

ملحق رقم (٢)
بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة

أخي الموظف .. أختي الموظفة:-

تحية طيبة:

أضع بين أيديكم استبانة لإنجاز أطروحة الدكتوراة بعنوان " إدارة الجُودة الشاملة وأثرها في الأداء المالي: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في قطاع الأدوية".

ومن أجل أن تحقق هذه الدراسة غاياتها وأهدافها العلمية؛ تم تصميم هذه الاستبانة للوصول إلى المعلومات اللازمة والضرورية والتي سيتم التعامل معها بسرية تامة ولأغراض بحثية فقط.

شاكرين لكم تعاونكم معنا

الباحث

أحمد عبدالغني الكساسبة

الجزء الأول:

١. الجنس: ذكر أنثى
٢. فئة العمر: ٢٠ - ٣٠ ، ٣١ - ٤٠ ، ٤١ - ٥٠ ، ٥١ - فأكثر.
٣. المؤهل العلمي: دكتوراه، ماجستير، بكالوريوس، دبلوم عالي
٤. المستوى الإداري: مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، موظف جودة .
٥. التخصص العلمي: علوم إدارية، علوم طبية، علوم هندسية، علوم كيمائية، قانون، أخرى أذكر
٦. عدد سنوات الخبرة: أقل من خمس سنوات، من ٥-١٠ سنوات، من ١١-١٥ سنة، من ١٦- فما فوق.
٧. هل حصلت شركتك على شهادة الأيزو؟ نعم، لا.
٨. هل تعني شهادة الأيزو نهاية طموحات الشركة في مجال الجودة؟ نعم. لا.
٩. هل يتم تحفيز العاملين جميعاً بشكل مناسب لضمان استمرارية نظام الجودة؟ نعم. لا.
١٠. هل طرأ تحسن على سمعة الشركة ووضعها التنافسي بعد حصولها على شهادة الأيزو؟ نعم. لا.

الجزء الثاني:

ملاحظة يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة:-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
ولاً : اعتماد فلسفة إدارة الجودة الشاملة.					
					١. تُعد الجودة إحدى الأهداف الأساسية التي تسعى الشركة لتحقيقها.
					٢. تهتم الشركة بتعريف المستهلكين بأهمية الجودة لمنتجاتها من الأدوية.
					٣. تعتبر الشركة أن الجودة العالية المقدمة للمستهلكين هي إحدى المقومات الأساسية للتنافس مع الآخرين.
					٤. تشتمل رسالة الشركة على المبادئ الأساسية للجودة.
					٥. يستند التوجه الشمولي للشركة على برامج الجودة.
					٦. يعتقد العاملون أن نجاح أعمال الشركة يرتكز على الجودة العالية.
					٧. تُعد الجودة من المؤشرات الأساسية للشركة في تقييم أداء كل قسم فيها.
ثانياً: التزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة الشاملة ودعم تطبيقها.					
					٨. يؤكد مجلس إدارة الشركة على الالتزام التام ببرنامج لجودة المحدد سلفاً .
					٩. يساعد المديرون على تطبيق برنامج الجودة في الشركة.
					١٠. يهتم رؤساء الأقسام بمتابعة برنامج الجودة بفاعلية.
					١١. تتولى الإدارة العليا عملية التخطيط للجودة باستمرار .
					١٢. تبني الإدارة العليا في الشركة الأهداف الاستراتيجية العامة للجودة بالاعتماد على حاجات الزبائن ورغباتهم.
					١٣. تتغير الأهداف الاستراتيجية للجودة بتغير حاجات الزبائن ورغباتهم.
					١٤. تهتم الإدارة العليا بعقد الدورات المتخصصة الهادفة لتعريف العاملين بمختلف مستوياتهم بأهمية الجودة وأحداث الأساليب المطبقة في هذا المجال.
					١٥. تمتلك الشركة كوادر فنية متخصصة ببرامج الجودة.

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة:-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
ثالثاً: علاقة قوية مع الزبائن.					
					١٦. تحرص الشركة على إجراء الدراسات الدورية للتعرف إلى موقف المستهلكين من إنتاجها.
					١٧. تنوع الشركة في منتجاتها وفقاً لحاجات المستهلكين ورغباتهم.
					١٨. تهتم الشركة بأبحاث تتعلق بالمستهلكين وتستخدم نتائج هذه الأبحاث في التخطيط لمنتجاتها من الأدوية .
					١٩. تعمل الشركة على الترويج لمنتجاتها بوسائل فعالة.
					٢٠. تعمل الشركة على تحقيق الاتصال المباشر مع المؤسسات الصحية والأطباء لتحقيق رضا المستهلكين عن منتجاتها.
					٢١. يتم استخدام متطلبات الاستهلاك كأساس لتحديد الجودة.
رابعاً: علاقة قوية مع (الموردين).					
					٢٢. تعتمد الشركة علاقات مستمرة وطويلة الأمد مع الموردين.
					٢٣. تطلب الشركة من الموردين الالتزام بالموصفات والمقاييس المحددة للمواد الأولية.
					٢٤. تتأكد الشركة من أن الموردين يتبنون برامج الجودة في شركاتهم.
					٢٥. يتم تحديد المواصفات حسب دساتير الأدوية.
					٢٦. يوجد نظام لضبط الجودة للمواد المستلمة من الموردين.
					٢٧. يوجد تعاون وثيق بين الشركة والموردين لتفادي المشكلات المتعلقة بالمواد الأولية.
خامساً: المقارنة المرجعية (مقارنة الشركة مع المنافسين).					
					٢٨. توجد شركة محددة أعتبرها قائدة ومؤثرة في سوق الأدوية.
					٢٩. تسعى شركتنا إلى محاكاة (تقليد) شركة معينة تتميز بالأداء الفاعل في سوق الأدوية.

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة: -

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
					٣٠. تعاني الشركة من صعوبة في مواجهة منافس قوي ضمن إطار سوق الأدوية.
					٣١. تسعى الإدارة إلى إجراء التحسين والتطوير في مجال الأدوية باستمرار.
					٣٢. تركز الإدارة على إجراء التحسينات في المنتجات لزيادة المبيعات.
					٣٣. تهتم الإدارة في اعتماد مقاييس محددة يعتمد عليها المنافسون وتجري عملية المقارنة لها.
					٣٤. تهتم الإدارة باستمرار بتحديد نقاط التفوق والتميز عند المنافسين.
					٣٥. نقوم بزيارة الشركات المماثلة لمعرفة أفضل التطبيقات والممارسات التي تمتلكها في مجال الجودة.
سادسا: منظمة متفاعلة ومنفتحة.					
					٣٦. نعتبر شركتنا منظمة منفتحة ولديها ثقافة تنظيمية داعمة.
					٣٧. تعتمد شركتنا أساليب ديمقراطية في التعامل.
					٣٨. تركز شركتنا على استخدام فرق العمل (المجموعات) في ممارسة الأنشطة والفعاليات.
					٣٩. تدعم شركتنا فرق العمل وتؤكد على أهمية دورها في الشركة.
					٤٠. تعمل على تكوين اللجان والحلقات لدراسة المشكلات الخاصة بالجودة.
					٤١. تهتم الشركة باقتراحات العاملين والأطباء وأصحاب الصيدليات وتعمل على تنفيذها.
					٤٢. تعمل الشركة على إشراك العاملين في صياغة الخطط والأهداف وبرامج الجودة.
					٤٣. تستجيب الشركة لحل المشكلات التي يتعرض لها العاملون.
					٤٤. تستقبل الشركة شكاوي المستهلكين والأطباء وأصحاب الصيدليات وتعمل على معالجتها.
سابعا: التلّف الصفري (الوحدات المعيبة).					
					٤٥. يوجد نظام ضبط للجودة يعتمد على استخدام أدوات رقابة (سيطرة) ملائمة.
					٤٦. يتوفر وعي بأهمية تقليل الوحدات المعيبة وغير المطابقة للمواصفات.

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة: -

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
					٤٧. تعتقد الشركة أنه لا يمكن تحقيق الجودة عن طريق التفتيش فقط.
					٤٨. يوجد وعي لدى العاملين يستند إلى أن الجودة العالية تقلل من عدد الوحدات المعيبة.
					٤٩. يتوفر لدى الشركة برنامج مستمر لتقليل عدد الوحدات المعيبة وصولاً إلى عدم وجود أية وحدات معيبة (تلف صفري).
					٥٠. تمتلك الشركة هدفاً محدداً وتعلن عنه للوصول إلى التلف الصفري.
ثامنا: زيادة التدريب والتطوير للعاملين.					
					٥١. لدى الشركة برامج تدريب هادفة ومحددة للارتقاء بكفاءة العاملين.
					٥٢. يتم تقييم أثر الدورات في أداء العاملين في الشركة.
					٥٣. تهدف برامج التدريب على الجودة في الشركة إلى تأكيد أهمية الجودة.
					٥٤. تهدف برامج التدريب في الشركة إلى منع وقوع الأخطاء والحصول على مستوى عالي من الجودة.
					٥٥. تسهم برامج التدريب في إعداد كوادر متخصصة تنافس كوادر الشركات الأخرى.
					٥٦. تؤمن الشركة بأن المهارات المتميزة للكوادر تؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للشركة.
					٥٧. أكدت النتائج في الشركة أن كفاءة ونوعية التدريب له علاقة مباشرة بمستوى جودة المنتج.
					٥٨. تتضمن البرامج التدريب على فرق العمل

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة:-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
تاسعاً: تحقيق المرونة في العمليات التصنيعية.					
					٥٩. تمتلك الشركة مرونة تامة في نظام التصنيع.
					٦٠. تمتلك الشركة نظام تخزين يتصف بالمرونة ويدعم عمليات الإنتاج.
					٦١. تمتلك الشركة رقابة فاعلة على العمليات التصنيعية.
					٦٢. تمتلك الشركة الكفاءة والقدرة على تصميم منتجاتها من الأدوية.
					٦٣. تحرص الشركة على توفير منتجاتها من الأدوية بعبوات وأحجام مختلفة.
					٦٤. تحرص الشركة على تحقيق جودة التصميم وتحقيق جاذبية الغلاف لمنتجاتها من الأدوية.
					٦٥. يتم تصميم منتجات الأدوية على ضوء الخبرة السابقة.
					٦٦. تأخذ الشركة آراء ومقترحات الأطباء والصيدلانيين بعين الاعتبار عند تصميم منتجاتها.
عاشراً: عمليات التحسين والتطوير المستمر.					
					٦٧. تحرص الإدارة على التحسين المستمر في نظام الإنتاج والخدمة وذلك من أجل تحسين الجودة والإنتاجية.
					٦٨. تسعى الإدارة لتحسين منتجاتها بشكل مستمر.
					٦٩. تعتمد الشركة أساليب وأدوات علمية لغرض تحسين الجودة.
					٧٠. تحرص الشركة بشكل مستمر على تقليل التفاوت أو الفجوة ما بين كل من توقعات المستهلكين حول جودة المنتجات من الأدوية والجودة الفعلية المقدمة إليهم.
					٧١. تسعى الشركة دائماً إلى حل المشكلات المتعلقة بالجودة وتعمل على تفادي أسبابها.
					٧٢. تمتلك الشركة قسماً خاصاً بالبحث والتطوير من أجل التحسين المستمر لمنتجاتها من الأدوية.
					٧٣. تمتلك الشركة برنامجاً لتقليل الزمن اللازم لتطوير المنتج أو الخدمة المقدمة مع المحافظة على جودته.
					٧٤. تمتلك الشركة برنامج لتقليل الفترة الزمنية المطلوبة لإيصال المنتج إلى الزبائن.

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة:-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
					٧٥. يوجد برامج لإيجاد الوقت الضائع والكُف غير المسوَّغة (المبررة) في العمليات الداخلية للشركة.
					٧٦. يستند برنامج التحسين والتطوير في الشركة إلى تحقيق احتياجات المستهلكين والأطباء.
					٧٧. تبحث الشركة عن التطورات المتحققة لدى الشركات المنافسة الأردنية وتعمل على محاكاتها (تقليدها).
					٧٨. تلجأ الشركة إلى متابعة التحسينات والتطورات في منتجات الشركات الدوائية المنافسة والأجنبية وتعمل على الاستفادة منها.
					٧٩. يوجد نظام لمكافأة العاملين الذين يقدمون أفكاراً تطويرية وابتكارية لتحسين منتجات الشركة من الأدوية.
أحد عشر: مشاركة العاملين.					
					٨٠. تعمل الإدارة على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة للقسم الذي يعملون فيه.
					٨١. يوجه المديرون العاملين عند تعرضهم للمشكلات الخاصة بالعمل.
					٨٢. يتنافس العاملون في ما بينهم لكسب رضا المدراء.
					٨٣. يتيح المديرون الفرصة للعاملين الاستفادة من خبراتهم.
					٨٤. تسود في الأقسام روح التعاون بين العاملين.
					٨٥. هنالك تمييز في منح المكافآت حسب الكفاءة.
					٨٦. يثق الرؤساء بالعاملين ويحملونهم المسؤولية.
					٨٧. يفتخر العاملون بدورهم في الشركة ويعملون على تحسين أدائهم باستمرار.
					٨٨. تقوم الإدارة بتفويض السلطات للعاملين لأداء الأعمال وخدمة العملاء واصحاب الصيدليات والأطباء.
					٨٩. عند القيام بأي تغيير في الشركة يتم إشراك العاملين المعنيين بهذا التغيير
					٩٠. شجع الإدارة العاملين على المبادرة وتقديم طرق جديدة لأداء الأعمال.

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة:-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
					٩١. يسهم العاملون في حل المشكلات من خلال جهد شامل لتحسين الجودة.
					٩٢. تتاح الفرصة للعاملين للمشاركة في عمليات التصميم والتخطيط.
					٩٣. تتاح الفرصة للعاملين للتفاعل مع الموردين والزبائن.
اثنا عشر: المعلومات والقياس والتحليل.					
					٩٤. تقوم الإدارة بقياس أداء برنامج الجودة في جميع الأقسام.
					٩٥. تعتمد الإدارة على المخططات البيانية والمؤشرات المالية لقياس الجودة ومراقبتها.
					٥٦. تعتمد الإدارة في الشركة على الأساليب الإحصائية في قياس مراقبة الجودة.
					٩٧. تخضع عملية التوريد والشراء إلى الضبط والرقابة.
					٩٨. تعتمد الشركة الموقف الفني من عطاءات الشراء.
					٩٩. تُعنى دائرة التسويق بمستوى الجودة وليس بتحقيق الربح فقط.
					١٠٠. مقاييس الأداء واضحة ومعروفة للعاملين.
					١٠١. تعتمد الإدارة على أساليب متعددة في الحصول على المعلومات اللازمة لتخطيط الأنشطة.
					١٠٢. تسهم أساليب القياس المعتمدة في الشركة في تحسين الأداء الكلي.
					١٠٣. يوجد نظام معلوماتي شامل في الشركة تستفيد منه كل الأقسام.
					١٠٤. يتم تجميع المعلومات بشكل مركزي.
					١٠٥. المعلومات متاحة للعاملين بطريقة تسمح للجميع بالانتفاع منها بكفاءة تمنع الازدواجية.
					١٠٦. توظف التحليلات الإحصائية للتعامل مع المعلومات بشكل فعّال.

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة:-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
ثالث عشر: الأيزو.					
					١٠٧. يسهم تطبيق الأيزو في مجال الموارد البشرية لتحقيق الغايات الآتية:
					أ . الاستخدام الكفؤ للموارد البشرية.
					ب. انخفاض معدل دوران العمل.
					ج. ارتفاع الروح المعنوية.
					د. زيادة الولاء التنظيمي.
					هـ. تحسين بيئة العمل الداخلية.
					و. زيادة الحوافز المادية.
					ز. زيادة الحوافز المعنوية.
					ح. تشجيع الأفكار الجديدة للجودة واعتمادها.
					ط. المشاركة في اتخاذ القرار.
					ي. استمرار التدريب لرفع كفاءة الأداء.
					ك. توفير الأمن والسلامة المهنية.
					١٠٨. يسهم تطبيق الأيزو في مجال العمليات الانتاجية:
					أ . تقليل التالف في المواد الأولية.
					ب. تقليل نسبة الضياع في الوقت
					ج. تقليل معدل المنتجات المرتجعة.
					د. زيادة كمية الإنتاج.
					هـ. الاهتمام بجودة المدخلات الإنتاجية.
					و. الاستخدام الكفؤ للأجهزة والمعدات.
					ز. زيادة انتاجية الفرد العامل.
					ح. مرونة العمليات الانتاجية.
					ط. تحسين جودة المنتج.
					ي. ضمان متابعة التطورات والابتكارات.
					ك. تحسين المركز التنافسي للعمليات التصنيعية.
					ل. تقليل تكاليف العمليات التصنيعية.
					م. زيادة دور العمليات التصنيعية في خلق الميزة التنافسية.

تابع الجزء الثاني:

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (3) أمام العبارة التي تراها مناسبة: -

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	عناصر الجودة الشاملة
رابع عشر: المتغيرات المعتمدة.					
					١٠٩. يعمل تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين مركز السيولة النقدية للشركة.
					١١٠. يسهم تطبيق فلسفة الجودة الشاملة في زيادة حجم المبيعات (الحصة السوقية).
					١١١. إن إدارة الجودة الشاملة تعمل على زيادة ربحية الشركة.
					١١٢. تسهم فلسفة الجودة الشاملة في تحسين معدل العائد على الاستثمار.
					١١٣. تعكس عملية استخدام فلسفة الجودة الشاملة حسن استخدام الموجودات وإدارتها بشكل كفؤ.
					١١٤. تعمل إدارة الجودة الشاملة على تعظيم القيمة السوقية لاسهم الشركة.
					١١٥. يعزز استخدام فلسفة الجودة الشاملة في تحسين المركز الائتماني للشركة وزيادة قدرتها على الاقتراض.
					١١٦. أن تبني فلسفة الجودة الشاملة يسهم في تحسين المركز الإستراتيجي للشركة في السوق الدوائي.
					١١٧. تسهم عمليات إدارة الجودة الشاملة في تعظيم ثروة المساهمين.
					١١٨. تعمل الجودة الشاملة على تدعيم القيمة المضافة والقيمة الاقتصادية للشركة.
					١١٩. تسهم عمليات تبني فلسفة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.