

الملاحق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سعادة المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، راجين أن يتسع وقتكم الثمين بملئها بالدقة والموضوعية التي تعرفون بها.

أن هدف هذه الاستبانة هو قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء أعمال في جهاز السوداني العاملين بالخارج وتقديم نموذج مقترح يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف الجهاز وحل مشكلات الجودة بالجهاز.

ويرجى التفضل بوضع علامة (صح) في المربع الأقرب إلى وجهة نظركم عن فقرات الاستبانة وأود أن أؤكد أن جميع البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

واقبلوا فائق الاحترام،،،،

الباحث : عبد السميع عبد الرازق الطيب
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا- مركز الجودة الشاملة

الجزء الأول المعلومات العامة

الرجاء وضع علامة (✓) مقابل العبارة التي تراها مناسبة لك .

١- الجنس

ذكر أنثى

٢- العمر ٢٥ سنة فأقل ٢٦-٣٠ سنة ٣١-٤٥ سنة ٤٦-٥٠ سنة ٥١ أو أكثر

٣- المستوى الدراسي :

ثانوية فما دون دبلوم فوق الثانوي جامعي ماجستير
دكتوراه أخرى حددها.....

٤- عدد سنوات الخبرة: ٥ سنوات فأقل ٦-١٠ سنوات ١١-١٥ سنة ١٦ سنة فأكثر

٥ - طبيعة الوظيفة المكلف بها :

مدير عام مدير إدارة مستشار موظف إداري موظف
أخرى حددها :

د قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى جهاز السودانين العاملين بالخارج
الرجاء قراءة كل عبارة من العبارات التالية ووضع علامة (✓) فى المربع الذى يعبر عن درجة
موافقتك مع العبارة

م	العبارات	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة جيدة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	غير موافق إطلاقاً
---	----------	-------------------------	------------------------	--------------------------	-------------------------	-------------------------

١- إلتزام القيادات العليا بإدارة الجودة الشاملة

١	تتوفر رؤية قيادية واضحة لدى القيادة العليا لتطوير العمل فى الجهاز.					
٢	تؤمن الإدارة العليا فى الجهاز بأهمية مشاركة جميع العاملين فى انجاز أعمالها.					
٣	تدعم الإدارة العليا جهود الموظفين لتحسين وتطوير ادائهم.					
٤	تمتلك القيادات العليا بالجهاز أهداف تتعلق بتحسين الجودة الشاملة.					
٥	تهتم القيادات العليا بالجهاز بالتحسينات المستمرة للإجراءات الإدارية وإزالة المشكلات التى تواجه العمل.					

م	العبارات	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة جيدة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	غير موافق إطلاقاً
---	----------	-------------------------	------------------------	--------------------------	-------------------------	-------------------------

رضاء العملاء (المستفيدين) من الخدمات

٦	يعمل الجهاز لكي تكون خدماته متميزة.					
٧	يوجد فى الجهاز خطط واستراتيجيات قصيرة الأجل للتعرف على إحتياجات العملاء.					
٨	تسعى الإدارة العليا فى الجهاز لمعرفة رأى المستفيدين فيما يقدمه لهم الجهاز من خدمات.					
٩	يدرّب الجهاز الموظفين نوى العلاقة بالعملاء كيف يستمعون إليهم.					
١٠	تسعى الإدارة العليا فى هذا لارضاء المستفيدين من الخدمات.					

م	العبارات	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة جيدة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	غير موافق إطلاقاً
---	----------	-------------------------	------------------------	--------------------------	-------------------------	-------------------------

٣- المشاركة في صنع القرار

١١	يزداد ميل الجهاز الى إشراك الموظفين في صنع القرارات.					
١٢	يوجد في الجهاز نظام كفاء لتفويض السلطات والمسؤوليات.					
١٣	يشارك الموظفون في هذا الجهاز بشكل دورى في معالجة المشكلات التي تواجههم .					
١٤	يوجد في الجهاز آلية للحصول على آراء الموظفين بشكل دورى.					
١٥	يشارك الموظفون في هذا الجهاز لإعداد الخطط والبرامج لتحسين الجودة					

م	العبارات	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة جيدة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	غير موافق إطلاقاً
---	----------	-------------------------	------------------------	--------------------------	-------------------------	-------------------------

٤- توفر نظم معلومات إدارية

١٦	يوجد في الجهاز نظام للاتصالات الإدارية يتسم بالكفاءة.					
١٧	يحصل الموظفون في الجهاز على المعلومات المطلوبة للأداء بسهولة					
١٨	يوجد في الجهاز عدد كافٍ من أجهزة الحاسوب					
١٩	الإتصال بالقيادة العليا في هذا الجهاز لتقديم الإقتراحات والآراء سهل ميسر.					
٢٠	يتيح الجهاز فرصة كافية للإستفادة من المعلومات في رسم السياسات واتخاذ القرارات.					

ر

م	العبارات	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة جيدة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	غير موافق إطلاقاً
---	----------	-------------------------	------------------------	--------------------------	----------------------	-------------------------

٥- تدريب العاملين

٢١٧	تقدم الإدارة العليا التدريب المعلوماتى المناسب للموظفين بشكل دورى.					
٢٢	تتم عمليات الرقابة والتحكم فى الدورات التدريبية فى الجهاز التى يحضرها جميع الموظفين على برامج الجودة.					
٢٣	تتم دراسة الاحتياجات التدريبية فى هذا الجهاز بشكل دورى.					
٢٤	تؤدى الدورات التدريبية التى يتم عقدها فى الجهاز الى تحسين مستوى اداء الخدمات أهدافها.					
٢٥	يساهم التدريب فى تقليل الأخطاء فى إداء العمل الى اقل مستوى ممكن.					

م	العبارات	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة جيدة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	غير موافق إطلاقاً
---	----------	-------------------------	------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------

٦ - تبسيط الإجراءات

٢٦	يعتمد الجهاز خطة واضحة للأعمال التى يتم تنفيذها.					
٢٧	توجد آليات تضمن التنسيق الدائم بين إدارات الجهاز المختلفة لإنجاز العمل بكفاءة.					
٢٨	يمكن تبنى نظام ملائم للتحسين والتطوير المستمر فى ظل نموذج (ISO9001:2000)					
٢٩	يتم إعادة هندسة العمليات فى الجهاز ويتم نشرها و توزيعها لدفع عمليات تطوير العمل.					
٣٠	اجتماعات الإدارة بالجهاز يجب ان تحول الى قرارات يجب تنفيذها لتبسيط الإجراءات.					

ز

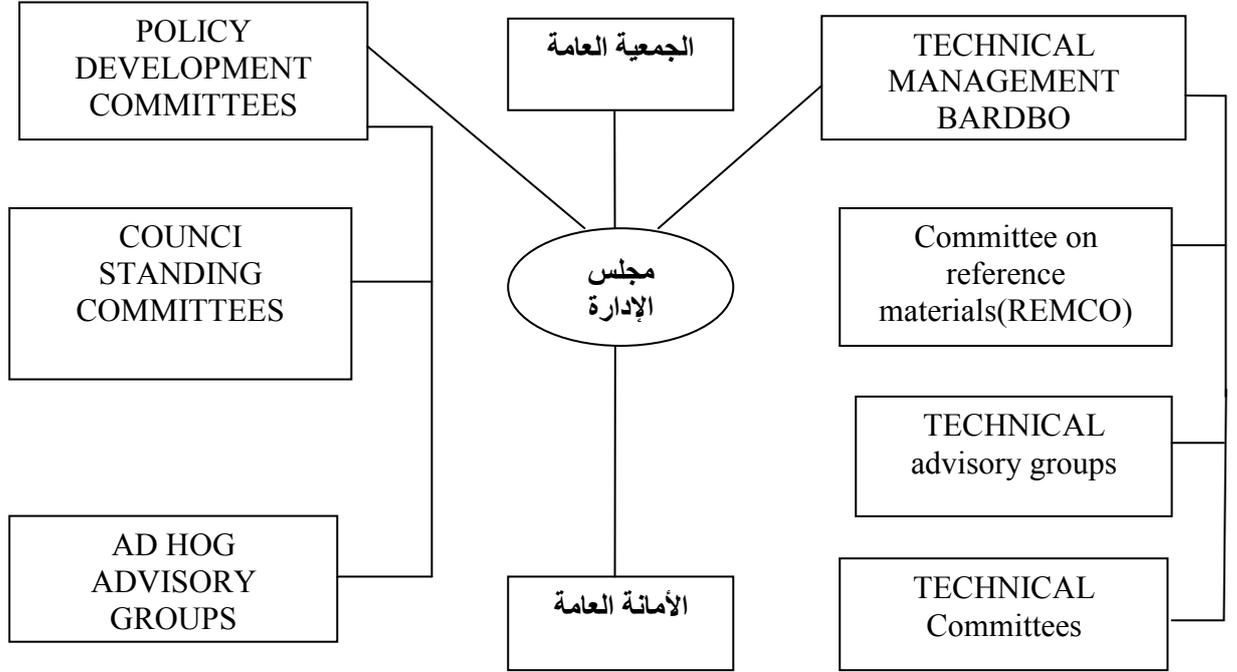
م	العبارات	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة جيدة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	غير موافق إطلاقاً
---	----------	-------------------------	------------------------	--------------------------	-------------------------	-------------------------

٧-قياس الأداء

٣١	تساهم الجودة الشاملة فى تطوير قدرات العاملين وتميئها.					
٣٢	تقدم الجودة الشاملة مهارات للموظفين حيث تطور ادائهم.					
٣٣	تساعد الجودة الشاملة فى تسهيل إجراءات العمل.					
٣٤	تساعد الجودة الشاملة فى تحقيق الشفافية والوضوح فى العمل.					
٣٥	تعمل الجودة الشاملة على تسهيل عملية صنع القرار.					

س

الهيكل التنظيمي لمنظمة الأيزو ISO Organization Chart ملحق رقم (٢)
شكل رقم (١٧)



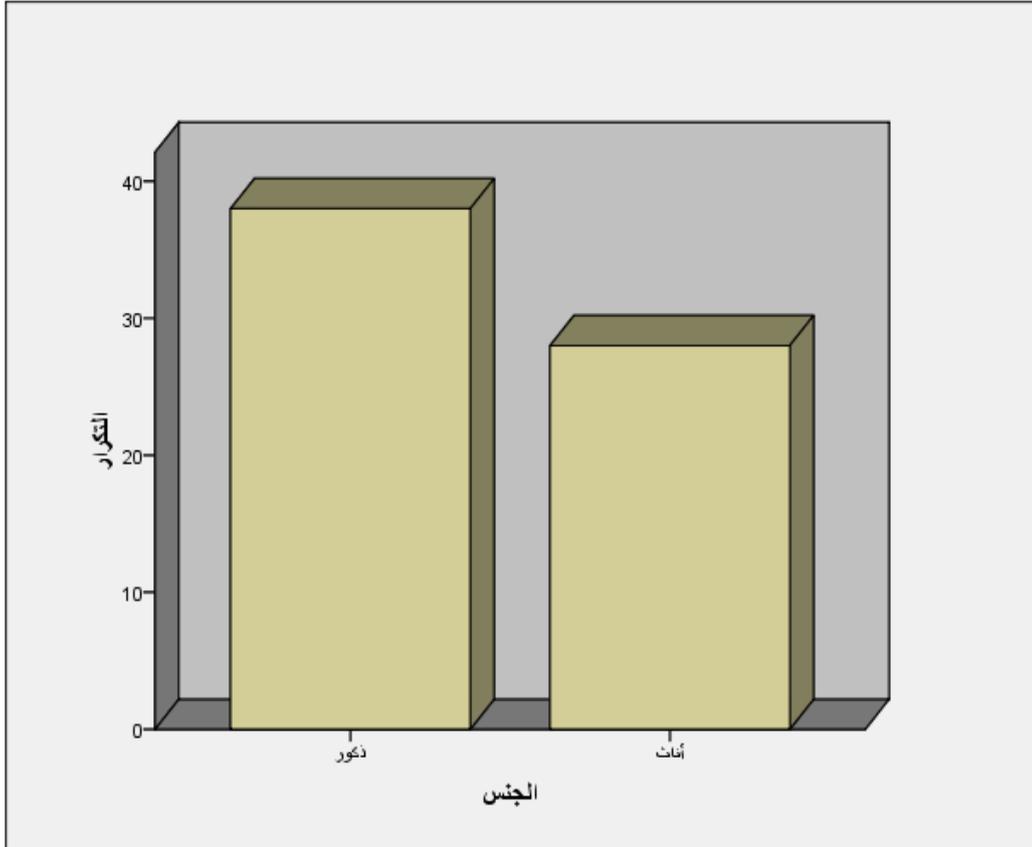
المصدر: Yehia El-Samraeg ,2007

الهيكل التنظيمي لجهاز السودانيين العاملين بالخارج

ص

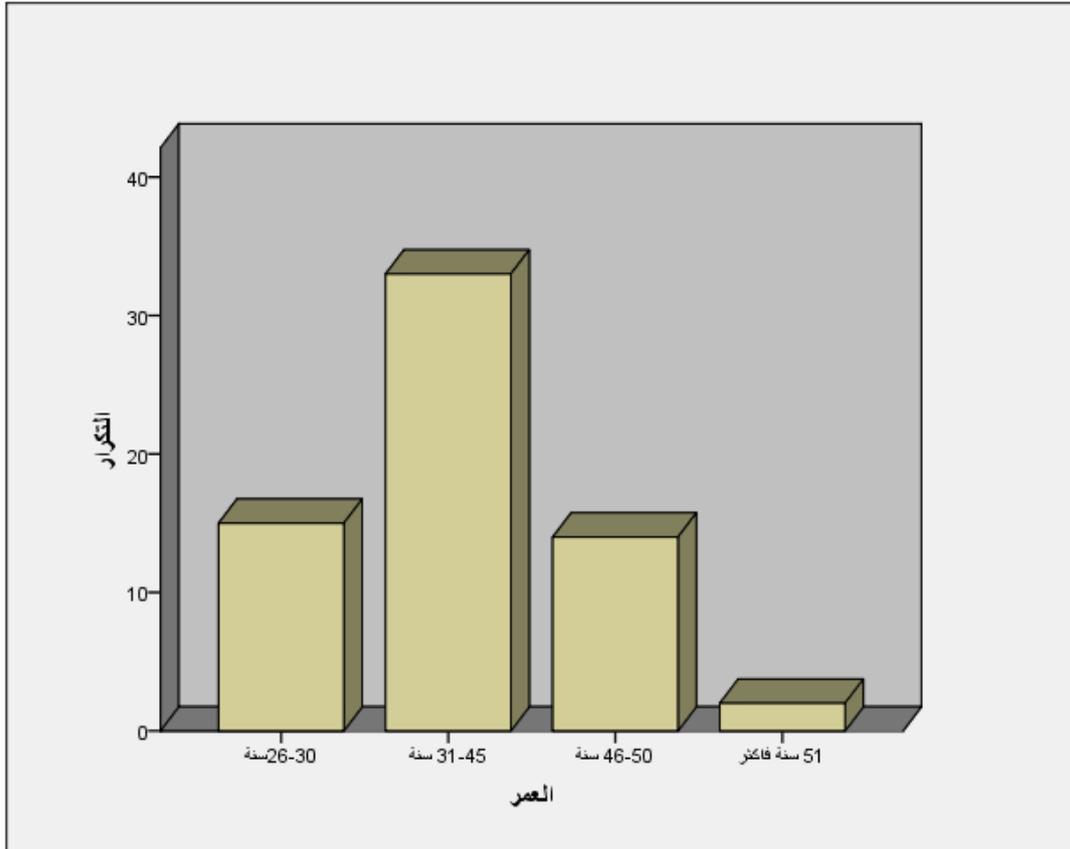
الرسوم البيانية التي توضح تكرار المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة
ملحق رقم (٤)

١- رسم بياني يوضح تكرار افراد العينة حسب متغير الجنس شكل رقم (١٩)

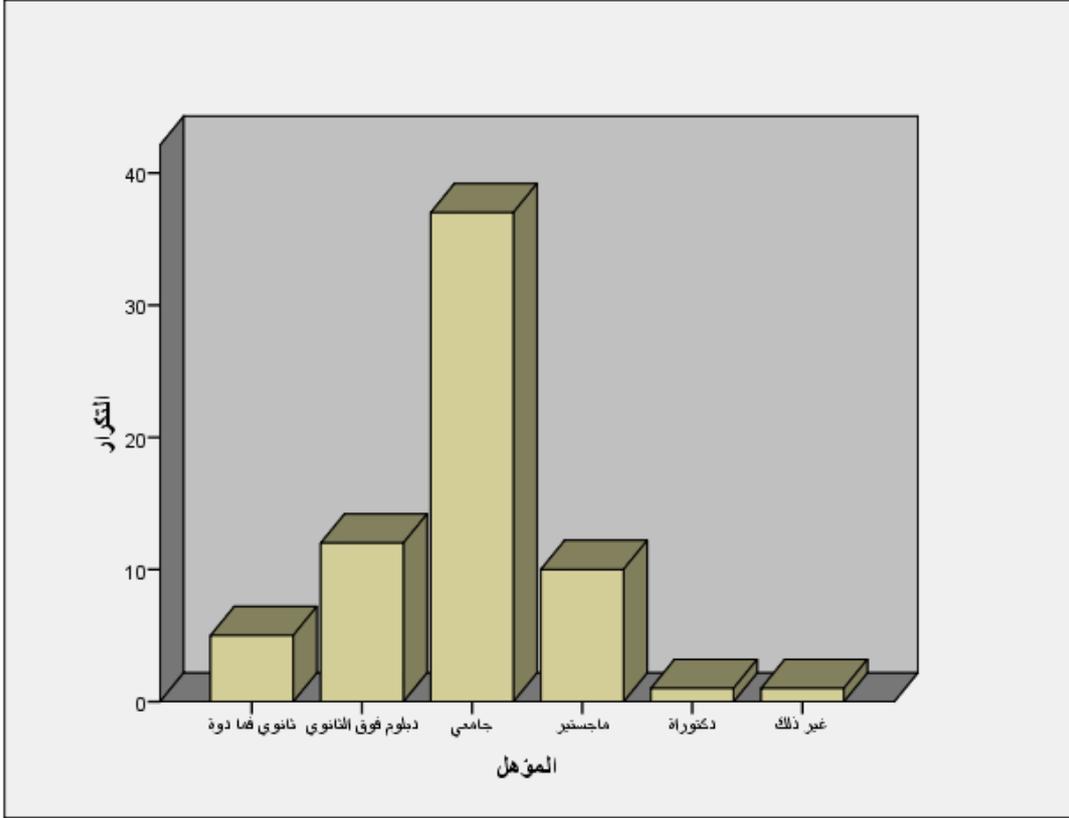


ض

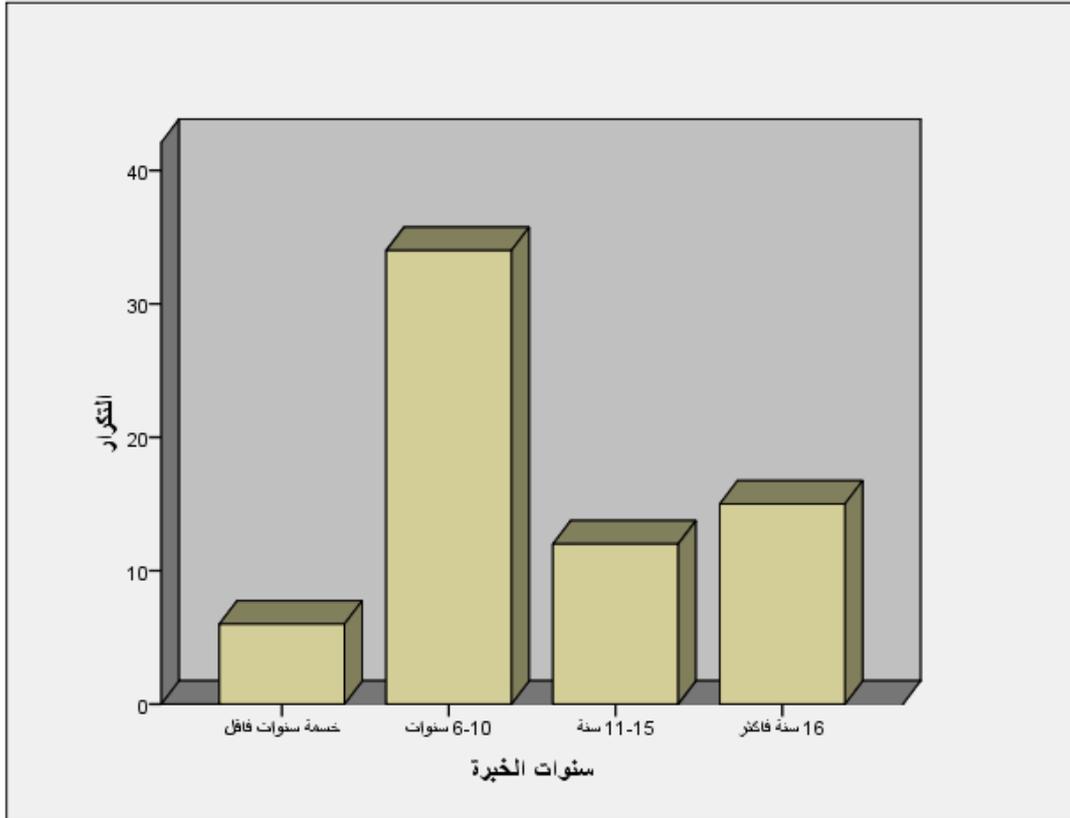
٢- رسم بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير العمر شكل رقم (٢٠)



٣- رسم بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل شكل رقم (٢١)



٤- رسم بياني يوضح تكرار افراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة شكل رقم (٢٢)



٥- رسم بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة شكل رقم (٢٣)

