

الملاحق

الهوامش المطولة

الاستبيانات

الهوامش المطولة :

1. النموذج الدائري النموذج الدائري TQM Wheel Model والذي قدمته مجموعة GOAL/QPC لدراسات وبحوث الجودة في عام 1991. ويمثل هذا النموذج جهداً منظماً لتحقيق نوع من التكامل بين العناصر المختلفة لنظام إدارة

الجودة الشاملة حول ما سمي بخطة رئيسية تعتمد على رغبة العميل ويتكون هذا النموذج من ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

- التخطيط الاستراتيجي Hoshin planning والذي يهدف أساساً إلى تحقيق التكامل الراسي بين المستويات الإدارية المختلفة للمنظمة
 - الإدارة التكاملية لوظائف المنظمة والتي تهدف إلى تحقيق التكامل الأفقي والقضاء على الحواجز التقليدية بين الوظائف والإدارات المختلفة
 - أساليب وممارسات الإدارة اليومية والتي تهدف إلى تعظيم أداء المنظمة.
- وقد تضمن النموذج الإجابة على ثلاثة تساؤلات أساسية بالنسبة لكل عنصر- من تلك العناصر الثلاث الرئيسية للنموذج. وهذه التساؤلات هي: ماذا يتضمن هذا العنصر؟ وكيف يتم القيام بتطبيق هذا العنصر؟ ومن هو الذي يتولى وضع مكونات هذا العنصر موضع التنفيذ؟ . ويمكن القول انه ومن خلال الإجابة على تلك التساؤلات استطاع النموذج تقديم منهج متكامل لكيفية وضع إدارة الجودة الشاملة موضع التنفيذ الفعلي لما تضمنه أيضاً من تفاصيل تتضمن العديد من الأساليب التطبيقية التي تم استخدامها في العديد من الشركات العالمية التي طبقت نظم TQM.

2. نموذج الجائزة الأمريكية للجودة The Baldrige Quality Award والذي تم تقديمه في عام 1987.

أقر الكونجرس الأمريكي في عام 1987 قانون بالدريدج لتحسين الجودة على المستوى القومي Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act والذي يهدف إلى تشجيع وحث كافة الشركات والمنظمات الأمريكية - بما فيها منظمات تقديم الخدمة - على تحسين مستوى جودة السلع التي تنتجها والخدمات التي تقدمها. وبناء على هذا القانون، يقوم المعهد القومي للمواصفات والتكنولوجيا National Institute of Standards & Technology بالولايات المتحدة الأمريكية بتقديم عدة جوائز للتميز- في مجال الجودة يطلق عليها

Malcolm Baldrige National Quality Award تخليدا لاسم رجل الصناعة الأمريكي الشهير والذي شغل منصب وزير التجارة في الحكومة الأمريكية. وتهدف هذه الجائزة إلى حث الشركات الأمريكية على تحسين الجودة والاعتراف والتقدير للشركات الأمريكية التي حققت تقدما متميزا في هذا المجال. وأخيرا العمل على نشر تلك التجارب الناجمة . وان يعلم بها الجميع حتى يمكن الاستفادة منها. حيث يتم في كل عام اختيار شركتين فقط من ثلاث مجموعات رئيسية هي: الشركات الصناعية الكبرى، والشركات الكبرى التي تتولى تقديم الخدمات ، ومنشآت الأعمال الصغيرة (اقل من 500 عامل). ويقوم نموذج الجائزة الأمريكية للجودة على أربعة محاور أساسية تضم سبعة مجالات رئيسية يتم تقييم المتقدمين للجائزة على أساسها، فالمحور الأول فقد أطلق عليه المحرك driver ويقصد به عنصر / القيادة leadership /. والذي يعتبر المحرك الرئيسي- لنظم TQM والذي يتوقف عليه نجاح أو فشل النظام في غالبية الأحوال . أما المحور الثاني فقد أطلق عليه /النظام/ ويتضمن أربعة مكونات رئيسية هي:برامج ضمان جودة السلع والخدمات Quality Assurance of Products and Services. درجة الاستفادة من الموارد البشرية Human Resources Utilization، والتخطيط الاستراتيجي للجودة Strategic Quality Management وأخيرا نظم المعلومات الإدارية وتحليلاتها Information and Analysis . أما المحور الثالث لتلك الجائزة فقد أطلق عليه/الأغراض Goals / ويتمثل في مدى اهتمام المنشأة بالعملاء ودرجة رضاهم عنها، والذي يعتبر الهدف النهائي لنظم TQM، والذي يأتي كنتيجة منطقية لتطبيق المحور الثاني(النظام) ثم يجيء بعد ذلك المحور الرابع والأخير- والذي يطلق عليه / درجة التقدم Progress / والخاص بقياس درجة التقدم في تحقيق نتائج الجودة Quality Results بمفهومها الواسع، سواء تعلق الأمر بجودة السلع والخدمات أو جودة الموردين أو جودة العمليات المؤداة.

ويمكن القول أن هذا النموذج يمثل مساهمة حقيقية تساعد الشركات على تنفيذ برامج TQM لسببين : أما الأول فهو انه يقوم بتحديد العلاقات التأثيرية المتتالية بين تلك المحاور الأربعة المختلفة مما يساعد على تحديد الخطوات المتتالية المنطقية لتنفيذ تلك البرامج ، أما السبب الثاني فهو انه يحدد مجموعة من العناصر الجزئية لكل محور من تلك المحاور مما يساعد الشركات التي ترغب في تنفيذ نظام TQM على تحديد الجزئيات الفرعية اللازمة لتلك النظم ومعرفة نواحي القوة والضعف الخاصة بكل عنصر من تلك العناصر الفرعية، إضافة إلى ذلك فان هذا النموذج يقدم الأهمية النسبية لكل محور من تلك المحاور ولكل جزئية من تلك الجزئيات مما يساعد المنشآت على تحديد حجم الجهد النسبي الواجب أن يبذل في العمل على تحقيق وتوفير كل محور أو جزئية ، فعلى سبيل المثال تمثل جهود رضا العميل 30% من إجمالي درجات النموذج مما يستلزم الاهتمام الكبير بها والعمل على تقوية المنشأة في كل جزئية من جزئيات هذا المحور.

3. نموذج الجائزة الأوروبية للجودة والذي قدمته المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة في عام 1992 The European Foundation for Quality Management اعتماداً على الأفكار الرئيسية لكل من جائزة Deming التي تمنح في اليابان وجائزة Baldrige التي تمنح في الولايات المتحدة الأمريكية ، وضعت الدول الأوروبية بالتعاون مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة The European Foundation for Quality Management والمنظمة الأوروبية للجودة The European Organization for Quality ما يسمى بالجائزة الأوروبية للجودة The European Quality Award والتي منحت للمرة الأولى في أكتوبر 1992 للشركات الأوروبية التي أظهرت تقدماً ملحوظاً في تطبيق نظم TQM ويقوم هذا النموذج الأوروبي على تسعة عناصر أساسية تم تقسيمها إلى مجموعتين هما:

- مجموعة العوامل المساعدة Enablers والتي تساعد على تطبيق نظام TQM

• مجموعة النتائج Results المتوقعة من تطبيق النظام.

وقد تم ربط كل هذه العناصر التسعة في اطار منطقي متتابع يمكن الممارسين من وضع نظم TQM موضع التنفيذ ، حيث يبدأ النموذج بعنصر/القيادة/ والتي تؤدي الى تحسين ممارسات كل من /إدارة الموارد البشرية/و/الاستراتيجيات والسياسات/ وادارة /الموارد/ المتاحة في المنظمة ثم تـجـيء بعد ذلك/العمليات التي يتم القيام بها في كل ممارسات الإدارة اليومية/ والتي بدورها يجب أن تحقق نتائج متميزة في مجالات / رضاء العاملين/ و/ رضاء العملاء/و/الأثر على المجتمع/ والتي من شأنها ان تنعكس بشكل مباشر- على الهدف النهائي لمنظمات الاعمال وهو النمو والربحية . ويتميز هذا النموذج بان النتائج المتوقعة لنظام TQM تتضمن عنصرا جديدا في غاية الأهمية في العصر- الحديث وهو اثر المشروع على المجتمع بالإضافة إلى اعتبار أن /رضاء العاملين / هو نتيجة منطقية لتطبيق نظم TQM كما انه يعمل على تحقيق رضا العملاء⁽¹⁾.

4. نظام توكيد الجودة: هو نظام يهدف إلى توفير إثبات انه يتم الحصول على المستوى الأمثل للجودة في كل مراحل دورة جودة المنتج⁽²⁾.

5. الرؤية والرسالة: *يقول كيلادا ص 281: الرؤية هي: نظرة شاملة بعيدة المدى لما تريد أن تكون عليه الشركة. كما يصفها أسامة بن حسن عارف بأنها تصف مستقبل المنظمة، وماذا تريد أن تكون بعد فترة زمنية محددة. وهذه الرؤية يجب أن تكون واضحة لجميع أفراد المنظمة، وكذلك تتسق مع ثقافة وقيم المنظمة " أستاذ مراقبة الجودة المساعد قسم الإحصاء-كلية العلوم بجامعة الملك عبد العزيز(<http://www.kau.edu.sa/tqm/osama04.html>).محاضرة الجودة والتميز- 13-5-1424هـ . كما يقول كيلادا أيضا في ص 281 الرسالة

¹ محمد توفيق ماضي . تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي

الصحة والتعليم: نموذج مفاهيمي مقترح ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية

(القاهرة: 2002م) ص 37- 41

² جوزيف كيلادا ص 396

هي: نظرة تأخذ في يدها الأهداف طويلة المدى المعبر عنها في صورة أكثر عمومية بواسطة رؤية الشركة وتشكلها في مصطلحات صريحة وواقعية وعملية مثل تقديم منتجات جديدة (طعام مغذ أو معدات أمنه).

6. الكفاءة: يمكن تعريف الكفاءة بأنها فعل أي شيء على النحو الصحيح. أما

الفاعلية: فيمكن تعريفها بأنها فعل الشيء الصحيح على النحو الصحيح³.

يقصد بالتنبوء. التوقع، والغرض منه هو حساب وتوقع أحداث أو ظروف مستقبلية أو هو خدمة غرضها توفير أفضل أساس متاح لتوقعات الإدارة بالنسبة للمستقبل وكذلك مساعدة الإدارة على فهم المعاني الموجودة في بدائل طرق العمل المختلفة (جاري ديسلر، مرجع سابق ص 124)

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

استبيان

العميل (المستفيد)

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على آراء المستفيدين من خدمات الشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سوداتل) وذلك لدراسة (أثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الجودة الشاملة)، بغرض الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال.

تنبيهات

1. تفضلكم بالإجابة الدقيقة ورأيكم السديد يثري البحث.
2. إجاباتكم ومعلومات هذه الاستبانة تعامل بسرية كاملة وتستخدم لغرض البحث العلمي.
3. لكم الشكر الجزيل على إسهاماتكم ووقتكم الذي تفضلتم به والذي يجد منا كل التقدير والامتنان لكم.

الجزء الأول:

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) للإجابة التي تراها مناسبة

1. مستوى التعليم؟ دون الثانوي O. ثانوي O. جامعي O. فوق الجامعي O.

2. العمر O 41-50 O 31-40 O 25-30 O 18-24 أكبر من 50.

3. النوع O ذكر O أنثى

4. هل سبق وان واجهتك مشكلة بخدمات الشركة؟ O نعم . O لا .
إذا كانت الإجابة بلا انتقل إلى السؤال السادس مباشرة

5. فإذا كانت الإجابة بنعم، هل تم حلها كما ترضي؟ O نعم . O لا .

http://www.bafree.net/forum/archive/-43558_360.htm³

6. هل سبق أن تقدمت بشكوى لإدارة الشركة عن أي خدمة لم ترتضيها؟ O نعم O لا

7. قيم جودة الخدمة الكلية لشركة (سودا تل) سيئة مقبولة جيدة جيدة جداً ممتازة
O O O O O

الجزء الثاني:

أدناه خمس خواص أو مميزات لخدمات شركات هاتف بشكل عام (دون تحديد شركة بعينها) والمطلوب هو معرفة مدى أهمية كل خاصية بالنسبة لك عندما تقيّم جودة خدمة شركة هاتف.
يرجى توزيع الخواص الخمس التالية حسب أهميتها بالنسبة لك، بحيث تحوز أهم خاصية على الرقم (1) وتحوز ادني خاصية على الرقم(5).

- 1- مظهر مباني شركة الهاتف والمعدات وأجهزة الاتصالات
 - 2- قدرة شركة الهاتف على تأدية الخدمة المطلوبة بدقة وبأسرع ما يمكن.
 - 3- رغبة شركة الهاتف مساعدة عملائها وتزويدهم بخدمات سريعة
 - 4- معرفة ولطف موظفي الشركة وقدرتهم على تأدية مهامهم بثقة
 - 5- العناية والانتباه والأهتمام الودي للعملاء.
- ()
()
()
()
()

الجزء الثالث:

اعتماداً على خبرتك وتجربتك كعميل لخدمات شركة هاتف، يرجى تقييم العبارات في الحقل أدناه.

أ- المطلوب_ تقييم هذه العبارات كما ينبغي لشركة هاتف مثالية (ممتازة) ترضاها. التقييم ينبغي أن يوضح مدى اعتقادك أن هذه الشركة الممتازة يجب أن توفر تلك الخدمة الموضحة من خلال كل عبارة. فإذا شعرت أن الخدمة المشروحة من خلال العبارة غير ضرورية بأن توفرها شركة الهاتف المثالية فيمكن تقييمها (لاوافق بشدة)، وإذا كانت الخدمة ضرورية بأن توفرها الشركة المثالية فيمكن وضع الاختيار(موافق بشدة).

الخدمة	تقييم	أداء شركة سوداتل			
1. مباني الشركة وصلات الاستقبال مهيأة بشكل جيد لاستقبال العملاء					
2. مظهر الموظفين لائق ونظيف					
3. النماذج والبيانات المستخدمة واضحة وسهلة التعبئة					
4. يتصرف موظفو الشركة بصدق في تعاملهم لحل مشاكل العملاء					
5. تؤدي الشركة خدماتها بدقة وبدون أخطاء					

6.	تلتزم الشركة بتأدية خدماتها في الوقت الذي وعدت به				
7.	يوضح موظفو الشركة للعملاء الوقت المحدد لتنفيذ الخدمة المطلوبة				
8.	يقدم موظفو الشركة خدمة سريعة للمشاركين				
9.	لدى موظفي الشركة الرغبة الدائمة في مساعدة العملاء في جميع طلباتهم				
10.	يتفرغ موظفو الشركة للإجابة على طلبات المشاركين				
11.	تصرفات موظفي الشركة تغرس الثقة في نفوس العملاء				
12.	يشعر عملاء الشركة بالأمان في معاملاتهم				
13.	يتعامل موظفو الشركة على الدوام بلطف مع عملائهم				
14.	لدى موظفي الشركة المعرفة والإلمام للإجابة على أسئلة العملاء				
15.	تعطي الشركة عملائها اهتمام خاص وفردى				
16.	وقت دوام الشركة مناسب للعملاء				
17.	يعطي موظفو الشركة عملائهم انتباه شخصي				
18.	تحقق الشركة رغبات المشاركين				
19.	يتفهم موظفو الشركة احتياجات عملائهم الخاصة				
20.	تستخدم الشركة أجهزة ومعدات حديثة كأجهزة الحاسب والاتصال				
21.	الخدمات التي تقدمها الشركة تتصف بالجودة العالية				

ب- اعتماداً على خبرتك وتجربتك كعميل لخدمات شركة سود اتل، يرجى

تقييم العبارات في الحقل أدناه. فالمطلوب هو : تقييم أداء شركة (سود اتل)

كما شعرت عند تعاملك معها في توفير الخدمة المذكورة بالعبارات أدناه.

الخدمة	ملاحظات	أداء شركة سوداتل			
1.	مباني الشركة وصلات الاستقبال مهيأة بشكل جيد لاستقبال العملاء				
2.	مظهر الموظفين لائق ونظيف				
3.	النماذج والبيانات المستخدمة واضحة وسهلة التعبئة				

4.	يتصرف موظفو الشركة بصدق في تعاملهم لحل مشاكل العملاء				
5.	تؤدي الشركة خدماتها بدقة وبدون أخطاء				
6.	تلتزم الشركة بتأدية خدماتها في الوقت الذي وعدت به				
7.	يوضح موظفو الشركة للعملاء الوقت المحدد لتنفيذ الخدمة المطلوبة				
8.	يقدم موظفو الشركة خدمة سريعة للمشاركين				
9.	لدى موظفي الشركة الرغبة الدائمة في مساعدة العملاء في جميع طلباتهم				
10.	يتفرغ موظفو الشركة للإجابة على طلبات المشاركين				
11.	تصرفات موظفي الشركة تغرس الثقة في نفوس العملاء				
12.	يشعر عملاء الشركة بالأمان في معاملاتهم				
13.	يتعامل موظفو الشركة على الدوام بلطف مع عملائهم				
14.	لدى موظفي الشركة المعرفة والإلمام للإجابة على أسئلة العملاء				
15.	تعطي الشركة عملائها اهتمام خاص وفردى				
16.	وقت دوام الشركة مناسب للعملاء				
17.	يعطي موظفو الشركة عملائهم انتباه شخصي				
18.	تحقق الشركة رغبات المشاركين				
19.	يتفهم موظفو الشركة احتياجات عملائهم الخاصة				
20.	تستخدم الشركة أجهزة ومعدات حديثة كأجهزة الحاسب والاتصال				
21.	الخدمات التي تقدمها الشركة تتصف بالجودة العالية				

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

استبيان

العميل(المستفيد)

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على آراء المستفيدين من خدمات الشركة السودانية للاتصالات المحدودة(سوداتل) وذلك لدراسة(أثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الجودة الشاملة)، بغرض الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال.

تنبيهات

1. تفضلكم بالإجابة الدقيقة ورأيكم السديد يثري البحث.
2. إجاباتكم ومعلومات هذه الاستبانة تعامل بسرية كاملة وتستخدم لغرض البحث العلمي.
3. لكم الشكر الجزيل على إسهاماتكم ووقتكم الذي تفضلتم به والذي يجد منا كل التقدير والامتنان لكم.

الجزء الأول:

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) للإجابة التي تراها مناسبة

1. مستوى التعليم؟ دون الثانوي O. ثانوي O. جامعي O. فوق الجامعي O.
2. العمر O 41-50 O 31-40 O 25-30 O 18-24 أكبر من 50.
3. النوع O ذكر O أنثى
4. هل سبق وان واجهتك مشكلة بخدمات الشركة؟
إذا كانت الإجابة بلا انتقل إلى السؤال السادس مباشرة
O نعم . O لا.
5. فإذا كانت الإجابة بنعم، هل تم حلها كما ترضي؟
O نعم . O لا .
6. هل سبق أن تقدمت بشكوى لإدارة الشركة عن أي خدمة لم ترضيها؟ O نعم O لا
7. قيم جودة الخدمة الكلية لشركة (سودا تل)
سيئة مقبولة جيدة جيدة جداً ممتازة
O O O O O

الجزء الثاني:

أدناه خمس خواص أو مميزات لخدمات شركات هاتف بشكل عام (دون تحديد شركة بعينها) والمطلوب هو معرفة مدى أهمية كل خاصية بالنسبة لك عندما تقيّم جودة خدمة شركة هاتف.

يرجى توزيع الخواص الخمس التالية حسب أهميتها بالنسبة لك، بحيث تحوز أهم خاصية على الرقم (1) وتحوز ادني خاصية على الرقم (5).

- 1- مظهر مباني شركة الهاتف والمعدات وأجهزة الاتصالات ()
- 2- قدرة شركة الهاتف على تأدية الخدمة المطلوبة بدقة وبأسرع ما يمكن. ()
- 3- رغبة شركة الهاتف مساعدة عملائها وتزويدهم بخدمات سريعة ()
- 4- معرفة ولطف موظفي الشركة وقدرتهم على تأدية مهامهم بثقة ()
- 5- العناية والانتباه والاهتمام الودي للعملاء. ()

الجزء الثالث:

اعتماداً على خبرتك وتجربتك كعميل لخدمات شركة سود اتل، يرجى

تقييم العبارات في الحقل أدناه. فالمطلوب هو : تقييم أداء شركة (سودا تل)

كما شعرت عند تعاملك معها في توفير الخدمة المذكورة بالعبارات أدناه.

محور الجودة الشاملة

الخدمة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1. مباني الشركة وصالات الاستقبال مهيأة بشكل جيد لاستقبال العملاء					
2. مظهر الموظفين لائق ونظيف					
3. النماذج والبيانات المستخدمة واضحة وسهلة التعبئة					
4. تؤدي الشركة خدماتها بدقة وبدون أخطاء					
5. تلتزم الشركة بتأدية خدماتها في الوقت الذي وعدت به					
6. يوضح موظفو الشركة للعملاء الوقت المحدد لتنفيذ الخدمة المطلوبة					
7. يقدم موظفو الشركة خدمة سريعة للمشاركين					
8. يتفرغ موظفو الشركة للإجابة على طلبات المشاركين					
9. لدى موظفي الشركة المعرفة والإلمام للإجابة على أسئلة العملاء					
10. تعطي الشركة عملائها اهتمام خاص وفردى					
11. وقت دوام الشركة مناسب للعملاء					
12. تحقق الشركة رغبات المشاركين					
13. تستخدم الشركة أجهزة ومعدات حديثة كأجهزة الحاسب والاتصال					
14. الخدمات التي تقدمها الشركة تتصف بالجودة العالية					

محور الرضا (للعلماء-المستفيدين)

15. يتصرف موظفو الشركة بصدق في تعاملهم لحل مشاكل العملاء					
16. لدى موظفي الشركة الرغبة الدائمة في مساعدة العملاء في جميع طلباتهم					
17. تصرفات موظفي الشركة تغرس الثقة في نفوس العملاء					
18. يشعر عملاء الشركة بالأمان في معاملاتهم					
19. يتعامل موظفو الشركة على الدوام بلطف مع عملائهم					
20. يعطي موظفو الشركة عملائهم انتباه شخصي					
21. يتفهم موظفو الشركة احتياجات عملائهم الخاصة					

استبيان الموظف

السيد.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على آراء الموظفين بالشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سوداتل) عن اثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الجودة الشاملة وذلك من اجل الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال
تنبيهات

1. تفضلكم بالإجابة الدقيقة ورأيكم السديد يثري البحث.
2. إجاباتكم ومعلومات هذه الاستبانة تعامل بسرية كاملة وتستخدم لغرض البحث العلمي.
3. لكم الشكر الجزيل على إسهاماتكم ووقتكم الذي تفضلتم به والذي يجد منا كل التقدير والامتنان لكم.

الجزء الأول:

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) للإجابة التي تراها مناسبة

1.	مستوى التعليم: ☐ دون الثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ فوق الجامعي
2.	سنوات الخبرة: ☐ 5 سنوات و اقل ☐ 11-15 ☐ 6-10 ☐ أكثر من 15 سنة
3.	العمر: ☐ 41-50 ☐ 31-40 ☐ 20-30 ☐ اكبر من 50 سنة
4.	نسبة اتصالك بالجمهور: ☐ 30% و اقل ☐ 81- ☐ 51-80% ☐ 31-50% ☐ 100%

الجزء الثاني:

تُقيّم العبارات الآتية حسب حدوثها في هذه الشركة الخدمية. فإذا شعرت أن المذكور في العبارة غير موجود أو نادر الحدوث فيمكن تقيّمها (لاوافق بشدة)، أما إذا كان المذكور في العبارة موجود أو متكرر الحدوث فيمكن تقيّمها (أوافق بشدة)، والاختيارات فيما بين ذلك تمثل درجة أقل.

أ- التخطيط الاستراتيجي

التقييم					الخدمة	ملاحظات				
					الشركة لديها خطة إستراتيجية.	2.				
					تم وضع الخطة الإستراتيجية بمشاركة كبيرة من الإداريين والمختصين في الشركة.	3.				
					تم وضع الخطة الإستراتيجية من قبل فريق من المختصين خارج الشركة.	4.				
					تم وضع الخطة الإستراتيجية وفقا للأسس العلمية لوضع الخطط.	5.				
					متابعة الإدارة العليا لتنفيذ الخطة الإستراتيجية.	6.				
					اهتمام الموظفين بتنفيذ الخطة الإستراتيجية بدقة.	7.				
					تنفيذ الخطة الإستراتيجية لديكم يظهر عدم واقعية خطتكم.	8.				
					ظهور عوائق هامة غير متوقعة للخطة الإستراتيجية.	9.				
					وجود انحرافات عن الخطة الإستراتيجية.	10.				
					وجود معالجات فورية للانحرافات عن الخطة الإستراتيجية	11.				
					مدى تحقق الخطة الإستراتيجية.	12.				
					مدى الاستفادة من التغذية الراجعة للخطة الإستراتيجية اللاحقة.	13.				
					مدى رضي الرؤساء عن تنفيذ الخطة وما تم تحقيقه.	14.				
					لإحداث الجودة الشاملة يجب إتباع منهج التخطيط الإستراتيجي.	15.				
					التخطيط الاستراتيجي وسيلة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة.	16.				

					كمية البحث الميداني لرفع مستوى جودة الخدمة	18.
					لك اطلاع على الكتب والمجلات والدوريات العلمية المتخصصة في مجالات الجودة	19.
					استخدام البحوث الميدانية تطبيقياً	20.
					درجة تركيز البحث الميداني على جودة الخدمة	21.
					مدى كون اقتراحات موظفي الشركة تؤخذ في عين الاعتبار	22.
					مستوى التدريب بالشركة عالي ويتصف بالجودة	23.
					التدريب بالشركة يهدف لترسيخ مفهوم إدارة الجودة الشاملة	24.
					مستوى التدريب بالشركة رفع من كفاءة وإنتاجية العاملين فإزداد رضا العملاء	25.
					تقديم الشركة لامتيازات وإعانات وجوائز لمنسوبها أشعرهم بالرضا	26.
					شعور العاملين بالرضا أثمر في تحسين الجودة وتميز الشركة وزيادة رضا العملاء	27.
					المستوى العالي لجودة الخدمة حقق موقف تنافسي مميز للشركة وجذب أعداداً من العملاء	28.
					زيادة معدل عملاء الشركة دفع القيادة الإدارية للتوسع في ترقية وزيادة الخدمات المقدمة	29.
					الأنظمة قادرة على مقابلة المواصفات المطلوبة للوصول للجودة الشاملة لإرضاء العميل	30.
					قدرة الموظفين على تأدية مهام عملهم	31.
					أهمية وكفاءة عملية اختيار الموظفين المناسبين للإعمال	32.
					مناسبة الأدوات والتقنية لأداء العمل	33.
					مدى شعور موظفي الشركة المتعاملين مع الجمهور بعناية المدراء بهم	34.
					مدى شعور الموظفين بأنهم أصحاب القرار في عملهم	35.
					مدى شعور موظفي الشركة المتعاملين مع الجمهور بأن لديهم المرونة في التعامل مع العملاء	36.
					قدرة الموظف على التنبؤ بالخدمات المطلوبة والملحة	37.
					مدى النقد الإيجابي (البناء) لموظفي الجمهور	38.
					كمية الأعمال الورقية لإنهاء خدمة العميل	39.
					وجود توجيهات إدارية تتعارض مع المواصفات والأنظمة	40.
					معرفة وإلمام موظفي الشركة بالخدمة المقدمة	41.

42.	مدى شعور الشركة بضرورة إنشاء وإيجاد أعمال جديدة				
43.	اهتمام الشركة بالبرامج الموجهة لبناء وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة				
44.	مدى التقدم في تحقيق إدارة الجودة الشاملة				

استبيان

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

الموظف

السيد.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على آراء الموظفين بالشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سوداتل) عن اثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الجودة الشاملة وذلك من اجل الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال
تنبيهات

1. تفضلكم بالإجابة الدقيقة ورأيكم السديد يثري البحث.
2. إجاباتكم ومعلومات هذه الاستبانة تعامل بسرية كاملة وتستخدم لغرض البحث العلمي.
3. لكم الشكر الجزيل على إسهاماتكم ووقتكم الذي تفضلتم به والذي يجد منا كل التقدير والامتنان لكم.

الجزء الأول:

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) للإجابة التي تراها مناسبة

1.	مستوى التعليم: ☐ دون الثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ فوق الجامعي
----	--

2.	سنوات الخبرة: 05 سنوات و اقل O 11-15 O 6-10 أكثر من 15 سنة
3.	العمر: O 41-50 O 31-40 O 20-30 اكبر من 50 سنة
4.	نسبة اتصالك بالجمهور: %30 و اقل - 81% O 51-80% O 31-50% 100%

الجزء الثاني:

قيّم العبارات الآتية حسب حدوثها في هذه الشركة الخدمية. فإذا شعرت أن المذكور في العبارة غير موجود أو نادر الحدوث فيمكن تقييمها (لاوافق بشدة)، أما إذا كان المذكور في العبارة موجود أو متكرر الحدوث فيمكن تقييمها (أوافق بشدة)، والاختيارات فيما بين ذلك تمثل درجة أقل.

المحور الأول- التخطيط الاستراتيجي

الخدمة	مؤثر					التقييم
1.	الشركة لديها خطة إستراتيجية.					
2.	وضعت الخطة الإستراتيجية بمشاركة كبيرة من الإداريين والمختصين في الشركة.					
3.	وضعت الخطة الإستراتيجية من قبل مختصين من خارج الشركة.					
4.	وضعت الخطة الإستراتيجية وفقا للأسس العلمية لوضع الخطط.					
5.	متابعة الإدارة العليا لتنفيذ الخطة الإستراتيجية.					
6.	اهتمام الموظفين بتنفيذ الخطة الإستراتيجية بدقة.					
7.	وجود معالجات فورية للانحرافات عن الخطة الإستراتيجية					
8.	تحقق خططكم الإستراتيجية.					

					إرضاء العميل احد أهم الأهداف في الشركة	10.
					التخطيط الاستراتيجي لكسب رضا العاملين يزيد من فرص رضا العملاء	11.