

Πρότυπο παρουσίασης

| ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ | |
|--|--|
| ΘΕΜΑ | ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΝΕΟΥ ΠΑΓΚΟΥ ΤΑΜΙΩΝ |
| ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ | ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΒΕΛΤΙΣΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ |
| ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ | ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ ΛΤΔ |
| ΑΡΙΘ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ | 4100 |
| Χώρα | ΚΥΠΡΟΣ |
| Διεύθυνση | ΣΤΑΣΙΝΟΥ 51, ΣΤΡΟΒΟΛΟΣ |
| Τηλ.: | 22127402 |
| Φαξ: | |
| Ηλ. Ταχ.: | nakis.tryfonos@bankofcyprus.com |
| Αρμόδιος επικοινωνίας | ΝΑΚΗΣ ΤΡΥΦΩΝΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΕΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ |
| ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ | |
| Χώρα | |
| Διεύθυνση | |
| Τηλ.: | |
| Φαξ: | |
| Ηλ. Ταχ.: | |
| Αρμόδιος επικοινωνίας | |
| ΤΟΜΕΑΣ | ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΕΙΑΣ |
| ΚΑΘΗΚΟΝ | |
| Εργασία σε θέσεις εξυπηρέτησης προσωπικού (ταμίες). | |
| ΠΡΟΒΛΗΜΑ (κίνδυνος / επικινδυνότητα / συνέπεια) | |
| <p>Ο ανασχεδιασμός των πάγκων εξυπηρέτησης των πελατών περιλαμβάνει πλέον σημαντικές αλλαγές που δεν έχουν δοκιμαστεί όπως χαμηλότερο κάθισμα, εργασία χωρίς εκτυπωμένα έντυπα (paperless), νέες οθόνες, νέο εξοπλισμό συναλλαγών με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να πρέπει να υιοθετήσουν νέες πρακτικές εργασίας. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η συγκεκριμένη θέση εργασίας είναι εντατικής απασχόλησης, η πιθανότητα εμφάνισης εργονομικών προβλημάτων κρίθηκε σε προληπτικό επίπεδο ότι πιθανόν να παρουσιάσει αυξημένη πιθανότητα.</p> | |

ΛΥΣΗ (πρόληψη κινδύνου)

Βλέπε επισυναπτόμενο έγγραφο

| ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ | |
|--|--|
| Αν και η λύση δεν έχει εφαρμοστεί, το προσωπικό εμφανίζεται ιδιαίτερα ικανοποιημένο για τη συμμετοχή του στον τελικό σχεδιασμό του πάγκου. | |
| ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ/ΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ | |
| <ul style="list-style-type: none"> (1) Η υιοθέτηση της Διοίκησης μίας στρατηγικής εμπλοκής των εργοδοτούμενων στα θέματα εργονομικού σχεδιασμού (2) Η άμεση αντίδραση του Λειτουργού Ασφάλειας & Υγείας στο πρόβλημα (3) Η εμπλοκή όλων των Τμημάτων για να δοθεί μία συνολική προληπτική λύση σε ένα θέμα που σχετίζεται με το στρατηγικό σχεδιασμό της Τράπεζας λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα της Α&Υ σε επίπεδο πρόληψης ενδεχόμενου ρίσκου εργονομικών προβλημάτων (4) Εμπλοκή εξειδικευμένου συμβούλου με υψηλή τεχνογνωσία στο αντικείμενο (5) Η σύσταση Ομάδας Εργονομικού Σχεδιασμού του πάγκου των ταμιών από όλη την ιεραρχία (6) Η συμμετοχή των εργοδοτούμενων-χρηστών στον οριστικοποίηση των προδιαγραφών μέσω της υλοποίησης πρακτικής άσκησης (workshop) σε συνδυασμό με τους Διευθυντές των εμπλεκόμενων Τμημάτων | |
| ΚΟΣΤΟΣ/ΟΦΕΛΟΣ (συμπεριλαμβανομένου του κοινωνικού και οικονομικού κόστους και οφέλους, καθώς και του κόστους και οφέλους για το ανθρώπινο δυναμικό) | <ul style="list-style-type: none"> • Οι ταμίες εμφανίζονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την Τράπεζα και τον Λειτουργό Α&Υ όχι μόνο για την εμπλοκή τους αλλά και για την ευκαιρία που είχαν να συζητήσουν υφιστάμενα προβλήματα της θέσης εργασίας τους ώστε να μην επαναληφθούν στον νέο σχεδιασμό. • Η μείωση της πιθανότητας εμφάνισης μυοσκελετικών προβλημάτων. • Η δημιουργία κουλτούρας ασφάλειας στο χώρο εργασίας κατά την οποία έγινε συνείδηση ότι (α) σε όλα τα θέματα αλλαγών πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η παράμετρος της ασφάλειας και (β) η συνεργασία όλων των επιπέδων της εμπλεκόμενης στο αντικείμενο ιεραρχίας φέρει άμεσες και αποδοτικές λύσεις χωρίς να παραβιάζεται αλλά μάλλον να ωφελείται ο στρατηγικός σχεδιασμός της Τράπεζας |
| <input type="checkbox"/> ΕΑΝ ΕΙΝΑΙ ΕΦΙΚΤΟ, ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΕΤΕ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ και/ή ΑΛΛΕΣ ΕΙΚΟΝΕΣ του ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ, (π.χ. φωτογραφία ενός ανασχεδιασμένου εργασιακού περιβάλλοντος, εικονογραφημένο υλικό από τις εφαρμοζόμενες μεθόδους ή από το υλικό της κατάρτισης). | |
| ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΕΤΕ ΠΟΙΟΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΑΡΕΙ ΤΟ ΒΡΑΒΕΙΟ | Η επιχείρηση |

Επεξηγήσεις σχετικά με τις επικεφαλίδες

- **ΘΕΜΑ** – Μία ή δύο βασικές λέξεις για την περιγραφή του παραδείγματος, π.χ. χειρωνακτική διακίνηση φορτίων, υπεργολαβία, αναδιοργάνωση της εργασίας, ασφαλής χρήση εργαλείων, κ.λπ.
- **ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ:** Μία γραμμή π.χ. πρόγραμμα κατάρτισης μαθητευομένων, ασφαλέστερη χρήση χημικών ουσιών από καθαριστές κ.λπ.
- **ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:** Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο οργανισμός που υποβάλλει την υποψηφία περίπτωση είναι άλλος από την επιχείρηση όπου εφαρμόστηκε η καλή πρακτική. Σε τέτοιες περιπτώσεις, παρακαλείσθε να παρέχετε λεπτομερή στοιχεία και για τους δύο φορείς, καθώς και τα στοιχεία των αρμόδιων επικοινωνίας και στους δύο φορείς. Εάν, για παράδειγμα, παράδειγμα καλής πρακτικής αποτελεί, μια διαδικασία ή ένα εργαλείο εκτίμησης κινδύνου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλες επιχειρήσεις, το μέγεθος της επιχείρησης που ανέπτυξε το υποβληθέν παράδειγμα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για την κατάταξη του υποψηφίου (κατηγορία επιχείρησης που απασχολεί λιγότερους ή περισσότερους από 100 εργαζόμενους).
- **ΤΟΜΕΑΣ:** Εάν είναι δυνατόν, ο τομέας πρέπει να αναφέρεται με τη χρησιμοποίηση της στατιστικής ταξινόμησης της οικονομικής δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Γενική Ονοματολογία των οικονομικών δραστηριοτήτων στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες (NACE) Αναθ.2, 2008.

- **ΚΑΘΗΚΟΝ:** Περιγραφή του καθήκοντος και του χώρου εργασίας/της δραστηριότητας/της κατάστασης που προκαλεί τον κίνδυνο/της επικινδυνότητας/των συνεπειών.*
- **ΠΡΟΒΛΗΜΑ:** Περιγράψτε πώς, πότε και με ποια μορφή προκύπτουν οι κίνδυνοι/οι επικίνδυνες καταστάσεις, καθώς και τις συνέπειες και τα αποτελέσματα (ενδεχόμενες βλάβες στην υγεία, ασθένειες, ατυχήματα, επιπτώσεις στην παραγωγή και στην εργασία κ.λπ.). Η περιγραφή πρέπει να είναι σαφής έτσι ώστε όσοι έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες μέσω του Διαδικτύου να μπορούν να κατανοούν τα μέτρα που έχουν ληφθεί και τους λόγους για τους οποίους ελήφθησαν.*
- **ΛΥΣΗ:** Σαφής περιγραφή των μέτρων που έχουν ληφθεί, π.χ. διαδικασία επιλογής, συμμετοχή του εργατικού δυναμικού, εφαρμογή, κ.λπ. Η εφαρμοζόμενη λύση πρέπει να είναι κατανοητή ούτως ώστε ο αναγνώστης να έχει μια σαφή εικόνα της. *
- **ΚΟΣΤΟΣ / ΟΦΕΛΟΣ:** Αναφορά του συνόλου των δαπανών που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της εφαρμογής της νέας λύσης και της μείωσης του κόστους που προέκυψε ως άμεση ή έμμεση συνέπεια της καινοτομίας (εφόσον διατίθενται σχετικά στοιχεία).
- **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ/ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ:** Αναφορά των μετρήσιμων αποτελεσμάτων καθώς επίσης και οποιωνδήποτε «μη μετρήσιμων» ωφελειών, π.χ. μείωση της συχνότητας εμφάνισης συμπτωμάτων αδιαθεσίας, βελτίωση του εργασιακού κλίματος, βελτιωμένος από εργονομική και/ή οικονομική άποψη τρόπος εργασίας κ.λπ. Εδώ μπορεί να περιληφθεί το κοινωνικό και οικονομικό κόστος και όφελος, καθώς και το κόστος/όφελος για το ανθρώπινο δυναμικό, όπως επίσης και οι θετικές συνέπειες.
- **ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ/ΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ:** Στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την επίτευξη του προσδοκώμενου αποτελέσματος, π.χ. η συμμετοχή των εργαζομένων στην ανάπτυξη του σχεδίου ή στην εκτίμηση κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων όπως η εύκολη πρόσβαση στα τμήματα που απαιτούν συντήρηση, στις αρχές σχεδιασμού εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένων των υπερβολάβων κατά τον προγραμματισμό της συντήρησης ή τον εφοδιασμό τους με επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το χώρο εργασίας στον οποίο θα εργαστούν προκειμένου να μπορέσουν να εκτελέσουν το έργο τους με ασφάλεια.

* Ως συμπληρωματικές πληροφορίες πρέπει να παρέχονται φωτογραφίες και λοιπό εικονογραφημένο υλικό και, εφόσον είναι δυνατόν, γραφικές παραστάσεις, πίνακες και διαγράμματα.

Λύση (πρόληψη κινδύνου)

Η Τράπεζα, στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας διασφάλισης της ασφάλειας και υγείας του προσωπικού της αναπτύσσει και εφαρμόζει διαδικασίες που στοχεύουν στη δημιουργία σωστού εργασιακού περιβάλλοντος και την πρόληψη των μυοσκελετικών παθήσεων.

Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν:

- Εργονομική προσαρμογή εξοπλισμού
- Εφαρμογή προληπτικών ελέγχων υγείας στο προσωπικό (wellness checkup)
- Πληροφόρηση και εκπαίδευση
- Εφαρμογή πολιτικής παροχής ειδικού εξοπλισμού εργασίας όπου απαιτείται
- Υιοθέτηση πρακτικής συμμετοχικής προσέγγισης κατά τον σχεδιασμό – αξιολόγηση των θέσεων ή/και εξοπλισμού εργασίας

Οι καλύτερες εργονομικές λύσεις προκύπτουν μέσα από ομαδικές συζητήσεις που συμμετέχουν οι άμεσα εμπλεκόμενοι (συμμετοχική προσέγγιση).

Για τον σκοπό αυτό η Τράπεζα κατά τη διαδικασία σχεδιασμού ή και αξιολόγησης - επαναξιολόγησης εξοπλισμού εργασίας εμπλέκει τους άμεσα επηρεαζόμενους εργαζόμενους.

Η πρακτική αυτή υιοθετήθηκε πιλοτικά με επιτυχία κατά την επιλογή βέλτιστων εργονομικών καθισμάτων (2017-2018) για το προσωπικό και ακολούθως κατά τον εργονομικό σχεδιασμό των νέων πρότυπων θέσεων εργασίας για τους Λειτουργούς Εξυπηρέτησης Πελατών (ταμίες).

Η μελέτη – γνωμοδότηση επί του εργονομικού σχεδιασμού έγινε στα πλαίσια σχεδιασμού του νέου πρότυπου καταστήματος της Τράπεζας το οποίο αναμένεται να λειτουργήσει το 2019.

Στα πλαίσια του σχεδιασμού η Τράπεζα ανέθεσε το σχεδιασμό του πάγκου εξυπηρέτησης πελατών (ταμιών) σε Αρχιτεκτονικό Γραφείο (μελετητές) ενημερώνοντας συγχρόνως τον Λειτουργό Ασφάλειας να εξετάσει και κάθε άλλη βελτιωτική παράμετρο με γνώμονα την εργονομία όχι μόνο του επίπλου αλλά και της θέσης γενικότερα ώστε οι ταμίες να εργάζονται με τη μεγαλύτερη δυνατή άνεση χωρίς να θυσιάζεται η εξυπηρέτηση των πελατών.

Με διαρκή στρατηγική της Τράπεζας να προχωρά στα θέματα σχεδιασμού θέσεων εργασίας με συμμετοχή και των άμεσα επηρεαζόμενων - χρηστών (ταμιών στη συγκεκριμένη περίπτωση), το έργο της συνολικής εργονομικής προσέγγισης περιέλαβε τις ακόλουθες φάσεις:

1. Σύσταση Ομάδας Εργονομικού Σχεδιασμού αποτελούμενη από τους ακόλουθους
 - Λειτουργός Ασφάλειας & Υγείας
 - Αρχιτέκτονες Μελετητές
 - Εξωτερικός σύμβουλος της Τράπεζας σε θέματα Ασφάλειας και Υγείας (ΕΞΥΠΠ)
 - Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις & Υπηρεσίες της Τράπεζας (Λιανική Τραπεζική, Ανθρώπινο Δυναμικό, Τεχνικές Υπηρεσίες, IT, Ασφάλεια και Υγεία και Προμήθειες)

- Ομάδα από επιλεγμένους ταμίες ώστε να αντιπροσωπεύονται διάφοροι σωματότυποι
- 2. Αρχικός σχεδιασμός από τους Αρχιτέκτονες μελετητές σύμφωνα με τις νέες προδιαγραφές - απαιτήσεις της θέσης εργασίας
- 3. Καταγραφή του απαιτούμενου εξοπλισμού και της χωροταξίας του
- 4. Παρατήρηση των υφιστάμενων θέσεων εργασίας με επιτόπιες επισκέψεις
- 5. Συζήτηση με τους ταμίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά χρήσης του εξοπλισμού όπως κινήσεις, διάρκεια, υιοθέτηση απαιτούμενων στάσεων εργασίας, άλλες ανάγκες, διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων
- 6. Σύνταξη σχετικής Έκθεσης βελτιώσεων από τον Σύμβουλο με βάση τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων και την ίδια τεχνογνωσία
- 7. Ανασχεδιασμός του πάγκου
- 8. Κατασκευή πρότυπου πάγκου σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις
- 9. Τοποθέτηση του πρότυπου πάγκου σε υποκατάστημα μαζί με όλο τον εξοπλισμό
- 10. Υλοποίηση πρακτικής άσκησης (workshop) κατά την οποία οι επιλεγμένοι ταμίες ενημερώθηκαν για τη νέα μορφή εργασίας, προσομοίωσαν τη λειτουργία του πάγκου και συνέβαλαν σε επιπλέον χρηστικές γνωμοδοτήσεις παρουσία των Διευθυντών των εμπλεκόμενων Τμημάτων
- 11. Σύνταξη τελικής Έκθεσης εργονομικών βελτιώσεων (επισυνάπτεται αντίγραφο)

Το όλο έργο διήρκεσε περίπου δύο μήνες, ενεπλάκησαν συνολικά 35 άτομα και επενδύθηκαν περίπου 17 ανθρωποημέρες.

Εν όψει της σταδιακής ανακαίνισης του δικτύου καταστημάτων η πρόταση θα εφαρμόζεται σταδιακά και πάλι ώστε να δίδεται το περιθώριο έτι περαιτέρω βελτιώσεων μετά από την τελική χρήση.

**Φωτογραφικό υλικό από το Εργαστήριο πιλοτικής δοκιμής και γνωμοδότησης
επί του νέου σχεδιασμού της θέσης εργασίας ΛΕΠ που πραγματοποιήθηκε στις
10/04/2019**









Προς : ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ
Υπ' όψιν : Νάκη Τρύφωνος
Ημ/νία : 17/04/19
Από : Γιώργο Σκρουμπέλο
Κοιν. : Κώστα Γιάλλουρο
Σελ. : 9
Σχετ. : Μεταξύ μας αλληλογραφία

Αρ.Πρωτ.: CRM R025/2019

**ΘΕΜΑ: ΕΚΘΕΣΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΠΑΓΚΟΥ ΤΩΝ ΤΑΜΙΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

Αγαπητέ κ. Τρύφωνος,

Μετά την ολοκλήρωση των επαφών και την άντληση των πληροφοριών σχετικά με τον εργονομικότερο σχεδιασμό των νέων πάγκων των ταμιών της Τράπεζας Κύπρου σας υποβάλλουμε την ακόλουθη Έκθεση Βελτιωτικών Προτάσεων μετά από σύντομη περιγραφή της εξέλιξης του όλου έργου.

Στα επόμενα:

- Ο υπογράφων Σύμβουλος ο οποίος υλοποίησε το έργο θα αναφέρεται ως «ο Σύμβουλος»
- Η Τράπεζα Κύπρου θα αναφέρεται ως «η Τράπεζα»
- Ο Λειτουργός Α&Υ θα αναφέρεται ως ο «ΛΑ»
- Ο Αντιπρόσωπος Α&Υ θα αναφέρεται ως ο «ΑΑ»
- Οι ταμίες της Τράπεζας θα αναφέρονται ως «οι χρήστες»
- Η Έκθεση Παρατηρήσεων θα αναφέρεται ως η «Έκθεση»

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Αντικείμενο της παρούσας Έκθεσης είναι να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της κατάληξης μίας διαδικασίας επιλογής του εργονομικότερου σχεδιασμού ενός πάγκου εργασίας για τους ταμίες της Τράπεζας.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Η Τράπεζα σχεδιάζει τη σταδιακή μετάβαση των συναλλαγών οι οποίες πραγματοποιούνται στο ταμείο σε μία περιβαλλοντικά φιλικότερη προσέγγιση με στόχο τη μείωση της χρήσης εντύπων (paperless over-the-counter cashier transactions) αλλά και μία πελατειακά φιλικότερη εξυπηρέτηση με την απλούστευση των δραστηριοτήτων της θέσης εργασίας των ταμιών (customer-friendlier lean cashier service). Στα πλαίσια αυτή απαιτήθηκε ο επανασχεδιασμός των πάγκων εξυπηρέτησης των πελατών στα ταμεία.

Ο επανασχεδιασμός μίας θέσης εργασίας πρώτης γραμμής στην οποία ο εργαζόμενος ασχολείται με μικρά διαλείμματα όλο το εργάσιμο ωράριο, επηρεάζει τους ίδιους τους χρήστες. Η Τράπεζα, επιδεικνύοντας συνεχώς αυξανόμενη δέσμευση στα θέματα Ασφάλειας & Υγείας των εργαζομένων της, και επιθυμώντας να επανασχεδιάσει τον επιπλωσιακό εξοπλισμό μίας θέσης εργασίας στην οποία απασχολούνται εκατοντάδες

εργαζόμενοι, αποφάσισε να εμπλέξει στο σχεδιασμό αυτό τους ίδιους τους χρήστες με το να λάβει υπόψιν της τη γνώμη τους, ώστε να καταλήξει στη βέλτιστη για αυτούς λύση.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η Τράπεζα απευθύνθηκε στον υπογράφοντα για την εφαρμογή μίας διαδικασίας σχεδιασμού ενός εργονομικού πάγκου ταμείων ο οποίος να παρέχει τη μεγαλύτερη δυνατή άνεση εργασίας στους ταμίες εξυπηρετώντας συγχρόνως τις ανάγκες της νέας προσέγγισης στην εξυπηρέτηση πελατών.

Η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε περιλάμβανε 5 στάδια συνεργασίας του Συμβούλου με τον ΛΑ της Τράπεζας και την συμβολή των εργαζομένων:

1. Καθορισμός λειτουργικών απαιτήσεων της θέσης εργασίας

- Αρχικά έγινε συζήτηση με τη Διοίκηση και καταγραφή σχετικά με τις λειτουργικές απαιτήσεις της θέσης εργασίας. Η νέα θέση εργασίας θα βρίσκεται χαμηλότερα από την υφιστάμενη και θα περιλαμβάνει εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας ώστε να εξυπηρετείται η ανωτέρω ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη με λιγότερη χρήση εγγράφων.
- Κατόπιν έγινε επίσκεψη μίας πιλοτικής θέσης εργασίας σε υποκατάστημα της Τράπεζας και μετά από σχετική παρατήρηση και συζήτηση, ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός και άλλα αντικείμενα χρήσης από τον χρήστη παρατίθενται κατωτέρω:
 - ⇒ Οθόνη οπτικής απεικόνισης
 - ⇒ Τραπεζικός εκτυπωτής
 - ⇒ Αριθμομηχανή
 - ⇒ Θήκες νομισμάτων
 - ⇒ Τηλεφωνική συσκευή
 - ⇒ Σφραγίδες
 - ⇒ Αποδείξεις συναλλαγών
 - ⇒ Σαρωτής επιταγών
 - ⇒ Γραφική ύλη
 - ⇒ Καταμετρητής χαρτονομισμάτων
 - ⇒ Κόλλες A4/ Φάκελοι αρχειοθέτησης
 - ⇒ Αντικείμενα προσωπικής χρήσης (καφές, κινητό, τσάντες κ.α.)
 - ⇒ Κεντρική μονάδα
 - ⇒ Κάδος απορριμμάτων
 - ⇒ Ηλεκτρονικό χρηματοκιβώτιο συναλλαγών (TCR)
 - ⇒ Ρευματολήπτες και καλώδια
- Ως επόμενο βήμα εξετάστηκαν τα σχέδια του προτεινόμενου επίπλου του πάγκου από τη διακοσμήτρια και έγινε επίσκεψη σε χώρο της Τράπεζας όπου είχε τοποθετηθεί ένα ομοίωμα του σχεδιασθέντος πάγκου.
- Προκειμένου να γίνει δυνατή η πλέον αξιόπιστη γνωμοδότηση από τους εργαζομένους ταμίες της Τράπεζας, ο Σύμβουλος πρότεινε και η Τράπεζα δέχθηκε αμέσως την κατασκευή και συναρμολόγηση μία πλήρους θέσης εργασίας ταμίας με τον ανωτέρω εξοπλισμό και με το ομοίωμα του πάγκου με όσες βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν ώστε η πιλοτική κατασκευή

- να προσομοιάζει στην τελική της μορφή. Στο εγχείρημα συμπεριλήφθηκε και το νέο κάθισμα εργασίας.
- Συμφωνήθηκε επίσης ότι η Τράπεζα θα επέλεγε μία ομάδα ταμιών προκειμένου να γίνει μία πιλοτική δοκιμή και γνωμοδότηση επί της εργονομίας του νέου σχεδιασμού της θέσης εργασίας συμπεριλαμβανομένων και των καθισμάτων.
2. Προκειμένου να διευκολυνθούν οι επιλεγμένοι χρήστες σχετικά με τις πλέον εργονομικές παραμέτρους και να γίνει εντοπισμός των εργονομικών προβλημάτων της θέσης εργασίας λόγω των εργασιακών απαιτήσεων ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία:
- Ο Σύμβουλος προέβη στη σύνταξη ερωτηματολογίου προς τους ταμίες σχετικά με τα προβλήματα της υφιστάμενης θέσης εργασίας (Αρχείο κειμενογράφου «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ»)
 - Το ερωτηματολόγιο απεστάλη στον ΛΑ της Τράπεζας ο οποίος, αφού συνέβαλε στη βελτίωσή τους, τα εκτύπωσε και οργάνωσε το επόμενο στάδιο.
3. Ο Σύμβουλος συνοδεία του ΛΑ πραγματοποίησαν επίσκεψη και αυτοψία σε καταστήματα της Τράπεζας, όπου:
- Τους εξηγήθηκε ο σκοπός της επίσκεψης
 - Έγινε συζήτηση με τους ταμίες (χρήστες)
 - ⇒ για επιβεβαίωση του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού και αντικειμένων καθώς και των διαστάσεών τους
 - ⇒ περί των εργονομικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν
 - ⇒ των αναγκών της θέσης εργασίας
 - ⇒ των βελτιώσεων που προτείνουν
 - Ο ΛΑ της Τράπεζας διένειμε τα ερωτηματολόγια στους επιλεγμένους χρήστες προς συμπλήρωση.
 - Ο Σύμβουλος με τη βοήθεια του ΛΑ κατέγραψαν τις ανωτέρω γνωμοδοτήσεις των ταμιών.
 - Κατόπιν, ο ΛΑ και ο Σύμβουλος επισκέφθηκαν ένα χώρο καταστήματος της Τράπεζας στον οποίο είχε συναρμολογηθεί μία θέση εργασίας και πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τη σχεδιάστρια. Με βάση τα αποτελέσματα της μέχρι τότε διαδικασίας προτάθηκαν σχεδιαστικές βελτιώσεις στον υφιστάμενο πάγκο και αποφασίστηκε να προετοιμαστεί ο πάγκος με τον πλήρη εξοπλισμό για το εργαστήριο προσομοίωσης που θα πραγματοποιηείτο στον ίδιο χώρο μετά από έναν περίπου μήνα.
 - Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια απεστάλησαν στον Σύμβουλο προς επεξεργασία
 - Ο Σύμβουλος επεξεργάστηκε τις απαντήσεις και τις συγκέντρωσε σε ένα αρχείο (Αρχείο φύλλου εργασίας «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ»)
 - Ο Σύμβουλος κατόπιν και με βάση τις σημειώσεις από την επίσκεψη, την επεξεργασία από τις απαντήσεις από τα ερωτηματολόγια αλλά και τα στοιχεία από τη συζήτηση με τη σχεδιάστρια του πάγκου πρότεινε τις πρώτες βελτιώσεις προς εφαρμογή στο σχεδιασμό του πάγκου (βλέπε κατωτέρω «ΑΡΧΙΚΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ»).
 - Συμφωνήθηκε με τον ΛΑ όλες οι αλλαγές να ενσωματωθούν στο νέο σχεδιασμό του πάγκου και αυτός να εξοπλιστεί με όλον τον εξοπλισμό που θα φέρει η θέση εργασίας μελλοντικά με

βάση τη νέα προσέγγιση της Τράπεζας, ώστε κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου προσομοίωσης οι επιλεγμένοι χρήστες-ταμίες να εκκαλούντο να γνωμοδοτήσουν επί μίας μελλοντικής θέσης εργασίας όσο το δυνατόν πιο κοντά στην πραγματική.

- Επιπλέον, συμφωνήθηκαν οι λεπτομέρειες οργάνωσης του εργαστηρίου προσομοίωσης.
4. Στην επόμενη φάση του Έργου ο ΛΑ σε συνεργασία με 5 Διευθύνσεις της Τράπεζας (Προμήθειες, Λιανική, Ασφάλεια & Υγεία, Τεχνικές Υπηρεσίες, Ανθρώπινο Δυναμικό):
- Οργάνωσαν την εγκατάσταση του προτύπου πάγκου εργασίας των ταμιών με όλον τον μελλοντικό εξοπλισμό συμπεριλαμβανομένου του καθίσματος εργασίας.
 - Ο Σύμβουλος συνέταξε πιο επικεντρωμένο ερωτηματολόγιο στη βάση των παρατηρήσεων των ταμιών των καταστημάτων της επίσκεψης που πραγματοποιήθηκε με τον ΛΑ (Αρχείο κειμενογράφου «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ Β'»)
 - Το ερωτηματολόγιο συζητήθηκε με τον ΛΑ και εκτυπώθηκε προς διανομή στους ταμίες που θα συμμετείχαν στο εργαστήριο προσομοίωσης.
 - Καθορίστηκε ημερομηνία συνάντησης στο χώρο της προσομοίωσης.
 - Στο χώρο προσήλθαν οι 5 Διευθυντές των ανωτέρω συμμετεχόντων ενεργά Διευθύνσεων, ο ΛΑ, Ο Σύμβουλος και επιλεγμένη ομάδα από ταμίες οι οποίοι ενημερώθηκαν για τη νέα πολιτική της Τράπεζας από τον Διευθυντή Λιανικής και κατόπιν από τον Σύμβουλο και τον ΛΑ για τις βασικές εργονομικές αρχές σχεδιασμού και την αναμενόμενη γνωμοδότησή τους με βάση τις αρχές εργονομίας.
 - Οι ταμίες προέβησαν σε εκτεταμένες δοκιμές χρήσης στον πρότυπο πάγκο εργασίας και συμπλήρωσαν το νέο ερωτηματολόγιο.
5. Σύνταξη Έκθεσης (1 α/ημέρα)
- Ο Σύμβουλος προέβη σε νέα επεξεργασία των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων (Αρχείο φύλλου εργασίας «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ_ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ»).
 - Ο Σύμβουλος συνέταξε την παρούσα έκθεση βελτιωτικών προτάσεων συμπεριλαμβανομένων και σχεδιαστικών αλλαγών στον προταθέντα πάγκο εργασίας (βλέπε κατωτέρω «ΤΕΛΙΚΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ»).

ΑΡΧΙΚΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ

Η γενική αρχή είναι ότι θα σχεδιαστεί ένας πάγκος για τη φιλοξενία ελάχιστων εγγράφων γιατί αυτός είναι ο σχεδιασμός της Τράπεζας.

Μολαταύτα, η μεταβατική περίοδος δεν είναι καθορισμένη και συνεπώς θα πρέπει να ληφθεί υπόψιν ότι κατά τη διάρκειά της πιθανόν να προκύψουν δυσλειτουργίες, διότι ο σχεδιαζόμενος πάγκος δεν δύναται να φιλοξενήσει τον όγκο εγγράφων και αντικειμένων που φιλοξενεί σήμερα.

Με γνώμονα τα ανωτέρω, αλλά και τις συνεντεύξεις των χρηστών (ταμιών) σε συνάρτηση με τις υποδείξεις μας:

1. Η οθόνη πρέπει να χωροθετηθεί ακριβώς μπροστά στον ταμία με δυνατότητα ρύθμισης ύψους ανάλογα με τα ανθρωπομετρικά στοιχεία του κάθε ταμία (ύψος κορμού). Προς τούτο η επιφάνεια εξυπηρέτησης του πελάτη θα κοπεί σε σχήμα «Π» κατά πλάτος της οθόνης ώστε να απομένει σε αυτό

το πλάτος διαθέσιμο βάθος πάγκου 25cm. Ο πελάτης θα μπορεί να εναποθέτει εκεί τα προσωπικά του αντικείμενα ενώ συγχρόνως θα μπορεί να διαχειρίζεται τυχόν έγγραφα δεξιά ή αριστερά της οθόνης στην βαθύτερη επιφάνεια. **Προτείνω να γίνει διαμόρφωση αντί ορθογωνική να γίνει τοξοειδής ώστε η οθόνη να μπορεί να περιστραφεί ελαφρά (δες κατωτέρω). Τυχόν αισθητικές παρεμβάσεις θα προταθούν από τη σχεδιάστρια.**



2. Η οθόνη θα πρέπει να τοποθετηθεί σε απόσταση κατάλληλη ώστε να είναι δυνατή η ευκρινής αποτύπωση των συμβόλων στην οθόνη. Συνεπώς η απόσταση από τα μάτια του ταμιά θα πρέπει να έχει δυνατότητα ρύθμισης σε επαρκή απόσταση ανάλογα με το μέγεθος της οθόνης. **Συμφωνήθηκε λοιπόν να προσκομισθεί οθόνη η οποία θα εγκατασταθεί για το εργαστήριο.**
3. Τα καλώδια τροφοδοσίας των πληκτρολογίων θα πρέπει να είναι επαρκή σε μήκος ώστε να είναι δυνατή η χωροθέτησή τους κοντά στο σώμα του ταμιά στην άκρη της επιφάνειας εργασίας του.
4. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει και για τα ποντίκια. **Μολαταύτα, προτείνεται η εξέταση του μέτρου της προμήθειας ασύρματων ποντικιών (και πληκτρολογίων ει δυνατόν) για την εξοικονόμηση χώρου και ευχρηστίας.**
5. Η νομισματοθήκη θα τοποθετηθεί είτε πλευρικά είτε κάτω από την οθόνη εάν αυτή αναρτηθεί σε αρθρωτή βάση ώστε να εξοικονομηθεί χώρος επιφάνειας εργασίας.
6. Ανά δύο διαδοχικές θέσεις εργασίας θα τοποθετηθεί ενδιάμεσα εκτυπωτής επί του πάγκου.
7. Δεν θα υπάρχουν υπολογιστικές μηχανές επί της επιφάνειας εργασίας του πάγκου διότι δεν χρησιμοποιούνται.
8. Οι σφραγίδες θα τοποθετηθούν σε ειδικό ράφι κάτω από τη επιφάνεια εξυπηρέτησης του πελάτη σε αφαιρούμενη διάταξη ραφιών (ραφιέρα) η οποία θα καταργηθεί όταν λειτουργήσει ηλεκτρονική υπογραφή.
9. Η τηλεφωνική συσκευή θα τοποθετηθεί λοξώς αριστερά του ταμιά. **Να προσκομιστεί η συσκευή που θα αγοραστεί και να τοποθετηθεί στον πρότυπο πάγκο για το εργαστήριο.**
10. Το βάθος της επιφάνειας εργασίας έχει περιοριστεί ώστε να μην δημιουργείται ανάγκη στροφής και έκτασης των άνω άκρων των ταμιών σε γωνίες εκτός της γωνίας άνεσής τους όταν χειρίζονται το TCR. Αυτό βέβαια σημαίνει ότι η επιφάνεια εργασίας τους έχει αντίστοιχα μειωθεί και συνεπώς η διαχείριση των εγγράφων και εξοπλισμού πρέπει να γίνεται με απόλυτη ευταξία και πειθαρχία πράγμα που κατά τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου θα δημιουργήσει παράπονα.
11. Θα υπάρχουν ασφαλιζόμενες συρταριέρες με ένα συρτάρι στο οποίο θα αποθηκεύονται τα χαρτονομίσματα συναλλάγματος, τα προσωπικά μικροαντικείμενα (κινητό, κλειδιά κλπ.) και μετά τα πέρας της βάρδιας τα ασύρματα παρελκόμενα εάν αυτά παρασχεθούν (βλ. σημείο 4 ανωτέρω). **Εκκρεμεί η απόφαση από τους ταμίες εάν η συρταριέρα τους θα έχει κενό για τσάντες, πόσα συρτάρια θα έχει και με ποιο βάθος.**
12. Τα προσωπικά αντικείμενα (και κυρίως φορητές τσάντες) θα αποθηκεύονται σε μόνιμες θέσεις σε κένο χώρο που θα διαμορφωθεί πάνω από τη συρταριέρα ή σε ερμάρια εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά.

13. Η κεντρική μονάδα θα καταργηθεί.
 14. Στην επιφάνεια εργασίας του ταμιά θα υπάρχει και το μηχάνημα επιταγών χωροθετημένο στην ελεύθερη του εκτυπωτή/ TCR πλευρά.
 15. Θα πρέπει να προβλεφθεί χώρος για γραφική ύλη είτε στη ραφιέρα (βλ. σημείο 8 ανωτέρω) είτε στη συρταριέρα (βλ. σημείο 11).
 16. Κάδοι απορριμμάτων θα διαμορφωθούν ένθετοι είτε στο κάτω τμήμα της συρταριέρας είτε σε χώρο που δεν θα εμποδίζει τις κινήσεις των ταμιών υψηλότερα από το έδαφος ώστε να διευκολύνεται εργονομικά και η καθαρίστρια στην κένωσή τους. Στον κάδο δεν θα απορρίπτονται άλλα απόβλητα εκτός από χαρτιά.
 17. Ο αριθμός των ρευματοδοτών κάτω από την επιφάνεια εργασίας των ταμιών θα πρέπει να είναι ικανοποιητικός χωρίς πολλά πολύπριζα. **Ο σχεδιασμός θα πρέπει να προβλέψει τις μέγιστες απαιτήσεις ρευματοδοτών για τα επόμενα χρόνια.**
 18. Ο χώρος κάτω από τα πόδια πρέπει να είναι και να παραμένει πλήρως ελεύθερος.
 19. Τα υποπόδια θα είναι κινητά και θα παρασχεθούν κατά περίπτωση ανάλογα με τα ανθρωπομετρικά χαρακτηριστικά εκάστου ταμιά.
 20. Σε κάθε περίπτωση οι ρευματολήπτες πρέπει να είναι επαρκείς και να μην δημιουργούν πρόβλημα στο χώρο των κάτω άκρων των ταμιών.
 21. **Πρέπει να δοθεί λύση σχετικά με τη χρήση ενός ή δύο φακέλων εγγράφων (box files) από τους ταμίες διότι δεν υπάρχει χώρος στον νέο πάγκο.**
 22. Η άκρη της επιφάνειας εργασίας στην οποία θα ακουμπούν οι καρποί ή οι βραχίονες των ταμιών πρέπει να φέρουν ημικυλινδρική διαμόρφωση για την απαλοιφή της επαφής τους με αιχμηρές ακμές όπως φαίνεται στο κατωτέρω σχήμα. Η άκρη αυτή μπορεί να διαμορφωθεί με προσθήκη μαλακού υποαλλεργικού υλικού.
-
23. Η ύπαρξη ροφημάτων (καφέ, τσαγιού, αναψυκτικών, χυμών κλπ.) θα επιτρέπεται υπό την προϋπόθεση ότι δεν θα είναι ορατά από τους πελάτες και ο περιέκτης (π.χ. η κούπα, το ποτήρι κλπ.) πρέπει πάντα να είναι κλειστά με καπάκι και ενσωματωμένο καλαμάκι. **Προτείνεται να εξεταστεί η δυνατότητα η κούπα να τοποθετείται σε ειδική θέση. Προτείνεται επίσης η Τράπεζα να διαθέσει τέτοιες κούπες και ποτήρια στους εργαζόμενους με το λογότυπο τα Τράπεζας.**
 24. Τα καθίσματα που θα χρησιμοποιηθούν θα είναι τα ίδια που έχουν επιλεγεί για τις θέσεις των γραφείων. **Να προσκομιστούν τα ίδια ακριβώς καθίσματα και να τοποθετηθούν στον πρότυπο πάγκο για το εργαστήριο.**

ΤΕΛΙΚΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ

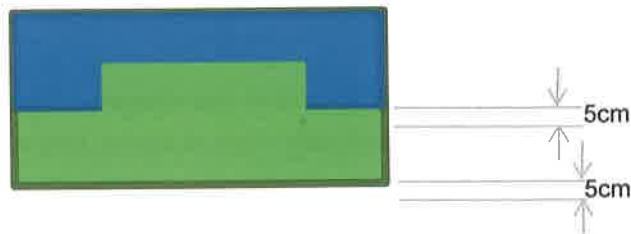
Η γενική αρχή είναι ότι θα σχεδιαστεί ένας πάγκος για τη φιλοξενία ελάχιστων εγγράφων γιατί αυτός είναι ο σχεδιασμός της Τράπεζας.

Η μεταβατική περίοδος δεν είναι καθορισμένη αλλά θα είναι πιθανότατα πολύμηνη και συνεπώς κατά τη μεταβατική περίοδο θα έχουν ληφθεί πρόνοιες σταδιακής απαλοιφής των εγγράφων ώστε η προσαρμογή στα νέα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας (ελαχιστοποίηση εντύπων και εγγράφων) να συμβαδίζει με το

χρονοδιάγραμμα αντικατάστασης του πάγκου με αυτόν του νέου σχεδιασμού ώστε να μην προκύψουν δυσλειτουργίες, διότι ο σχεδιαζόμενος πάγκος δεν δύναται να φιλοξενήσει τον όγκο εγγράφων και αντικειμένων που φιλοξενεί σήμερα.

Με γνώμονα τα ανωτέρω, τις συνεντεύξεις των χρηστών (ταμιών) αλλά και τις πρόσωπο με πρόσωπο συζητήσεις κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου προσομοίωσης αλλά και τα απαντημένα ερωτηματολόγια, οι υποδείξεις για τον εργονομικότερο σχεδιασμό του πάγκου εργασίας των ταμιών είναι:

1. Ο εξοπλισμός της θέσης εργασίας που θα φιλοξενηθεί επί του πάγκου θα είναι ο ακόλουθος:
 - i. Οθόνη οπτικής απεικόνισης με βάση που θα επιτρέπει την κατακόρυφη ρύθμιση θέσης
 - ii. Τραπεζικός εκτυπωτής
 - iii. Αριθμομηχανή μικρού μεγέθους
 - iv. Τηλεφωνική συσκευή
 - v. Σφραγίδες
 - vi. Σαρωτής επιταγών
 - vii. Γραφική ύλη
 - viii. Κάδος απορριμμάτων [υπό εξέταση]
 - ix. Ηλεκτρονικό χρηματοκιβώτιο συναλλαγών (TCR)
 - x. Ρευματολήπτες και καλώδια
2. Τα προσωπικά αντικείμενα θα τοποθετούνται σε ειδικές εσοχές ή σε ασφαλιζόμενο ερμάριο.
3. Η οθόνη πρέπει να χωροθετηθεί ακριβώς μπροστά στον ταμία με δυνατότητα ρύθμισης ύψους ανάλογα με τα ανθρωπομετρικά στοιχεία του κάθε ταμία (ύψος κορμού). Προς τούτο η επιφάνεια εξυπηρέτησης του πελάτη θα κοπεί σε σχήμα «Π» κατά πλάτος της οθόνης ώστε να απομένει σε αυτό το πλάτος διαθέσιμο βάθος πάγκου 25cm. Ο πελάτης θα μπορεί να εναποθέσει εκεί τα προσωπικά του αντικείμενα ενώ συγχρόνως θα μπορεί να διαχειρίζεται τυχόν έγγραφα δεξιά ή αριστερά της οθόνης στην βαθύτερη επιφάνεια.



4. Το βάθος της επιφάνειας εργασίας έχει περιοριστεί ώστε να μην δημιουργείται ανάγκη στροφής και έκτασης των άνω άκρων των ταμιών σε γωνίες εκτός της γωνίας άνεσής τους όταν χειρίζονται το TCR. Αυτό βέβαια σημαίνει ότι η επιφάνεια εργασίας τους έχει αντίστοιχα μειωθεί και συνεπώς η διαχείριση των εγγράφων και εξοπλισμού πρέπει να γίνεται με απόλυτη ευταξία και πειθαρχία πράγμα που κατά τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου θα δημιουργήσει παράπονα.
5. Ο πάγκος, και στις δύο επιφάνειες εξυπηρέτησης, πρέπει να επεκταθεί κατά 5cm.
6. Η οθόνη θα πρέπει να τοποθετηθεί σε απόσταση κατάλληλη ώστε να είναι δυνατή η ευκρινής αποτύπωση των συμβόλων στην οθόνη και να φέρει βάση κατακόρυφης ρύθμισης. Συνεπώς η απόσταση από τα μάτια του ταμία θα πρέπει να έχει δυνατότητα ρύθμισης σε επαρκή απόσταση ανάλογα με το μέγεθος της οθόνης.

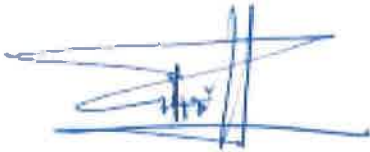
7. Τα καλώδια τροφοδοσίας των ηλεκτρολογίων θα πρέπει να είναι επαρκή σε μήκος ώστε να είναι δυνατή η χωροθέτησή τους κοντά στο σώμα του ταμιά στην άκρη της επιφάνειας εργασίας του.
8. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει και για τα ποντίκια.
9. Η νομισματοθήκη θα προσαρμοστεί σε συρόμενο μηχανισμό κάτω από την επιφάνεια του πάγκου εργασίας του ταμιά ώστε να εξοικονομηθεί χώρος επιφάνειας εργασίας.
10. Ανά δύο διαδοχικές θέσεις εργασίας θα τοποθετηθεί ενδιάμεσα εκτυπωτής επί του πάγκου.
11. Οι υπολογιστικές μηχανές δεν χρησιμοποιούνται εκτεταμένα οπότε επί της επιφάνειας εργασίας θα επιλεγούν υπολογιστικές μηχανές μικρότερου μεγέθους.
12. Οι σφραγίδες θα τοποθετηθούν σε ειδικό ράφι κάτω από τη επιφάνεια εξυπηρέτησης του πελάτη σε αφαιρούμενη διάταξη ραφιών (ραφιέρα) η οποία θα καταργηθεί όταν λειτουργήσει η ηλεκτρονική υπογραφή.
13. Η τηλεφωνική συσκευή θα τοποθετηθεί λοξώς αριστερά του ταμιά.
14. Θα υπάρχουν ασφαλιζόμενες συρταριέρες με ένα συρτάρι στο οποίο θα αποθηκεύονται τα χαρτονομίσματα συναλλάγματος, τα προσωπικά μικροαντικείμενα (κινητό, κλειδιά κλπ.). **Εκκρεμεί η απόφαση από τους ταμίες εάν η συρταριέρα τους θα έχει κενό για τσάντες, πόσα συρτάρια θα έχει και με ποιο βάθος.**
15. Τα προσωπικά αντικείμενα (και κυρίως φορητές τσάντες) θα αποθηκεύονται σε μόνιμες θέσεις σε κενό χώρο που θα διαμορφωθεί πάνω από τη συρταριέρα ή σε ερμάρια εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά.
16. Η κεντρική μονάδα θα καταργηθεί.
17. Στην επιφάνεια εργασίας του ταμιά θα υπάρχει και το μηχάνημα επιταγών χωροθετημένο στην ελεύθερη του εκτυπωτή/ TCR πλευρά.
18. Θα πρέπει να προβλεφθεί χώρος για γραφική ύλη είτε στη ραφιέρα (βλ. σημείο 10 ανωτέρω) είτε στη συρταριέρα (βλ. σημείο 12).
19. Κάδοι απορριμμάτων θα διαμορφωθούν ένθετοι είτε στο κάτω τμήμα της συρταριέρας είτε σε χώρο που δεν θα εμποδίζει τις κινήσεις των ταμιών υψηλότερα από το έδαφος ώστε να διευκολύνεται εργονομικά και η καθαρίστρια στην κένωσή τους. Στον κάδο δεν θα απορρίπτονται άλλα απόβλητα εκτός από χαρτιά.
20. Ο αριθμός των ρευματοδοτών κάτω από την επιφάνεια εργασίας των ταμιών θα πρέπει να είναι ικανοποιητικός χωρίς πολλά πολύπριζα. Προς το παρόν, ένας αρκεί.
21. Ο χώρος κάτω από τα πόδια πρέπει να είναι και να παραμένει πλήρως ελεύθερος.
22. Τα υποπόδια θα είναι κινητά και θα παρασχεθούν κατά περίπτωση ανάλογα με τα ανθρωπομετρικά χαρακτηριστικά εκάστου ταμιά.
23. Σε κάθε περίπτωση οι ρευματολήπτες πρέπει να είναι επαρκείς και να μην δημιουργούν πρόβλημα στο χώρο των κάτω άκρων των ταμιών.
24. Η άκρη της επιφάνειας εργασίας στην οποία θα ακουμπούν οι καρποί ή οι βραχίονες των ταμιών πρέπει να φέρουν ημικυλινδρική διαμόρφωση για την απαλοιφή της επαφής τους με αιχμηρές ακμές όπως φαίνεται στο κατωτέρω σχήμα. Η άκρη αυτή μπορεί να διαμορφωθεί με προσθήκη μαλακού υποαλλεργικού υλικού.

- 
25. **Η χρήση φακέλων εγγράφων (box files) δεν θα απαιτείται.**

26. Η ύπαρξη ροφημάτων (καφέ, τσαγιού, αναψυκτικών, χυμών κλπ.) θα επιτρέπεται υπό την προϋπόθεση ότι δεν θα είναι ορατά από τους πελάτες και ο περιέκτης (π.χ. η κούπα, το ποτήρι κλπ.) πρέπει πάντα να είναι κλειστά με καπάκι και ενσωματωμένο καλαμάκι. **Προτείνεται να εξεταστεί η δυνατότητα η κούπα να τοποθετείται σε ειδική θέση. Προτείνεται επίσης η Τράπεζα να διαθέσει τέτοιες κούπες και ποτήρια στους εργαζόμενους με το λογότυπο τα Τράπεζας.**
27. Τα καθίσματα που θα χρησιμοποιηθούν θα είναι τα ίδια που έχουν επιλεγεί για τις θέσεις των γραφείων.

Στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση



Δρ Γιώργος Σκρουμπέλος

Διευθύνων Σύμβουλος DGS CRM (Cyprus) Ltd

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ

1. Πόσες ώρες την ημέρα κατά Μ.Ο. συνεχόμενα χρησιμοποιείτε την οθόνη της θέσης εργασίας σας πίσω από τον πάγκο του ταμείου; (Μη θεωρήσετε ότι η καθιστική εργασία διακόπτεται από τα μικροδιαλείμματα για προσωπικές ανάγκες ή για την εκτέλεση της εργασίας σας όπως φωτοαντίγραφα, επίσκεψη στον Προϊστάμενο για υπογραφές κλπ.)
 - Κάτω από 4 ώρες Πάνω από 4 ώρες
2. Ποια είναι η θέση της οθόνης σε σχέση με το κεφάλι σας;
 - Μπροστά Στο πλάϊ
3. Αισθάνεστε ζαλάδες, ενοχλήσεις ή και πόνους μετά από κάποια ώρα;
 - Ναι Όχι
4. Τα πόδια σας ακουμπούν στο έδαφος ή εναλλακτικά σε υποπόδιο κατά την εργασία σας με υπολογιστή (εάν φοράτε παπούτσια χωρίς τακούνια);
 - Ναι Όχι
5. Υπάρχει δυνατότητα ρύθμισης της πλάτης του καθίσματος στο οποίο εργάζεστε;
 - Ναι Όχι
6. Κατά την εργασία σας με τον υπολογιστή, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι είναι κοντά στο σώμα ώστε να μη σας κουράζουν.;
 - Ναι Όχι
7. Το πάνω μέρος της οθόνης, βρίσκεται σε σχέση με το ύψος των ματιών:
 - Στο ίδιο ύψος Πάνω από αυτό Κάτω από αυτό
8. Μετά από πολλές ώρες εργασίας στον υπολογιστή, συνήθως αισθάνεστε πόνους σε:
 - Πλάτη Μέση Ώμους Καρπούς Κεφάλι Αυχένα
 - Πόδια Μάτια Αστραγάλους Πουθενά
9. Κατά τη διάρκεια της εργασίας σας, όταν πληκτρολογείτε, σκύβετε για να δείτε την οθόνη;
 - Ναι Όχι
10. Υπάρχει αρκετός χώρος για τα κάτω άκρα δηλαδή να μην ακουμπούν σε άλλες επιφάνειες όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας;
 - Ναι Όχι
11. Υπάρχει αρκετός χώρος για τη θέση του πληκτρολογίου και του ποντικιού όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας;

- Ναι Όχι
12. Υπάρχει αρκετός χώρος και χρησιμοποιείτε υποκάρπιο κάτω από το πληκτρολόγιο;
- Ναι Όχι
13. Είναι οι ώμοι σας χαλαροί όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας;
- Ναι Όχι
14. Έχετε αρκετό χώρο στην επιφάνεια εργασίας σας για την εκτέλεση των καθηκόντων σας;
- Ναι Όχι
15. Αν η απάντησή σας ήταν «Όχι» περιγράψτε πολύ σύντομα το πρόβλημα:

(Υπόλοιπο σελίδας εκ προθέσεως κενό)

16. Κατατάξτε τον κατωτέρω εξοπλισμό σε κατηγορίες ανάλογα με τη συχνότητα χρήσης του για την εκτέλεση των καθηκόντων σας (ΥΨΗΛΗ-ΜΕΤΡΙΑ-ΧΑΜΗΛΗ). Μία καθοδήγηση καταγράφεται κατωτέρω.

ΠΡΟΣΟΧΗ! Στις απαντήσεις σας θα πρέπει ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ να κατατάξετε 4 αντικείμενα ανά κατηγορία ήτοι 4 στην ΥΨΗΛΗ, 4 στη ΜΕΤΡΙΑ και 4 στη ΧΑΜΗΛΗ.

- i. Οθόνη οπτικής απεικόνισης (με πληκτρολόγιο και ποντίκι) ΥΨΗΛΗ
- ii. Κεντρική μονάδα ΧΑΜΗΛΗ
- iii. Αντικείμενα προσωπικής χρήσης (καφές, κινητό, τσάντες κ.α.) ΜΕΤΡΙΑ
- iv. Τραπεζικός εκτυπωτής
- v. Αριθμομηχανή
- vi. Θήκες νομισμάτων
- vii. Τηλεφωνική συσκευή
- viii. Σφραγίδες
- ix. Αποδείξεις συναλλαγών
- x. Σαρωτής επιταγών
- xi. Γραφική ύλη
- xii. Καταμετρητής χαρτονομισμάτων
- xiii. Κόλλες Α4
- xiv. Χρηματοκιβώτιο συναλλαγών
- xv. Κάδος απορριμμάτων
- xvi. Άλλος (συμπληρώστε) _____

17. Καταγράψτε τυχόν άλλες παρατηρήσεις που έχετε κατωτέρω σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζετε την εκτέλεση των καθηκόντων σας

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ: 16

| | | | | |
|-----|--|-----------------|-----------------|---------------|
| | | Κάτω από 4 ώρες | Πάνω από 4 ώρες | |
| | Πόσες ώρες την ημέρα κατά Μ.Ο. συνεχόμενα χρησιμοποιείτε την οθόνη της θέσης εργασίας σας πίσω από τον πάγκο του ταμείου; (Μη θεωρήσετε ότι η καθιστική εργασία διακόπτεται από τα μικροδιαλείμματα για προσωπικές ανάγκες ή για την εκτέλεση της εργασίας σας όπως φωτοαντίγραφα, επίσκεψη στον Προϊστάμενο για υπογραφές κλπ.) | 16 | | |
| 1. | Ποια είναι η θέση της οθόνης σε σχέση με το κεφάλι σας; | Μπροστά | Στο πλάι | |
| 2. | | 1 | 15 | |
| 3. | Αισθάνεστε ζαλάδες, ενοχλήσεις ή και πόνους μετά από κάποια ώρα; | Ναι | Όχι | |
| | | 15 | 1 | |
| 4. | Τα πόδια σας ακουμπούν στο έδαφος ή εναλλακτικά σε υποπόδιο κατά την εργασία σας με υπολογιστή (εάν φοράτε παπούτσια χωρίς τακούνια); | Ναι | Όχι | |
| | | 13 | 3 | |
| 5. | Υπάρχει δυνατότητα ρύθμισης της πλάτης του καθίσματος στο οποίο εργάζεστε; | Ναι | Όχι | |
| | | 14 | 1 | |
| 6. | Κατά την εργασία σας με τον υπολογιστή, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι είναι κοντά στο σώμα ώστε να μη σας κουράζουν; | Ναι | Όχι | |
| | | 5 | 11 | |
| 7. | Το πάνω μέρος της οθόνης, βρίσκεται σε σχέση με το ύψος των ματιών; | Στο ίδιο ύψος | Πάνω από αυτό | Κάτω από αυτό |
| | | 7 | 4 | 5 |
| 8. | Μετά από πολλές ώρες εργασίας στον υπολογιστή, συνήθως αισθάνεστε πόνους σε: | Πλάτη | Μέση | Ώμους |
| | | 13 | 11 | 7 |
| 9. | Κατά τη διάρκεια της εργασίας σας, όταν πληκτρολογείτε, σκύβετε για να δείτε την οθόνη; | Ναι | Όχι | |
| | | 5 | 11 | |
| 10. | Υπάρχει αρκετός χώρος για τα κάτω άκρα δηλαδή να μην ακουμπούν σε άλλες επιφάνειες όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας; | Ναι | Όχι | |
| | | 9 | 7 | |
| | | | | Καρπούς |
| | | | | Κεφάλι |
| | | | | Αυχένα |
| | | | | 14 |
| | | | | Πόδια |
| | | | | 4 |
| | | | | Μάτια |
| | | | | 9 |
| | | | | Κεφάλι |
| | | | | 2 |
| | | | | Αστραγάλους |
| | | | | 1 |
| | | | | 1 |

| | | | | |
|-----|---|--|--------------|--------------|
| 11. | Υπάρχει αρκετός χώρος για τη θέση του πληκτρολογίου και του ποντικιού όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας; | Ναι 7 | Όχι 9 | |
| 12. | Υπάρχει αρκετός χώρος και χρησιμοποιείτε υποκάρτιο κάτω από το πληκτρολόγιο; | Ναι 3 | Όχι 13 | |
| 13. | Είναι οι ώμοί σας χαλαροί όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας; | Ναι 3 | Όχι 12 | |
| 14. | Έχετε αρκετό χώρο στην επιφάνεια εργασίας σας για την εκτέλεση των καθηκόντων σας; | Ναι 7 | Όχι 9 | |
| 15. | Αν η απάντησή σας ήταν «Όχι» περιγράψτε πολύ σύντομα το πρόβλημα: ΣΧΟΛΙΑ | <p>Πολύ λίγος χώρος, μικρό γραφείο μη εργονομική διαρρύθμιση</p> <p>Μικρός χώρος και πολλά αναγκαία αντικείμενα</p> <p>Ο χώρος είναι περιορισμένος με πολλές συρταριές</p> | | |
| 16. | Κατατάξτε τον καλύτερο εξοπλισμό σε κατηγορίες ανάλογα με τη συχνότητα χρήσης του για την εκτέλεση των καθηκόντων σας (ΥΨΗΛΗ-ΜΕΤΡΙΑ-ΧΑΜΗΛΗ). Οθόνη οπτικής απεικόνισης (με πληκτρολόγιο, ποντίκι κλπ) Κεντρική μονάδα Αντικείμενα προσωπικής χρήσης Τραπεζικός εκτυπωτής Αριθμομηχανή Θήκες νομισμάτων Τηλεφωνική συσκευή Σφραγίδες Αποδείξεις συναλλαγών Σαρωτής επιταγών Γραφική ύλη Καταμετρητής χαρτονομισμάτων Κόλλες A4 Χρηματοκιβώτιο συναλλαγών Κάδος απορριμάτων Άλλος | ΥΨΗΛΗ 16 | ΜΕΤΡΙΑ 16 | ΧΑΜΗΛΗ 16 |
| | | 15 | 16 | |
| | | 1 | 1 | 5 |
| | | 7 | 8 | 1 |
| | | 6 | 7 | 2 |
| | | 10 | 5 | 1 |
| | | 13 | 1 | 2 |
| | | 2 | 4 | 10 |
| | | 1 | 13 | 2 |
| | | 8 | 3 | 4 |
| | | 2 | 3 | 11 |
| | | 3 | 6 | 7 |
| | | 4 | 3 | 9 |

Καταγράψτε τυχόν άλλες παρατηρήσεις που έχετε
καπιωτέρω σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζετε
την εκτέλεση των καθηκόντων σας.

Υπάρχει αρκετή
φασαρία από TRC και
όταν μαγκώνει η μηχανή
πρέπει να τραβώ την
καρέκλα μου πίσω για
να δω το χαρτονόμισμα
κι έτσι πονάει η μέση
μου. Δεν υπάρχει χώρος
για όλα τα πράγματα
πρώτης ανάγκης μας.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ **(Εργαστήριο οριστικοποίησης σχεδιασμού)**

1. Η οθόνη στον πάγκο εργασίας θα χωροθετηθεί ακριβώς μπροστά σας και θα διαθέτει δυνατότητα ρύθμισης της κλίσης της σε σχέση με το οριζόντιο επίπεδο. Οι υπόλοιπες ρυθμίσεις του πάγκου είναι ικανοποιητικές;

- Ρύθμιση καθ' ύψος

-
- Στροφή δεξιά-αριστερά

-
- Απόσταση από το κεφάλι
-

2. Υπάρχει ικανοποιητικός χώρος για τη χρήση ποντικού/ πληκτρολογίου;

- Ναι Όχι

3. Η νομισματοθήκη είναι καλύτερα να τοποθετηθεί ...

- Κάτω από την οθόνη

- Στο πλάι

- Άλλού (υποδείξτε) _____

4. Οι υπολογιστικές μηχανές πόσο συχνά χρησιμοποιούνται την ημέρα;

- Σπάνια (2-3 φορές/ ημέρα)

- Λίγο (1-2 φορές την ώρα)

- Μέτρια (2-3 φρές την ώρα)

- Συχνά (> 10 φορές την ημέρα)

5. Θα υπάρχει εκτυπωτής ανά δύο ταμίες. Κάποια παρατήρηση;

- Όχι

- Ναι _____

D.G.S. CRM (CYPRUS) CONSULTING AND RISK MANAGEMENT LTD

6. Οι σφραγίδες θα τοποθετηθούν σε ειδικό ράφι κάτω από τη επιφάνεια εξυπηρέτησης του πελάτη σε αφαιρούμενη διάταξη ραφιών (ραφιέρα) η οποία θα καταργηθεί όταν λειτουργήσει ηλεκτρονική υπογραφή. Κάποια παρατήρηση;

- Όχι
- Ναι _____

7. Η τηλεφωνική συσκευή έχει τοποθετηθεί λοξώς αριστερά του ταμιά. Κάποια παρατήρηση;

- Όχι
- Ναι _____

8. Το TCR έχει τοποθετηθεί σε σημείο ώστε να ελαχιστοποιείται η ανάγκη στροφής του κορμού και έκτασης των άνω άκρων. Κάποια παρατήρηση;

- Όχι
- Ναι _____

9. Ο πάγκος διαθέτει ασφαλιζόμενες συρταριέρες με ένα συρτάρι στο οποίο θα αποθηκεύονται τα χαρτονομίσματα συναλλάγματος, τα προσωπικά μικροαντικείμενα (κινητό, κλειδιά κλπ.) και μετά τα πέρας της βάρδιας τα ασύρματα παρελκόμενα εάν αυτά παρασχεθούν. Είναι βολικός ο σχεδιασμός της συρταριέρας; Αν όχι τι θα αλλάζατε (αριθμός/ διαστάσεις συρταριών κλπ.)

- Ναι
- Όχι _____

10. Υπάρχει αρκετός χώρος για τα κάτω άκρα δηλαδή να μην ακουμπούν σε άλλες επιφάνειες όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας;

- Ναι
- Όχι _____

11. Υπάρχει αρκετός χώρος για τα προσωπικά σας αντικείμενα (τσάντες, κλειδιά κλπ.); Αν όχι τι χρειάζεστε;

- Ναι
- Όχι _____

12. Τα μηχανήματα επιταγών πόσο συχνά χρησιμοποιούνται την ημέρα;

- Σπάνια (2-3 φορές/ ημέρα)
- Λίγο (1-2 φορές την ώρα)
- Μέτρια (2-3 φρές την ώρα)
- Συχνά (> 10 φορές την ημέρα)

13. Πού θα προτιμούσατε να δημιουργηθεί χώρος για τη γραφική ύλη;

- Στη ραφιάρα
- Στη συρταριέρα
- Στην επιφάνεια εργασίας
- Αλλού (υποδείξτε) _____

14. Οι κάδοι απορριμμάτων θα είναι μικρότεροι και μόνο για χαρτί. Πού θα σας βόλευε να τοποθετηθούν;

- Να είναι ανοιγόμενοι ως τμήμα της συρταριέρας
- Αλλού (υποδείξτε) _____
- Δεν χρειάζομαι συρταριέρα γιατί _____

15. Χρειάζεστε επιπρόσθετους ρευματοδότες στον πάγκο σας; Πόσους και για ποια χρήση;

- _____
-

16. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε έγγραφα σε φακέλους;

- Σπάνια (2-3 φορές/ ημέρα)
- Λίγο (1-2 φορές την ώρα)
- Μέτρια (2-3 φρές την ώρα)
- Συχνά (> 10 φορές την ημέρα)

(Υπόλοιπο σελίδας εκ προθέσεως κενό)

D.G.S. CRM (CYPRUS) CONSULTING AND RISK MANAGEMENT LTD

17. Είναι επαρκής η επιφάνεια εργασίας σας; Αν όχι αιτιολογήστε αν χρειάζεστε επιπρόσθετα χώρο και για ποια αντικείμενα.

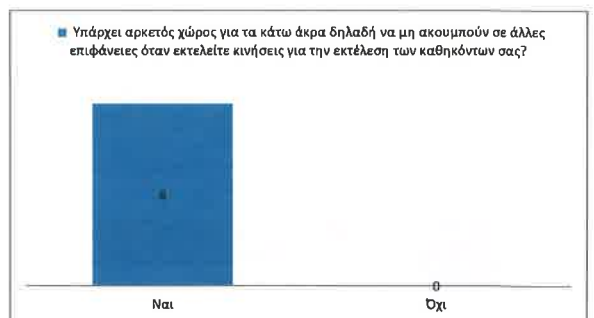
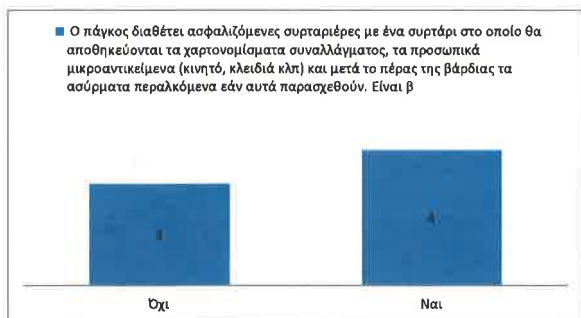
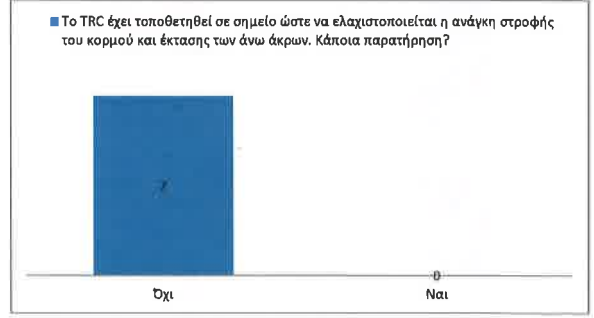
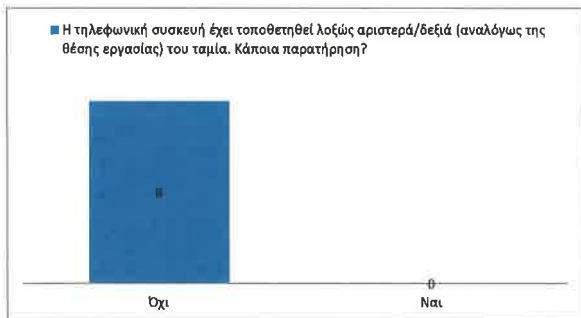
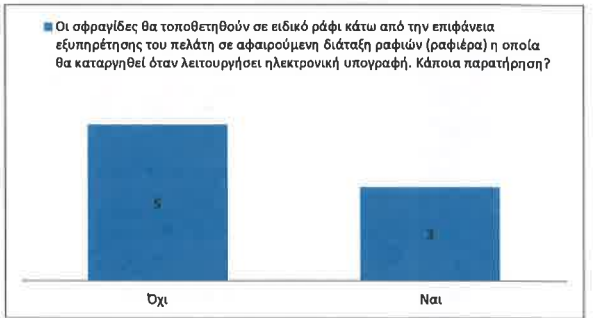
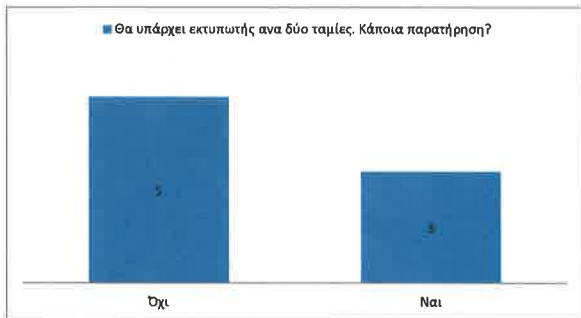
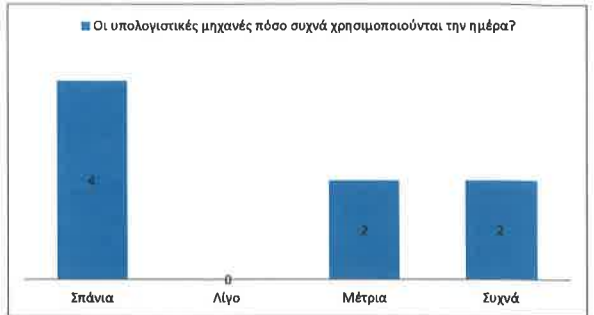
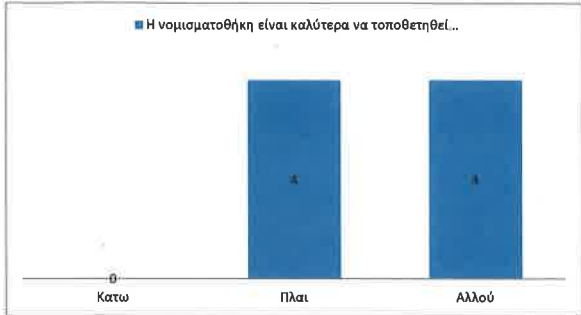
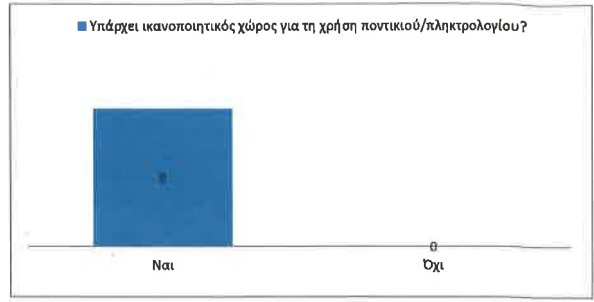
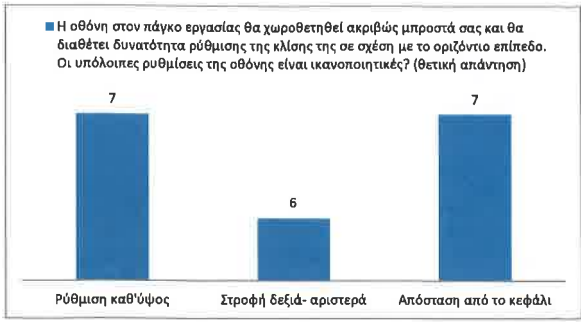
• Ναι

• Όχι _____

18. Καταγράψτε τυχόν άλλες παρατηρήσεις που έχετε κατωτέρω σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζετε την εκτέλεση των καθηκόντων σας

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΓΚΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΑΜΙΩΝ

| ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ: | | 8 | | | | | | | |
|------------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|---|-----------------------------|---|
| 1. | Η οθόνη στον πάγκο εργασίας θα χωροθετηθεί ακριβώς μπροστά σας και θα διαθέτει δυνατότητα ρύθμισης της κλίσης της σε σχέση με το οριζόντιο επίπεδο. Οι υπόλοιπες ρυθμίσεις της οθόνης είναι ικανοποιητικές? (θετική απάντηση) | Ρύθμιση καθ' ύψος | 7 | Στροφή δεξιά-αριστερά | 6 | Απόσταση από το κεφάλι | 7 | | |
| 2. | Υπάρχει ικανοποιητικός χώρος για τη χρήση | Ναι | 8 | Όχι | | | | | |
| 3. | Η νοσηματοθήκη είναι καλύτερα να τοποθετηθεί... | Κάτω από την οθόνη | | Στο πλάι | 4 | Αλλού (υποδειξτε) | 4 | | |
| | | | | | | Σε συρτάρι στο πλάι, στην συρταριέρα σε έξτρα ξεβαθνο συρταρακι, στη συρταριέρα | | | |
| 4. | Οι υπολογιστικές μηχανές πόσο συχνά χρησιμοποιούνται την ημέρα? | Σπάνια (2-3 φορές/ημέρα) | 4 | Λίγο (1-2 φορές την ώρα) | | Μέτρια (2-3 φορές την ώρα) | 2 | Συχνά (>10 φορές την ημέρα) | 2 |
| 5. | Θα υπάρχει εκτυπωτής ανα δύο ταμίες. Κάποια παρατήρηση? | Όχι | 5 | Ναι | | | 3 | | |
| 6. | Οι σφραγίδες θα τοποθετηθούν σε ειδικό ράφι κάτω από την επιφάνεια εξυπηρέτησης του πελάτη σε αφαιρούμενη διάταξη ραφιών (ραφιέρα) η οποία θα καταργηθεί όταν λειτουργήσει ηλεκτρονική υπογραφή. Κάποια παρατήρηση? | Όχι | 5 | Ναι | | | 3 | | |
| 7. | Η τηλεφωνική συσκευή έχει τοποθετηθεί λογώς αριστερά/δεξιά (αναλόγως της θέσης εργασίας) του ταμιά. Κάποια παρατήρηση? | Όχι | 8 | Ναι | | | | | |
| 8. | Το TRC έχει τοποθετηθεί σε σημείο ώστε να ελαχιστοποιείται η ανάγκη στροφής του κορμού και έκτασης των άνω άκρων. Κάποια παρατήρηση? | Όχι | 7 | Ναι | | | | | |
| 9. | Ο πάγκος διαθέτει ασφαλιζόμενες συρταριέρες με ένα συρτάρι στο οποίο θα αποθηκεύονται τα χαρτονομίσματα συναλλάγματος, τα προσωπικά μικροαντικείμενα (κινητό, κλειδιά κλπ) και μετά το πέρας της βάρδιας τα ασύρματα περαλκόμενα εάν αυτά παρασχεθούν. Είναι βολικός ο σχεδιασμός της συρταριέρας? Αν όχι τι θα αλλάζατε (αριθμός/διαστάσεις συρταριών) | Ναι | 4 | Όχι | | | 3 | | |
| | Πιθανόν μεγαλύτερη διάσταση συρταριών Έξτρα μικρό συρτάρι για κέρμιατα | | | | | | | | |
| 10. | Υπάρχει αρκετός χώρος για τα κάτω άκρα δηλαδή να μη ακουμπούν σε άλλες επιφάνειες όταν εκτελείτε κινήσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων σας? | Ναι | 8 | Όχι | | | | | |
| 11. | Υπάρχει αρκετός χώρος για τα προσωπικά σας αντικείμενα (τσάντες, κλειδιά κλπ)? Αν όχι τι χρειάζεστε? | Ναι | 6 | Όχι | | | 2 | | |
| | Lockers | | | | | | | | |
| 12. | Τα μηχανήματα επιταγών πόσο συχνά χρησιμοποιούνται την ημέρα? | Σπάνια (2-3 φορές την ημέρα) | | Λίγο (1-2 φορές την ώρα) | | Μέτρια (2-3 φορές την ώρα) | 2 | Συχνά (>10 φορές την ημέρα) | 5 |
| 13. | Πού θα προτιμούσατε να δημιουργηθεί χώρος για την γραφική ύλη? | Στη ραφιέρα | 2 | Στη συρταριέρα | 2 | Στην επιφάνεια εργασίας | 3 | Αλλού (υποδειξτε) | |
| 14. | Οι κάδοι απορριμάτων θα είναι μικρότεροι και μόνο για χαρτί. Πού θα σας βόλευε να τοποθετηθούν? | Να είναι ανοιγόμενοι ως τμήμα της συρταριέρας | 1 | Αλλού (υποδειξτε) | | Δεν χρειάζομαι κάδο γιατί | 5 | | |
| 15. | Ένας ανα δύο πίσω ταμεία, κάτω από τον πάγκο εργασίας Χρειάζεστε επιπρόσθετους ρευματοδότες στον πάγκο σας? Πόσους και για ποια χρήση? Χρήση για μηχανή καταμέτρησης μετρητών | | | | | | | | |
| | 1 με 2 | | | | | | | | |
| 16. | Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε έγγραφα σε φακέλους (box files)? | Σπάνια (2-3 φορές την ημέρα) | 3 | Λίγο (1-2 φορές την ώρα) | | Μέτρια (2-3 φορές την ώρα) | 2 | Συχνά (>10 φορές την ημέρα) | 3 |
| 17. | Είναι επαρκής η επιφάνεια εργασίας σας? Αν όχι αιτιολογήστε αν χρειάζεστε επιπρόσθετο χώρο και για ποια αντικείμενα. | Ναι | 2 | Όχι | | | 3 | | |
| | Να μεγαλώσει το πλάτος της επιφάνειας εργασίας, Δεν υπάρχει χώρος για να γράψουν μια αιτηση κλπ. | | | | | | | | |
| 18. | Καταγράψτε τυχόν άλλες παρατηρήσεις που έχετε κατωτέρω σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζετε κατά την εκτέλεση των καθηκόντων σας. Ασύρματο ποντίκι κ τηλεκτρολόγιο Ασύρματο τηλεκτρολόγιο και mouse, επιπλέον χώρος για trays & box file, χώρος που οι πελάτες χρησιμοποιούν δεν είναι επαρκής Μεγαλύτερη επιφάνεια πάγκου για τον πελάτη, ασφαλής χώρος για το ξένο συναλλάγμα Συρταριέρα ασφαλείας | | | | | | | | |



■ Υπάρχει αρκετός χώρος για τα προσωπικά σας αντικείμενα (τσάντες, κλειδιά κλπ)? Αν όχι τι χρειάζεστε?

■ Τα μηχανήματα επιταγών πόσο συχνά χρησιμοποιούνται την ημέρα?

