية:

المستجيب الكريم هذه الأسئلة تتعلق بقياس القيادة التحولية لمؤسستكم والتي تتكون من الشخصية الكارزمية، القدرة على الإلهام، الإستثارة الفكرية والإعتبرات الفردية نرجو كريم تفضلكم بالإجابة حسب ماترونه مناسباً .

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
التأثير المثالي (الشخصية الكارزمية)						
1	مديري يجعل العاملين يشعرون بالفخر والإعتزاز كونهم يعملون معه.					
2	مديري يجعل العاملين معه يدركون أهمية التمسك بالقيم والمثل العليا.					
3	مديري يحظى باحترام وثقة العاملين معه.					
4	مديري يفرس في نفوس العاملين معه صفة الإعتزاز والفخر.					
5	مديري يخلق لدى العاملين الإحساس بروية ورسالة البنك.					
القدرة على الإلهام (الحفز الإلهامي)						
1	مديري يعتبر مثالياً ونموذجاً أعلى يحتذى به من قبل العاملين.					
2	مديري يقدم للعاملين معه رؤية واضحة للفرص المستقبلية التي تقابلهم.					
3	مديري يتحدث مع العاملين عن المستقبل بكل تفاعل وثقة.					
4	مديري يمتلك القدرة على بث روح التفاؤل والأمل لدى العاملين.					
5	مديري يعرض أهداف وغايات البنك بطرق بسيطة وواضحة.					
تحفيز وتنمية الجانب الفكري (الإستثارة الفكرية)						
1	مديري يسعى دائماً لتشجيع وتطوير الإبداع لدى العاملين معه.					
2	مديري يسعى دائماً لتشجيع العاملين معه نحو إتخاذ قرارات عقلانية ورشيدة.					
3	مديري يشجع دائماً العاملين معه على حل المشاكل بدقة وعناية.					
4	مديري يسعى دائماً لتشجيع العاملين معه نحو تطوير وتنمية قدراتهم العلمية.					
5	مديري لا يتردد في دعم العاملين معه نحو التحصيل العلمي المتقدم.					
الإعتبرات الشخصية (الإعتبرات الفردية)						
1	يمكن أن أثق بمديري لمساعدتي في تجاوز أي مصاعب تواجهني في العمل.					
2	يمكن أن أثق بمديري للوقوف معي في تجاوز المصاعب التي تواجهني خارج العمل.					
3	مديري يعطي عناية وإهتماماً كبيرين للعلاقات الشخصية مع العاملين معه.					
4	مديري يهتم بمشاكل الأفراد العاملين معه كلاً على حدا بشكل منفرد.					
5	مديري ينتهز أي مناسبة سعيدة لعبر من خلالها عن مشاعره الطيبة تجاه العاملين معه.					

ثانياً التوجه المدرك لتكنولوجيا المعلومات:

المستجيب الكريم هذه الأسئلة تتعلق بقياس تكنولوجيا المعلومات لموظفي مؤسستكم نرجو كريم تفضلكم بالإجابة حسب ماترونه مناسباً .

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يتم تجديد الأدوات التكنولوجية بصورة دورية.					
2	يتم تحسين مقدرات أجهزة الحاسوب بصورة دورية.					
3	الكفاءات البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات موجودة بعدد كافٍ .					
4	يخضع العاملون لبرامج تدريب تتعلق بالبرمجيات .					
5	الكفاءات البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات بالبنك ذات كفاءة في استخدام البرمجيات الجديدة.					
6	يستجيب العاملون للتغيرات التي تجرى على قواعد البيانات .					
7	العاملون يعلمون بأهمية قواعد البيانات في أداء أنشطة المؤسسة.					
8	يتم تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة داخل البنك إلكترونياً .					
9	بالبنك يتم الحصول على المعلومات من أنظمة تستخدم قواعد البيانات.					
10	أنظمة المعلومات توفر المعلومات التي تساعد في وضع خطة المؤسسة.					
11	أنظمة المعلومات تساعد في تحليل الأنشطة اليومية التي تتم داخل البنك.					
12	أنظمة المعلومات تساعد في تحليل الأنشطة الخارجية للبنك.					
13	أنظمة المعلومات تساعد في تقليل تكلفة أداء الأعمال داخل البنك.					
14	أنظمة المعلومات تساعد في أداء الأعمال بمرونة في البنك .					
15	أنظمة المعلومات توفر إمكانية تبادل المعلومات داخل البنك .					
16	أنظمة المعلومات توفر إمكانية الحصول على المعلومات التاريخية للبنك.					