

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/ة مدير دائرة/ رئيس قسم إداري المحترم

السيد/ة عميد الكلية المحترم

السيد/ة رئيس دائرة/ قسم أكاديمي المحترم

يقوم الباحث بدراسة حول "مدى تطبيق وتحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة بوليتكنيك فلسطين"، وذلك من أجل الحصول على درجة الدكتوراة في إدارة الأعمال من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ويأمل الباحث من حضرتكم التعاون بالترحم بقراءة فقرات هذه الاستبانة والإجابة عنها بكل صراحة وموضوعية، وذلك لما لرأيكم من أهمية في إنجاح هذه الدراسة. هذا مع العلم بأن المعلومات التي سيحصل عليها الباحث سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم ودعمكم

الباحث

محمد فخري حسونه

القسم الأول: المعلومات الشخصية

يرجى الإجابة على ما يلي بوضع إشارة (x) أمام الاختيار المناسب:

= الجنس: () أنثى () ذكر

= العمر: () أقل من 30 () 30 – 39 () 40 – 49 () 50 فما فوق

= المؤهل العلمي: () بكالوريوس () ماجستير () دكتورة () أخرى، حدد

= الجامعة التي تخرجت منها: () عربية () أجنبية

= سنوات الخدمة في الجامعة: () أقل من 5 () 5 – 9 () 10 – 14 () 15 فأكثر

= الوظيفة التي تعمل بها حالياً: () مدير/ رئيس قسم إداري () عميد كلية () رئيس دائرة/ قسم أكاديمي

القسم الثاني: درجة تحقيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في الجامعة

فيما يلي عدد من الفقرات التي تشكل عناصر إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن مدى تطبيق وتحقيق تلك الفقرات في الجامعة التي تعمل بها من وجهة نظرك وذلك بوضع إشارة (x) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك.

الرقم					الفقرة	درجة التحقيق
					المجال: التخطيط الإستراتيجي	كبيرة جداً كبيرة متوسطة قليلة قليلة جداً
1.					تحرص إدارة الجامعة على وضع أهداف واضحة وواقعية تركز على مسألة التميز والتفوق على الجامعات الأخرى.	
2.					تحرص إدارة الجامعة على انسجام خططها الاستراتيجية مع رسالة الجامعة.	
3.					تراعي إدارة الجامعة عند وضع الخطط الاستراتيجية مسألة تكيفها مع المتغيرات البيئية، وخاصة ما يتعلق بمطالب العاملين والطلبة والمجتمع وتوقعاتهم.	
4.					تركز إدارة الجامعة على التكامل بين التخطيط الطويل والمتوسط والقصير الأجل.	
5.					تقوم إدارة الجامعة بترجمة الخطة الاستراتيجية للجامعة الى خطط تفصيلية يتم تنفيذها على مراحل متتالية ومنظمة.	
6.					تحرص إدارة الجامعة على وجود معايير لتقييم الخطط ووجود خطط بديلة.	
7.					تقوم إدارة الجامعة بغربلة المناهج بصفة دورية، بما في ذلك التخصصات والأقسام، بل وربما الكليات، لغرض التعديل والتطوير والدمج والإلغاء أو إنشاء تخصصات جديدة.	
المجال: رسالة الجامعة						
8.					نحرص إدارة الجامعة دائماً على تبني رسالة واضحة ومحددة تقوم على التميز.	
9.					تركز إدارة الجامعة على توضيح رسالة الجامعة وإبرازها للمجتمع بأن الجامعة جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تعمل فيه .	
10.					تحرص إدارة الجامعة على اعتماد الجودة شعاراً للجامعة.	
11.					تطمح إدارة الجامعة أن تكون دائماً في الطليعة وتحمل راية الريادة في الجودة.	
12.					تسعى إدارة الجامعة جاهدة لجعل الجميع يتحدث عن الجامعة وعن انجازاتها وما تقدمه لعاملينا وطلبتها والمجتمع الذي توجد فيه.	
المجال: إدارة وتنمية الموارد البشرية						
1- تخطيط الموارد البشرية						
13.					تقوم إدارة الجامعة بتحديد احتياجات الجامعة من الكوادر الإدارية والأكاديمية في مختلف المستويات الوظيفية والتخصصات.	
14.					تحرص إدارة الجامعة على استقطاب الموارد البشرية القادرة والراغبة في أداء العمل كمّاً وكيفاً لتحقيق أهداف الجامعة في الأجل القصير والطويل.	
15.					تركز إدارة الجامعة على كفاءة وموضوعية عملية إختيار وتعيين الكوادر الأكاديمية والإدارية.	
16.					تحرص إدارة الجامعة على تكافؤ فرص التعيينات دون ضغوط خارجية.	

2- التدريب وتنمية الموارد البشرية					
				17.	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في الجامعة بناء على دراسات دقيقة.
				18.	هدف إدارة الجامعة من تنفيذ البرامج التدريبية تنمية قدرات العاملين لأداء العمل بمستوى جودة عالي.
				19.	يتم ترشيح العاملين للدورات التدريبية على أسس موضوعية وليس شخصية.
				20.	تشجع إدارة الجامعة العاملين فيها للمشاركة في ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية.
				21.	تشجع إدارة الجامعة العاملين على مواصلة تعليمهم وتطوير أنفسهم ذاتياً.
3- نظام الحوافز والمكافآت					
				22.	تقوم إدارة الجامعة بمسح ميداني لتحديد حاجات ورغبات ومطالب العاملين، وذلك لتكون الحوافز المادية والمعنوية منسجمة معها.
				23.	وفر إدارة الجامعة نظاماً مناسباً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية للمتميزين في العمل وتحرص على العدالة في منحها.
				24.	تركز إدارة الجامعة على منح المكافآت الجماعية للعاملين على مشاركتهم المتميزة في تحقيق الجودة في العمل.
				25.	تعمل إدارة الجامعة على زيادة التنافس بين العاملين من خلال الإعلان عن منح مكافآت لتقديم أفكار معينة، أداء متميز لمهمة معينة، أو غير ذلك.
4- المشاركة في اتخاذ القرارات					
				26.	تتبنى إدارة الجامعة اللامركزية الإدارية في اتخاذ القرارات بإشراف مجالس عمداء الكليات ورؤساء الدوائر والأقسام والعاملين فيها بصنع القرارات.
				27.	تشجع إدارة الجامعة فرق العمل للإجتماع بشكل دوري ومناقشة المشاكل المتعلقة بالعمل والمشاركة في صنع القرارات.
				28.	تعمل إدارة الجامعة على تشجيع العاملين لإبداء أي أفكار من شأنها تحسين الجودة في الخدمات التي تقدمها الجامعة.
				29.	تحرص إدارة الجامعة على الأخذ بأراء وملاحظات العاملين في مختلف المستويات الإدارية في الجامعة.
المجال: القيادة الإدارية					
				30.	توجد قناعة وإيمان لدى إدارة الجامعة بدعم عملية التطوير والتغيير نحو تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
				31.	تركز إدارة الجامعة على شرح وغرس ثقافة الجودة لدى العاملين في الجامعة.
				32.	تسعى إدارة الجامعة لتوفير مناخ تنظيمي إيجابي ومشجع على التميز في الأداء.
				33.	تتميز إدارة الجامعة بأخلاقيات العمل من عدل ومساواة ودقة وموضوعية.
				34.	تفوض إدارة الجامعة السلطة للعاملين وتشجعهم وتوجههم لاستخدامها بشكل فعال.
				35.	توزع إدارة الجامعة المهام والمسؤوليات على العاملين بشكل واضح

					ومفهوم، بحيث يعرف كل واحد ما هو المطلوب منه بوضوح.
				36.	تتبنى إدارة الجامعة مبدأ الصراحة في مناقشة المشاكل مع العاملين.
				37.	تعمل إدارة الجامعة على توفير الاحترام والمعاملة الحسنة والمساندة للعاملين.
				38.	هناك استغلال أمثل للموارد البشرية والمادية والتقنية بدرجة عالية من الفاعلية والكفاءة.
				39.	تحرص إدارة الجامعة على العمل الجماعي التشاركي من خلال فرق العمل لمختلف المستويات الإدارية.
				40.	تقوم إدارة الجامعة بإجراءات وقائية وعلاجية للأخطاء المتوقعة.
				41.	تتبنى إدارة الجامعة اعتماد أنظمة المساءلة والشفافية في العمل لضمان الكفاءة الإنتاجية فيها.
				42.	تعتمد إدارة الجامعة أسلوب الإدارة عن قرب (القيادة الجواله) وتفعيل الاتصال غير الرسمي بين الرؤساء والمرووسين.
				43.	تعمل إدارة الجامعة على زرع الثقة في نفوس العاملين.
				44.	تقوم إدارة الجامعة باتخاذ القرارات بناء على نظام معلومات خاص بها، وتسمح للعاملين باستخدام هذه المعلومات عندما يحتاجونها.
				45.	تحرص إدارة الجامعة على أن لا يكون هناك وجود للشعارات لديها.
				46.	تحرص إدارة الجامعة على عدم إساءة استخدام صلاحياتها وامتيازاتها.
				47.	تقوم إدارة الجامعة بمراجعة النظم والقواعد والإجراءات وأساليب العمل وتطويرها بصفة دورية.
				48.	تحرص إدارة الجامعة على إشعار العاملين بأنهم يعملون كفريق عمل واحد متعاون لتحقيق أهداف مشتركة.
				49.	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد دليل واضح وموثق لمعايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.
المجال: إدارة العمليات					
				50.	تقوم إدارة الجامعة بتصميم جميع العمليات بشكل يؤدي الى تلبية حاجات ورغبات الطلبة والمجتمع وتحقيق الرضا لهم.
				51.	تركز إدارة الجامعة على جودة العملية الإدارية بدلا من التركيز على نتائجها.
				52.	تؤكد إدارة الجامعة على منع حدوث الأخطاء في العمليات من خلال تبني رقابة فعالة على الجودة أثناء تنفيذها.
				53.	تؤكد إدارة الجامعة على التحسين المستمر لجودة العمليات.
				54.	تسعى إدارة الجامعة الى التخفيض في تكلفة إدارة العمليات في الجامعة.
				55.	تحرص إدارة الجامعة على مقارنة مستوى الجودة المنجز مع مستوى الجودة الذي حققته الجامعات الأخرى المنافسة.
المجال: الثقافة التنظيمية للجودة الشاملة					
				56.	تعمل إدارة الجامعة على وضع سياسة واضحة للجودة ونشرها في جميع إدارات وكليات الجامعة.
				57.	تحرص إدارة الجامعة على تنمية الولاء والانتماء والإخلاص والأمانة في العمل من أجل المساهمة والالتزام بتطبيق مفهوم

					إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رسالة المنظمة.
					58. تقوم إدارة الجامعة بتوضيح مبادئ ومقومات مفهوم إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين.
					59. تعمل إدارة الجامعة على تنمية الرقابة الذاتية والإحساس بالمسؤولية لدى العاملين.
					60. تحرص إدارة الجامعة على المعاملة الإنسانية والإحترام والتقدير لكل من يعمل في الجامعة.
					61. تشجع إدارة الجامعة على سيادة روح التعاون والعمل كفريق واحد في الجامعة.
					62. تعزز إدارة الجامعة وتشجع جميع العاملين على التجديد والتميز والإبداع والابتكار.
					63. تعتمد إدارة الجامعة أسلوب الحوار البناء في تغيير القنوات لدى العاملين نحو إدارة الجودة الشاملة.
					64. تركز إدارة الجامعة بشكل دائم على حاجات المستفيدين (الطلاب، المدرسين، الموظفين، والمجتمع).
					65. تعتمد إدارة الجامعة مبدأ الإحترام المتبادل بين العاملين والطلبة.
					66. تتعامل إدارة الجامعة مع جميع العاملين على اعتبار أنهم جزء من مجموعة تحسين الجودة.
					67. تهتم إدارة الجامعة بتوفير وسائل الراحة المناسبة للعاملين.
					68. تتعامل إدارة الجامعة مع المشاكل المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة على أساس أن العاملين ليسوا سببها الأساسي فقط.
					69. تتعامل إدارة الجامعة مع الأخطاء بدون انزعاج وإنما يتم مناقشتها بانفتاح ليتم التعلم من الخطأ.
					70. تحافظ إدارة الجامعة على أن تكون قنوات الاتصال مفتوحة وفعالة في جميع الاتجاهات.
					71. تتقبل إدارة الجامعة الانتقادات والاعتراضات التي يوجهها العاملون والطلبة بانفتاح وتفهم وتتعامل معها بجدية.
					72. تنظر إدارة الجامعة لكل من يعمل فيها على أن لديه القابلية للابتكار والإبداع.
					73. نمط القيادة والإشراف الذي تتبناه إدارة الجامعة هو المساندة والمساعدة والصدق والإخلاص.
					74. تبنى إدارة الجامعة نظاماً محوسباً وقاعدة للبيانات يتم الرجوع إليها عند وضع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات الهامة في الجامعة.
					75. تحرص إدارة الجامعة على إجراءات التأكد من نظافة البيئة مثل المرافق الصحية والساحات.
					76. تحرص إدارة الجامعة على القيام بالأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة.
المجال: المعلومات وتحليلها					
					77. توفر إدارة الجامعة قاعدة معلوماتية محوسبة يخزن فيها البيانات والمعلومات وكافة الإحصاءات المتعلقة بإدارة العمليات في الجامعة.
					78. تحرص إدارة الجامعة على ضمان درجة اعتمادية عالية في طريقة جمع البيانات المرتبطة بالجودة.

					79. توفر إدارة الجامعة قاعدة معلوماتية محوسبة خاصة بعاملي وطلبة الجامعة ومؤسسات المجتمع المحيط.
					80. تعمل إدارة الجامعة على دراسة وتحليل البيانات المرتبطة بالعاملين والطلبة والمجتمع لدعم عملية تحديد الأولويات لتطويرها.
					81. تمتلك إدارة الجامعة نظام معلومات محوسب عن أوضاع الجامعات الأخرى المنافسة.
المجال: شؤون الطلبة وحاجاتهم					
					82. تتبنى إدارة الجامعة وضع معايير محددة لقبول الطلبة مراعية فيها الأوضاع المادية والاجتماعية والسياسية والصحية (ذوي الاحتياجات الخاصة) للطلبة.
					83. تلتزم إدارة الجامعة بالشفافية في منح الإعفاءات والإستثناءات بحسب القانون.
					84. تحرص إدارة الجامعة باستمرار على التعرف على حاجات الطلبة وتتقبل اعتراضات وشكاوي الطلبة وتتعامل معها بجدية حيث تعتبر مصلحة الطالب في سلم أولوياتها.
					85. تهتم إدارة الجامعة بعملية الإرشاد الأكاديمي والنفسي والاجتماعي للطلبة.
					86. تعمل إدارة الجامعة على تسهيل ممارسة الطلبة للأنشطة الثقافية والفنية والرياضية التي تهدف الى تنمية شخصية الطالب.
					87. تحدد إدارة الجامعة جميع الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بشؤون الطلبة وتحرص على نشر الإعلانات الإرشادية للطلبة حتى لا يتعرضوا للخطأ أو الضرر.
					88. تحرص إدارة الجامعة على توفير قاعات دراسية ومختبرات ومشاغل ومكتبات ملائمة للعملية التعليمية.
					89. تحرص إدارة الجامعة على إشراك الطلبة في إدارتها بشكل جاد وفعال.
					90. تحرص إدارة الجامعة باستمرار على مواكبة المناهج الدراسية لمتطلبات العصر وتلبية حاجات الطلاب والمجتمع المحلي.
					91. تحرص إدارة الجامعة على استخدام تكنولوجيا التعليم (الحاسوب، الانترنت، ...الخ) في العملية التعليمية.
					92. تحرص إدارة الجامعة وباستمرار على تنمية العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين والطلبة.
المجال: رضا العملاء					
					93. تعمل إدارة الجامعة على إجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ومتطلبات العاملين والطلبة والمجتمع.
					94. تلتزم إدارة الجامعة بمتطلبات الجودة التي يتطلبها الطلبة والمجتمع.
					95. تركز إدارة الجامعة على الطالب كمحور رئيس للعملية التعليمية في الجامعة.
					96. تعمل إدارة الجامعة على إحداث القناعة لدى العاملين بأن تحقيق إدارة الجودة الشاملة هو إرضاء الطلبة والمجتمع.
					97. تحرص إدارة الجامعة على تقديم الخدمات الطلابية من قبل موظفي الجامعة بأسلوب جيد وبدون تذمر.
المجال: خدمة المجتمع المحلي					
					98. تعمل إدارة الجامعة على تحقيق الاتصال والتنسيق المستمر مع

					قطاعات سوق العمل المختلفة للتعرف على احتياجاتها من الخريجين كمّاً ونوعاً.
					99. تعمل إدارة الجامعة على تلبية احتياجات سوق العمل من الخريجين في التخصصات المختلفة كمّاً ونوعاً.
					100 تستقصي إدارة الجامعة آراء قطاعات ومؤسسات العمل المختلفة في إعداد البرامج التدريبية التي يحتاجونها للعمل على تلبيتها من خلال برامج التعليم المستمر في الجامعة.
					101 تستطلع الجامعة حاجة قطاعات ومؤسسات العمل المختلفة في البحوث والدراسات التي يحتاجونها وذات علاقة بمشاكل المجتمع أو البيئة المحلية.
					102 تحرص إدارة الجامعة على الحضور الدائم والمتواصل للجامعة في الفعاليات المجتمعية.
					103 تحرص إدارة الجامعة على السماح لبعض قطاعات المجتمع بالمشاركة أو المساهمة في الفعاليات الجامعية مثل المساهمة في تصميم المناهج الدراسية، العضوية في المجالس الأكاديمية، تقديم بعض المحاضرات العامة المتخصصة ضمن مناهج بعض المساقات
					104 تسعى الجامعة لعقد المؤتمرات والندوات التي تعالج مشاكل المجتمع والبيئة المحلية، بالإضافة الى المؤتمرات والندوات العلمية.
					105 تفسح إدارة الجامعة المجال لكوادرها المتخصصة للمساهمة في تطوير مؤسسات المجتمع.
					106 تهتم الجامعة وتعتني بتقديم تدريب، خدمات استشارية وثقافية، منح دراسية، تبرعات، وإعانات، للمجتمع ومؤسسات العمل المختلفة على شكل خطة سنوية.
					107 تعمل الجامعة على توجيه الدعوات للمؤسسات المختلفة في المناسبات الرسمية وغير الرسمية، كما تعمل على إرسال بطاقات التهنئة في الأعياد الرسمية.
المجال: التحسين المستمر					
					108 تتبنى إدارة الجامعة تشكيل فرق عمل من الكوادر الإدارية والأكاديمية للتحسين تتعاون وتنسق لتنفيذ برامج واستراتيجيات تحسين النوعية في الجامعة.
					109 تتبنى إدارة الجامعة تحديد متطلبات التحسين المادية والبشرية على شكل خطة عمل.
					110 تحرص إدارة الجامعة على ملائمة أهداف تحسين الجودة ورسالة الجامعة.
					111 تتبنى إدارة الجامعة باستمرار مواكبة الخطط الدراسية لمتطلبات العصر لتلبية حاجات الطلبة والمجتمع.
					112 تحرص إدارة الجامعة على توفير التمويل الكافي لتطبيق النشاطات والبرامج المتعلقة بتحسين النوعية في الجامعة.
					113 تركز إدارة الجامعة على جعل قنوات الاتصال مفتوحة أمام كل من يعمل في مجال التحسين.
					114 تقوم إدارة الجامعة بمتابعة المشكلات والشكاوي المقدمة من العاملين والطلبة وتتعامل معها بفاعلية الى ان يتم حلها.

					115	تحرص إدارة الجامعة على تحسين وتعزيز العلاقات مع المنظمات الأخرى في البيئة المحيطة وتقديم المساعدة لهم.
						المجال: التغذية الراجعة
					116	تحرص إدارة الجامعة على تقديم التغذية الراجعة عن مستوى تحقيق الأهداف.
					117	تحرص إدارة الجامعة على تقديم التغذية الراجعة عن العملية التعليمية.
					118	تحرص إدارة الجامعة على تقديم التغذية الراجعة عن أداء العاملين.
					119	تحرص إدارة الجامعة على تزويد المجتمع المحلي بالتغذية الراجعة عن أبنائه.
					120	تحرص إدارة الجامعة على تفعيل المراقبة والمتابعة لضمان توظيف التغذية الراجعة في التحسين.

انتهت الاستبانة

شكرا لتعاونكم