

استبانة دراسة ميدانية

عزيزي المجيب.....

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية بعنوان (مدي توافر متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

في المصارف اليمنية) وذلك لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال .

وقد تم إعداد هذه الاستبانة للتعرف على آراء العاملين في المصارف اليمنية. ولكون المعلومات

التي تتضمنها الاستبانة أحد المصادر الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في إتمام دراسته، لذا

يرجى الإجابة على فقراتها بصراحة ودقة لضمان صحة النتائج، علماً بأنه سيتم التعامل مع هذه

الإجابات بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط...

شاكرين ومقدرين تعاونكم سلفاً،،

الباحث

مظهر احمد السدمي

القسم الأول (البيانات الشخصية):-

1- الجنس ذكر () أنثى ()

2- المسمى الوظيفي:

- مدير عام : - مدير إدارة :
- نائب مدير عام : - رئيس قسم :
- أخرى (فضلاً اذكرها) :

3- المؤهل العلمي:

- ثانوية فاضل : - جامعي : - ماجستير : - دكتوراة :

4- التخصص:

- محاسبة : - إدارة : - أخرى (فضلاً اذكرها) :

5- العمر: () سنة

6- عدد سنوات الخدمة: () سنة

7- اسم البنك : ()

القسم الثاني (أسئلة الاستبانة):

المحور الأول: الفقرات التالية تهدف إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك العاملة في اليمن والمطلوب: وضع علامة (✓) في المكان الذي يتوافق مع رأيك.

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
---	--------	------------	-------	-----------	-----------	----------------

المحور الأول:

أ- الإدارة العليا وتأييدها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة.

1	توجد لدى الإدارة العليا القناعة الكاملة بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة					
2	توجد لدى الإدارة العليا خطة استراتيجية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة					
3	تعمل الإدارة العليا في البنوك على مواكبة التغيرات والمستجدات في مجال إدارة الجودة الشاملة					
4	يعمل البنك على الارتقاء بالخدمة التي يقدمها وفقا لرغبة وحاجة العميل					
5	تعتبر جودة الخدمة المصرفية جزء لا يتجزأ من رؤية الإدارة العليا					
6	تشجع الإدارة العليا العاملين في البنك على تقديم اقتراحات لتحسين الجودة المقدمة للعملاء					
7	توفر الإدارة العليا في البنك كافة المستلزمات المادية لتعزيز الجودة في أنشطتها					
8	تعمل الإدارة العليا في البنك على استقطاب أفضل الكفاءات للعمل في إدارات وأقسام البنك					
9	تضمن الإدارة العليا الانجازات المتميزة في البنك					
10	تضمن الإدارة العليا الخبرات المتميزة في البنك					
11	توجد لدى الإدارة العليا أهداف واضحة لبنى الجودة في أنشطتها					
12	تقوم الإدارة العليا بتزويد العاملين بتعليمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة					
13	تستخدم الإدارة العليا في البنك منهجا علميا في تشخيص مشاكل العمل					
14	تهتم الإدارة العليا في البنك بشكل رئيسي بالأداء في الأجل الطويل بدلا من قصير الأجل					
15	تستقبل الإدارة العليا الشكاوي من الجمهور المتعاملين مع البنك					

ب- بناء فرق عمل فعالة:

16	تعمل إدارة البنك على خلق روح العمل الجماعي كفريق عمل واحد في مختلف الأقسام					
17	يوجد تمثيل لفرق العمل في الهيكل التنظيمي للبنك					
18	يشجع المسئولون في البنك العمل الجماعي والعمل بروح الفريق					
19	يتم مكافأة أعضاء فرق العمل كل حسب مساهماته في الانجاز					
20	يتم تدريب معظم موظفي البنك على الطرق التي تجعل فرق العمل أكثر فعالية					
21	يوجد أهداف واضحة لفرق العمل					
22	يوجد فرق عمل في البنك يغطي جميع أنشطة البنك					

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
ج- التدريب						
23	يوفر البنك التدريب المستمر للموظفين من أجل تطوير مهاراتهم الوظيفية					
24	يُدرب البنك العاملين على أحداث النظم الإدارية في العمل					
25	يتوفر في البنك مدربون متخصصين وأكفاء قادرون على التدريب وتأهيل الموظفين					
26	يشجع إدارة البنك الموظفين على الإبداع والابتكار					
27	يقوم البنك بوضع الخطة التدريبية على ضوء الحاجة للمهارات المطلوبة					
28	يقوم البنك بتعيين كفاءات للعمل ممن لديهم مؤهلات وخبرة					
29	تقوم إدارة البنك بتدريب الموظفين كفريق عمل واحد					
د- نظام للقياس الجودة						
30	يوجد في البنك قسم أو إدارة تختص بمراقبة الجودة					
31	يتوفر في البنك آلية لمراجعة الأنظمة والسياسات التي تحكم العمل					
32	يوجد في البنك مقاييس لقياس مستوى الجودة					
33	يستفيد البنك من المعلومات المتوفرة لديه في تلبية حاجات العملاء					
34	يوجد لدى البنك قاعدة بيانات لجميع أنشطة وبرامج البنك					
35	يجري تقييم أداء العاملين وفق معايير منطقية وعلمية					
هـ- بيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة						
36	يوجد لدى البنك آلية واضحة لتتقيف العاملين بمبادئ إدارة الجودة الشاملة					
37	يوجد شعور لدى جميع العاملين بأن الجودة هي مسؤولية كل فرد في البنك					
38	يوجد تنسيق بين المستويات الإدارية في البنك					
39	يوجد لدى البنك خطة لإحداث تغييرات في ثقافة المنظمة بما يتواءم مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة					
40	يوجد شعور لدى جميع العاملين في البنك بأن التحسين المستمر في أدائهم هو أساس تقييمهم في البنك					
41	يوجد لدى جميع العاملين تقبل لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة					

المحور الثاني: الفقرات التالية تهدف إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة . والمطلوب: وضع علامة (✓) في المكان الذي يتوافق مع رأيك.

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أ- اتخاذ القرارات بناء على حقائق						
42	لدي الموظفين المعلومات اللازمة لتقديم جودة عالية في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن					
43	تتخذ إدارة البنك قراراتها بناء على معلومات شاملة					
44	متخذو القرارات في إدارة البنك يمتازون بمهارات عالية في اتخاذها					
45	تعتمد إدارة البنك في اتخاذ قراراتها على معلومات متطورة ومحدثة					
46	القرارات الصادرة من إدارة البنك تتلاءم مع الأهداف المرسومة للبنك					
47	تستند إدارة البنك في اتخاذ قراراتها على معلومات دقيقة					
48	تؤخذ القرارات في البنك بعد دراسة تامة لنوعية المشكلات وطبيعتها					
ب- التركيز على العميل						
49	تحدد إدارة البنك مستوي الجودة وفقا لتوقعات العملاء					
50	تمتلك إدارة البنك علاقات جيدة مع العملاء					
51	تحرص إدارة البنك على الاستجابة لمشاكل وشكاوي العملاء					
52	تقوم إدارة البنك على انجاز المعاملات للزبائن باقصى سرعة					
53	تقدم إدارة البنك للعملاء خدمات تتجاوز توقعاتهم وطموحاتهم					
54	هدف البنك الأساسي هو إرضاء العملاء					
55	الرسوم التي تتقاضاه إدارة البنك مقابل خدماتها معقولة					
56	تقوم إدارة البنك بتقديم المعلومات اللازمة للعملاء في الوقت المناسب					
57	تقوم إدارة البنك بين الحين والآخر بقياس مستوى رضا الجمهور عن خدماتها					
58	تقوم إدارة البنك بإشراك العملاء في اتخاذ القرارات					
59	تقوم إدارة البنك بتلبية احتياجات العملاء بصورة مستمرة					

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
ج- التحسين المستمر						
60	تقوم إدارة البنك على مواكبة ما هو حديث في مجال أعمالها					
61	تبذل فرق العمل في البنك جهودا مستمرة لتحسين الجودة					
62	تشجع إدارة البنك جهود تحسين الجودة وتقديرها ونكافئها					
63	تشجع إدارة البنك استخدام وسائل العمل الالكترونية لتحسين الأداء في العمل					
64	تقوم إدارة البنك بمراجعة إجراءات العمل بشكل مستمر بهدف تحسينها					
65	تقوم إدارة البنك من تقليل الأخطاء بصورة مستمرة					
66	تشجع إدارة البنك العاملين بضرورة إدخال تحسينات مستمرة على أدائهم					

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
ء- الوقاية من الأخطاء						
67	تضع إدارة البنك حلولاً مناسبة للأخطاء المتوقعة قبل حدوثها					
68	يوجد لدى إدارة البنك الأجهزة الحديثة والمتطورة لمساعدتها في سرعة تنفيذ الأعمال دون أخطاء					
69	تقوم إدارة البنك بمعالجة الأخطاء التي تحصل من العاملين دون عقابهم					
70	تعمل إدارة البنك على معالجة الأخطاء فور حدوثها					
71	تقوم إدارة البنك بالرقابة على عملياتها المختلفة تجنب الأخطاء					
72	تستخدم إدارة البنك مقاييس لقياس مستوى الجودة					

أسماء المحكمين وتخصصاتهم

الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	العمل
عبد الله عبد الله السنفي	أ. مشارك	إدارة أعمال	أستاذ إدارة الأعمال بجامعة صنعاء رئيس الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة.
منصور البطاني	أ. مشارك	إدارة أعمال	أستاذ إدارة الأعمال بجامعة عدن وكيل الجهاز المركزي للشئون الاقتصادية والإدارية
سنان غالب المرهضي	أ. مشارك	إدارة أعمال	رئيس قسم إدارة الأعمال بجامعة صنعاء ومحاضر في إدارة الأعمال.
عبد اللطيف مصلح محمد	أ. مساعد	إدارة أعمال	أستاذ إدارة الأعمال في جامعة العلوم نائب رئيس جامعة العلوم والتكنولوجيا للشئون الأكاديمية .
نانل محمد الخطيب	أ. مساعد	إدارة أعمال	مدير البنك التجاري الجمهورية اليمنية.
محمد المسوري	أ. مساعد	إحصاء	مركز البحوث والتطوير التربوي الجمهورية اليمنية.
محمد عبد الله القباطي	أ. مساعد	إحصاء	أستاذ مساعد الإحصاء بجامعة صنعاء.
محمد يحيى قائد الدريب	أ. مشارك	لغة عربية	أستاذ محاضر في الجامعة الإسلامية- سلطنة بروناي
علي صالح العروسي	أ. مساعد	محاسبة دولية	أستاذ محاضر في جامعة العلوم والتكنولوجيا- الكلية العالمية.
عبد الوهاب محمد الشامي	أ. محاسب	محاسبة	أستاذ محاسبة في جامعة العلوم والتكنولوجيا ومدير الوحدات التعاونية في الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة
عبد الرحمن المنصور	أ. مساعد	إدارة عامة	مركز البحوث والتطوير التربوي الجمهورية اليمنية
يحيى علي الاهدل	أ. مساعد	محاسبة	أستاذ إدارة الأعمال في جامعة الحديدة

- المدي والمنوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

رقم العبارة	دنيا			عليا			القيمة الثانية	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب
	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
1	86	3.56	.83	86	4.55	.52	-9.302	170	.000
2	86	3.24	1.06	86	4.31	.77	-7.559	170	.000
3	86	2.58	1.01	86	3.98	1.06	-8.822	170	.000
4	86	4.15	.93	86	4.58	.58	-3.643	170	.000
5	86	3.72	.84	86	4.69	.56	-8.907	170	.000
6	86	3.26	1.09	86	4.06	.86	-5.372	170	.000
7	86	2.50	.84	86	3.58	1.31	-6.467	170	.000

رقم العبارة	دنيا			عليا			القيمة التائية	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب
	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
8	86	3.23	.99	86	4.36	.59	-9.065	170	.000
9	86	3.06	.94	86	4.66	.59	-13.458	170	.000
10	86	3.02	.92	86	4.35	.79	-10.117	170	.000
11	86	3.15	1.09	86	4.19	.76	-7.223	170	.000
12	86	2.23	1.22	86	4.02	1.16	-9.856	170	.000
13	86	3.01	.86	86	3.99	.80	-7.688	170	.000
14	86	2.53	.99	86	3.55	1.32	-5.694	170	.000
15	86	3.05	1.20	86	3.65	1.24	-3.248	170	.001
16	86	2.81	.91	86	4.52	.53	-15.035	170	.000
17	86	2.16	.79	86	3.51	1.30	-8.212	170	.000
18	86	3.06	.83	86	4.37	.51	-12.498	170	.000
19	86	2.47	.81	86	4.07	.45	-16.060	170	.000
20	86	2.92	.97	86	3.88	.58	-7.894	170	.000
21	86	3.26	.75	86	4.30	.55	-10.366	170	.000
22	86	3.43	.93	86	4.23	.68	-6.469	170	.000
23	86	3.28	.85	86	4.73	.50	-13.711	170	.000
24	86	3.27	.77	86	4.51	.59	-11.868	170	.000
25	86	3.12	.91	86	4.30	.91	-8.541	170	.000
26	86	2.52	.93	86	4.23	1.01	-11.525	170	.000
27	86	3.09	.88	86	4.42	.77	-10.514	170	.000
28	86	3.79	1.14	86	4.49	.72	-4.811	170	.000
29	86	2.86	.92	86	4.36	.80	-11.418	170	.000
30	86	2.38	1.27	86	3.86	.72	-9.394	170	.000
31	86	3.57	.89	86	4.49	.50	-8.345	170	.000
32	86	2.21	1.40	86	3.79	.84	-8.985	170	.000
33	86	3.62	.62	86	4.45	.52	-9.595	170	.000
34	86	3.72	1.01	86	4.77	.48	-8.664	170	.000
35	86	2.83	1.23	86	4.30	.61	-9.965	170	.000
36	86	2.17	.94	86	3.60	1.22	-8.626	170	.000
37	86	3.31	1.03	86	3.87	.55	-4.428	170	.000

رقم العبارة	دنيا			عليا			القيمة التانية	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب
	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
38	86	3.03	.89	86	4.14	.67	-9.207	170	.000
39	86	2.44	.71	86	3.38	.94	-7.427	170	.000
40	86	3.02	.93	86	4.09	.55	-9.183	170	.000
41	86	2.80	.89	86	4.23	.52	-12.820	170	.000

المدي والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة

رقم العبارة	دنيا			عليا			القيمة التانية	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب
	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
42	86	3.57	.91	86	4.47	.61	-7.562	170	.000
43	86	3.05	1.13	86	4.50	.55	-10.763	170	.000
44	86	2.80	.88	86	4.49	.57	-14.938	170	.000
45	86	2.67	.91	86	4.51	.53	-16.169	170	.000
46	86	3.12	1.13	86	4.53	.55	-10.469	170	.000
47	86	3.09	1.11	86	4.52	.55	-10.696	170	.000
48	86	2.69	1.13	86	4.55	.52	-13.854	170	.000
49	86	2.15	.69	86	4.34	.59	-22.299	170	.000
50	86	4.20	.93	86	4.42	.50	-1.942	170	.054
51	86	3.74	.78	86	4.22	.74	-4.093	170	.000
52	86	3.28	.84	86	4.23	.75	-7.894	170	.000
53	86	2.33	1.01	86	3.38	.92	-7.170	170	.000
54	86	4.05	.77	86	4.33	.52	-2.798	170	.006
55	86	3.43	1.06	86	4.67	.47	-9.965	170	.000
56	86	3.60	.58	86	4.51	.79	-8.561	170	.000
57	86	2.91	.61	86	3.81	.94	-7.522	170	.000
58	86	1.67	1.02	86	3.42	1.31	-9.711	170	.000
59	86	3.49	1.00	86	4.36	.57	-7.005	170	.000
60	86	3.71	1.03	86	4.57	.50	-6.989	170	.000
61	86	3.02	.97	86	4.53	.55	-12.592	170	.000
62	86	2.74	.84	86	4.49	.59	-15.731	170	.000
63	86	3.49	.79	86	4.58	.50	-10.833	170	.000
64	86	3.83	.71	86	4.53	.57	-7.260	170	.000
65	86	3.47	.81	86	4.58	.50	-10.924	170	.000
66	86	3.50	.65	86	4.58	.52	-12.096	170	.000
67	86	1.91	.57	86	3.99	1.12	-15.359	170	.000
68	86	2.20	.78	86	4.36	.53	-21.286	170	.000
69	86	1.72	.63	86	3.79	.78	-19.134	170	.000

رقم العبارة	دنيا			عليا			القيمة التانية	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب
	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
70	86	2.65	.59	86	4.40	.49	-21.070	170	.000
71	86	3.09	1.18	86	4.59	.49	-10.838	170	.000
72	86	1.66	1.02	86	3.66	1.18	-11.844	170	.000