Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων
Γενική Κατεύθυνση

Το παρόν ερωτηματολόγιο αφορά έρευνα σε επίπεδο διπλωματικής εργασίας στην οποία εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των κρίσιμων παράμετρων επιτυχίας της μεθοδολογίας βελτίωσης λειτουργικών διεργασιών* Six Sigma από τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Κατά την συγγραφή των αποτελεσμάτων της έρευνας θα διατηρηθεί η ανωνυμία των επιχειρήσεων.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου διαρκεί περίπου 5 λεπτά! Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας.

Ερωτήσεις

(Σημειώστε στο αντίστοιχο κουτάκι δίπλα από την απάντηση σας)

1. Στην εταιρία σας εφαρμόζετε τη μεθοδολογία βελτίωσης λειτουργικών διεργασιών Six Sigma;

Όχι ☐	Ναί ☐

2. Στην εταιρία σας χρησιμοποιούνται κάποια εργαλεία ποιότητας με σκοπό τη βελτίωση λειτουργικών διεργασιών; Εάν ναι μπορείται να αναφέρετε μερικά;

Όχι ☐	Cause & Effect Analysis	☐	Διαγράμμα Paretto	☐
	Διάγραμμα ελέγχου	☐	Στατιστική παλινδρόμηση	☐
	Σχεδιασμός πειράματος	☐	Μέθοδος Taguchi	☐
	FMEA (Failure Mode & Effect Analysis)	☐	Μέτρηση Capability διεργασίας	☐
	Στατιστικός έλεγχος υποθέσεων	☐	Στατιστική ανάλυση συσχέτισης	☐
Ναί	QFD (Quality Function Deployment)	☐	Αλλο:	

3. Στην εταιρία σας η ανώτερη διοίκηση (επίπεδο τμηματάρχη και πάνω) συμμετέχει ενεργά σε projects που αφορούν τη βελτίωση λειτουργικών διεργασιών (π.χ. μέσω τακτικών ελέγχων αποτελεσμάτων, ενημέρωση για την κίνηση των δεικτών μέτρησης αποτελεσμάτων, κ.λπ.);

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

4. Στην εταιρία σας η ανώτερη διοίκηση (επίπεδο τμηματάρχη και πάνω) εκπαιδεύεται επάνω σε μεθόδους βελτίωσης λειτουργικών διεργασιών (π.χ. μεθοδολογίες & εργαλεία στατιστικού ελέγχου, αξιολόγηση αποτελεσμάτων κ.λπ.);

Πότέ ☐	Σπάνια (ανάλογα με το μέγεθος του project) ☐	Πάντα (πλήρης εκπαίδευση) ☐

5. Πως θα αξιολογούσατε το πνεύμα συνεργασίας που επικρατεί εντός της εταιρίας σας (ειδικά μεταξύ των τμημάτων της);

Πολύ χαμηλό ☐	Χαμηλό ☐	Μέτριο ☐	Υψηλό ☐	Πολύ υψηλό ☐

6. Πόσο συχνά χρησιμοποιούνται κανάλια επικοινωνίας που στηρίζουν την αμοιβαία συνεργασία (π.χ. διατμηματικές συναντήσεις - briefings);

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

7. Η επιχείρηση σας είναι πρόθυμη να αφιερώνει οικονομικούς & ανθρώπινους πόρους με **αποκλειστικό** σκοπό τη βελτίωση των λειτουργικών διεργασιών της και με άξονες δράσης την καλλιέργεια κλίματος διαρκούς βελτίωσης και

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

8. Η διαρκής βελτίωση αποτελεί στρατηγικό στόχο της εταιρίας σας;

Όχι ☐	Ναί ☐

9. Πόσο συχνά οι εργαζόμενοι της εταιρίας σας ενημερώνονται για τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από τη βελτίωση των λειτουργικών διεργασιών, έτσι ώστε να εξαλειφθεί ο φόβος της αλλαγής;

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

10. Ποιά ομάδα εργαζομένων χαμηλής ιεραρχικά κλίμακας εκπαιδεύεται επάνω σε θέματα βελτίωσης λειτουργικών διεργασιών;

Καμία ☐	Μόνο οι εμπλεκόμενοι εργαζόμενοι στα project βελτίωσης ☐	Όλοι οι εργαζόμενοι ☐

11. Πόσο συχνά πραγματοποιείται η παραπάνω εκπαίδευση;

Όταν υπάρχει πρόβλημα ☐	Σπάνια αλλά προγραμματισμένα ☐	Συχνά αλλά απρογραμμάτιστα ☐	Τακτικά ☐

12. Η διαρκής μείωση της απόκλισης με τα κρίσιμα χαρακτηριστικά ποιότητας όπως τα αντιλαμβάνεται ο πελάτης, αποτελεί στρατηγικό στόχο της εταιρίας σας;

Όχι ☐	Ναί ☐

13. Η διαρκής μείωση του κόστους που προέρχεται από τις βασικές **παραγωγικές** διεργασίες αποτελεί στρατηγικό στόχο της εταιρίας σας;

Όχι ☐	Ναί ☐

14. Τα αποτελέσματα των προσπαθειών βελτίωσης των επιχειρηματικών διεργασιών συνδέονται με κάποια οικονομικά κίνητρα (bonus) για τους εμπλεκόμενους εργαζόμενους στην επιχείρηση σας;

Όχι ☐	Ναί ☐

15. Η εταιρία σας επιδιώκει να συνεργάζεται με λίγους προμηθευτές;

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

16. Οι προμηθευτές σας συμμετέχουν στις προσπάθειες βελτίωσης λειτουργικών διεργασιών;

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

17. Το προσωπικό που συμμετέχει στις προσπάθειες βελτίωσης λειτουργικών διεργασιών έχει εκπαιδευτεί στη χρήση στατιστικών εργαλείων ποιότητας;

Όχι ☐	Ναί ☐

18. Εάν υπάρχει εκπαίδευση στα παραπάνω εργαλεία, σε ποιό βαθμό είναι ικανοί οι εμπλεκόμενοι να επιλέγουν οι ίδιοι τα κατάλληλα εργαλεία ποιότητας (καλλιέργεια κριτικής ικανότητας πέρα από την εκτελεστική);

Πολύ χαμηλό ☐	Χαμηλό ☐	Μέτριο ☐	Υψηλό ☐	Πολύ υψηλό ☐

19. Η ύπαρξη ηγετικών ικανοτήτων πιστεύετε ότι αποτελεί βασικό κριτήριο επιλογής του στελέχους το οποίο θα ηγηθεί μίας προσπάθειας βελτίωσης λειτουργικής διεργασίας;

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

20. Κατά την επιλογή των διεργασιών που πρέπει να βελτιωθούν, λαμβάνεται υπόψη η επίδραση που θα επιφέρει η βελτίωση στη μείωση του κόστους των βασικών παραγωγικών διεργασιών (μείωση κόστους στη βάση της εταιρίας);

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

21. Στο παρελθόν η βελτίωση κάποιων λειτουργικών διεργασιών έχει οδηγήσει σε αύξηση της κερδοφορίας και σε τόνωση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης σας;

Πότέ ☐	Πολύ σπάνια ☐	Σπάνια ☐	Σχεδόν πάντα ☐	Πάντα ☐

* = Ως λειτουργική διεργασία (operational process) μπορούμε να ορίσουμε μία αλυσίδα από άμεσα & έμμεσα παραγωγικές δραστηριότητες - διαδικασίες που πραγματοποιείται εντός της επιχείρησης.

Παρακαλούμε αποστείλετε το παρόν στο FAX **2310 - 420563** (υπόψη κου Ορφανίδη Κωνσταντίνου)
ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση **www.kostasorfanidis@yahoo.gr**.
Για οποιαδήποτε πληροφορία επικοινωνίστε στο **6947182364**.