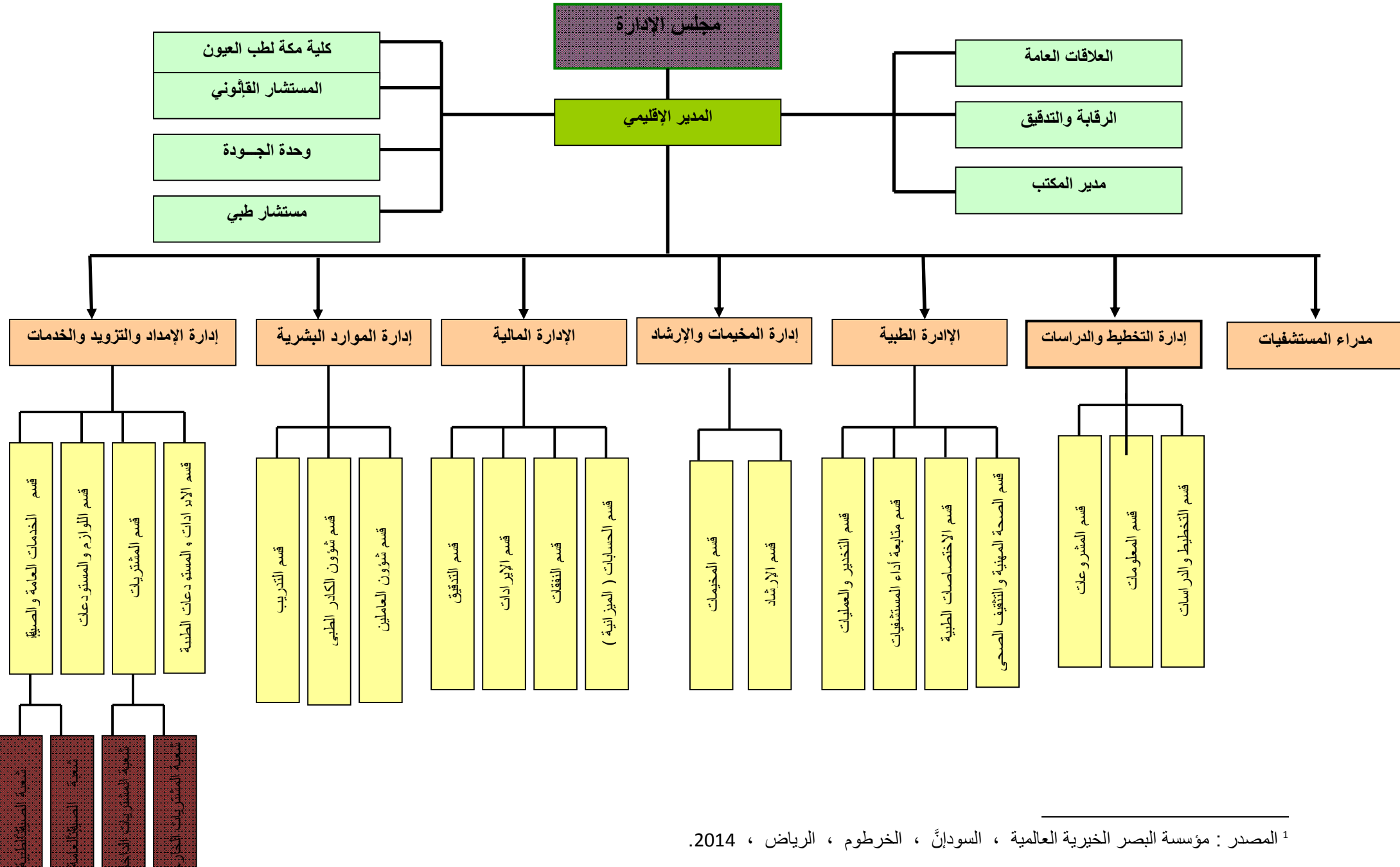


الخريطة التنظيمية لمؤسسة البصر الخيرية العالمية / قطاع السودان¹ (1)



السيد الدكتور /

المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: تحكيم استبانة

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول رأس المال الفكري وأثره على تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي. (دراسة تطبيقية: مؤسسة البصر الخيرية العالمية). وذلك للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الجودة والامتياز ، لقياس دور (رأس المال الفكري) لتحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي ، لذا أرجو التكرم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بشأن فقرات الإستبانة فيما إذا كانت ملائمة أوغير ملائمة ، ومدي إنتماء كل الفقرات للمجال المحدد لها ، وبنائها اللغوي ، أو أي تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية علماً بأنني إستخدمت نموذج ليكرت الخماسي ، بدائل الإجابة على الفقرات هي (أوافق بشدة، أوافق ،محايد ،لا أوافق ، لا أوافق بشدة) .

ويشكر لكم الباحث حسن تعاونكم للمساهمة في تعزيز البحث العلمي

وجزاكم الله خير

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

السيد /

المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: استمارة استبانة

كماً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراة فى إدارة الموارد البشرية و الجودة الشاملة ، يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان : رأس المال الفكرى وأثره على تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسى .(دراسة تطبيقية: مؤسسة البصر الخيرية العالمية). يهدف هذا الاستبيان للتعرف على آرائكم وتقييمكم لموضوع الدراسة، وعليه فإن دقة اجباتكم لها اكبر الأثر فى إثراء هذه الدراسة فنرجو من عنايتكم التفضل بوضع علامة (√) امام الاجابة التى تتوافق مع آرائكم علماً بأن هذه الأراء ستحاط بسرية تامة وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمى . كما ان نتائج الدراسة ستكون تحت طلبكم فى حالة رغبتكم فى ذلك .

ويشكر لكم الباحث حسن تعاونكم للمساهمة فى تعزيز البحث العلمى ، وفى حالة الاستفسار عن اي عبارة بالاستبيان يمكنك الاتصال بالباحث.

وجزاكم الله خير

الباحث : على الحاج على محمد

رقم الهاتف : 0123621210

البيانات الشخصية:

1- النوع :

ذكر انثي

2- العمر:

اقل من 30 عام من 30 الي 40 من 41 الي 50 من 50 فأكثر

3- المؤهل العلمي :

بكلوريوس ماجستير دكتوراة بروف

4- سنوات الخبرة :

اقل من 5 سنوات من 5 الي 10 سنوات من 11 الي 15 سنة

من 16 الي 20 سنة من 20 سنة فأكثر

المركز الوظيفي :

مدير إدارة طبيب موظف تقني أخري

التخصص :

إداري كوادر طبية كوادر طبية مساعدة موظف خري

المحور الأول : رأس المال البشري

الرقم	العنصر	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشدة
1	تشجع المؤسسة العاملين على التدريب والمشاركة في مؤتمرات داخلياً وخارجياً					
2	تسعي المؤسسة الى كسب العنصر البشري الذي يتمتع بالخبرات والمهارات سواء من الداخل او الخارج (داخل او خارج السودان					
3	تسعي المؤسسة الى تحفيز العاملين على التطوير والتغيير والتدريب					
4	تنظم المؤسسة الاهداف الخاصة بفرق العمل والافراد بما يتناسب مع الأهداف الإستراتيجية الخاصة بالمؤسسة					
5	تعزز إدارة المؤسسة الثقة الداعمة للعاملين وذلك لتطوير افكار جديده تساعد على تحقيق التميز المؤسسي					
6	تقوم المؤسسة بتنمية واستثمار الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية للعاملين					
7	تمتلك مؤسسة البصر نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحداثة وسرعة التنفيذ مما يميزها عن غيرها.					
8	تراعي مؤسسة رغبة الموظف وقدرته في الأداء عند توزيع الأعمال					
9	تحرص المؤسسة علي خلق مواءمة بين اهدافها واهداف الموظفين					
10	تحافظ المؤسسة على المكانة الاجتماعية للموظفين من ذوي القدرات المتميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية.					

المحور الثاني: رأس المال العملاء

الرقم	العنصر	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تتابع المؤسسة شكاوي العملاء باستمرار وتسعي في حلها					
2	المشاكل والمقترحات من قبل العملاء تعالج بصورة فورية					
3	تتابع المؤسسة التغيرات المستمرة في رغبات العملاء في تقدم الخدمات وتقوم بتلبيتها					
4	تسعي المؤسسة الى زيادة عدد المستفيدين من خلال الخدمات المقدمة إليهم					
5	تسهل إدارة المؤسسة عملية الاتصال مع العملاء للمشاركة في كيفية تقديم الخدمات					
6	تعمل المؤسسة على تلبية ورغبات عملائها المتجددة					
7	تمتلك المؤسسة نظام معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين المؤسسة والعميل.					
8	تقوم المؤسسة بتقديم خدمة متكاملة لعملائها بحيث لا يحتاجون الى غيرها من المؤسسات ذات الصلة					
9	تقوم المؤسسة ببناء حوارات مع المتعاملين يقوم على الانفتاح والشفافية					
10	لا تتردد المؤسسة في تبني أو إحداث أي تغيير مطلوب لصالح العملاء يؤدي الي استقرارهم.					

1- المحور الثالث: رأس المال الهيكلي

الرقم	العنصر	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تسعي المؤسسة الى بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تنتج الابداع والابتكار					
2	تشجع المؤسسة وتفوض العاملين على القيام بالمهام الموكلة إليهم واعطائهم الثقة بالنفس					
3	سرعة الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة					
4	تستقطب المؤسسة العاملين ذوي الخبرات المتميزة باستمرار					
5	الاختيار والتعيين فى المؤسسة يقوم على أساس الكفاءة والجدارة					
6	تشجع إدارة المؤسسة على إقامة الحلقات النقاشية (العصف الذهني) بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية.					
7	تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي مترابط يسهم في نشر وتبادل المعلومات بسرعة عالية					
8	تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي يؤمن التوزيع العادل للصلاحيات و المسؤوليات					
9	الأنظمة والإجراءات التنظيمية في المؤسسة تدعم الإبداع					
10	تراعي المؤسسة رغبة الموظف وقدرته على الأداء عند توزيع المهام والأعمال.					

المحور الرابع: الجودة الشاملة :

الرقم	العنصر	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	هل سياسة الجودة واضحة بين العاملين					
3	تسعي المؤسسة لغرس مفاهيم الجودة الشاملة في العاملين					
4	تقوم الإدارة العليا بحل المشاكل التي تواجه الزبائن بشكل سريع					
5	تقوم المؤسسة بإجراء استطلاعات لمعرفة متطلبات العملاء					
6	تعمل الإدارة العليا على ان تفوق تطلعات العملاء					
7	تعمل إدارة المؤسسة على دراسة جودة خدماتها باستمرار					
8	تقوم المؤسسة بخفض تكليف أسعار خدماتها مقارنة بمثيلاتها مع الجودة في الأداء.					
9	الجودة في المؤسسة تعني الأمتياز					
10	تقوم المؤسسة بتحديث الخدمة والتحسين والتطوير المستمر لها					

المحور الثالث: إدارة المعرفة:

الرقم	العنصر	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تواكب المؤسسة التكنولوجيا الحديثة فى مجالها الطبي					
2	تمكن المؤسسة وتشجع العاملين لتبادل المعرفة والمعلومات وأفضل الممارسات					
3	تهتم المؤسسة بنقل المعرفة بين العاملين فيما بينهم للمساعدة فى عملية الابداع					
4	تعمل المؤسسة على إشاعة ثقافة روح المبادرة من أجل تعزيز الابتكار فى مختلف جوانب المؤسسة					
5	تهتم المؤسسة بمشاركة الأطباء فى المؤتمرات العالمية المتخصصة فى مجالهم					
6	تتم الترقية للفرد فى المؤسسة بناءا على حجم المعرفة والمهارة أكثر من الإعتماد على الاقدمية					

المحور الرابع: التميز المؤسسي:

الرقم	العنصر	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	رؤية ورسالة المؤسسة واضحة للعاملين والمتعاملين					
2	تم حصر احتياجات وتطلعات الاطراف المعنية اثناء وضع إستراتيجية المؤسسة					
3	تعمل المؤسسة على تعزيز ثقافة التميز لدي العاملين					
4	تقوم المؤسسة بمقارنة أدائها بالنماذج المعيارية ذات الصلة بتميز الاداء					
5	تحدد إدارة المؤسسة نقاط القوة وفرص التحسين بهدف تحسين الخدمات لصالح المتعاملين					
6	تقوم المؤسسة ببناء علاقات مستدامة مع الشركاء تقوم على الثقة والاحترام المتبادل					

أسماء المحكمين :

الدرجة العلمية	العنوان	الأسم	الرقم
استاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	د.عرفة جبريل	1
استاذ مساعد	جامعة البطانة / جامعة الملك خالد	د. عبدالرحمن محمد عبدالله حمدي	2
استاذ مساعد	جامعة البطانة / جامعة أبوظبي	د.أحمد مهدي عبدالقادر	3
استاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	د.الطيب ابراهيم على عسل	4