

أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية

دراسة تطبيقية في شركة سايبم العربية للحفر والتنقيب

السادة العاملين في شركة سايبم العربية للحفر والتنقيب المحترمين،

تحية طيبة وبعد،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة علمية حول أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية في شركة سايبم العربية للحفر والتنقيب.

يرجى التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بدقة وموضوعية، علماً بأن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

شاكرين تعاونكم.

أولاً: البيانات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

1. الجنس

• ☐ ذكر

• ☐ أنثى

2. العمر

• ☐ أقل من 30 سنة

• ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

• ☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة

• ☐ 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي

• ☐ دبلوم

• ☐ بكالوريوس

• ☐ ماجستير

• ☐ دكتوراه

• ☐ أخرى

4. سنوات الخبرة

- ☐ أقل من 5 سنوات
- ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة
- ☐ 15 سنة فأكثر

5. المسمى الوظيفي

- ☐ إداري
- ☐ إشرافي
- ☐ فني
- ☐ تنفيذي
- ☐ أخرى

ثانياً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب وفق المقياس التالي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

المحور الأول: مشاركة العاملين

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	تتيح الشركة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.					
2	تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات التي تساعد في تحسين الأداء.					
3	تأخذ الإدارة آراء العاملين بعين الاعتبار عند تطوير إجراءات العمل.					
4	يشعر العاملون بأن لهم دورًا فعالاً في تحسين جودة العمل داخل الشركة.					
5	يوجد تعاون بين الإدارة والعاملين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.					

المحور الثاني: التدريب

م	العبارة	1	2	3	4	5
6	توفر الشركة برامج تدريبية تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم.					
7	يرتبط التدريب المقدم في الشركة باحتياجات العمل الفعلية.					
8	يساهم التدريب في تحسين أداء العاملين في الشركة.					
9	تحرص الشركة على تقديم برامج تدريبية بصورة مستمرة.					
10	يساعد التدريب العاملين على فهم متطلبات الجودة بشكل أفضل.					

المحور الثالث: التحسين المستمر

م	العبارة	1	2	3	4	5
11	تسعى الشركة باستمرار إلى تحسين إجراءات العمل.					
12	تعمل الشركة على اكتشاف الأخطاء ومعالجتها بشكل مستمر.					
13	تقوم الشركة بمراجعة عملياتها بشكل دوري بهدف التطوير.					
14	تشجع الشركة العاملين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الأداء.					
15	يعد التحسين المستمر جزءاً من ثقافة العمل في الشركة.					

المحور الرابع: التركيز على العميل

م	العبارة	1	2	3	4	5
16	تهتم الشركة بالتعرف على احتياجات العملاء بصورة مستمرة.					
17	تعمل الشركة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.					
18	تأخذ الشركة ملاحظات وشكاوى العملاء بعين الاعتبار.					
19	تسعى الشركة إلى تحسين خدماتها بما يحقق رضا العملاء.					
20	تركز الشركة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء.					

المحور الخامس: دعم الإدارة العليا

م	العبارة	1	2	3	4	5
21	تدعم الإدارة العليا تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الشركة.					
22	توفر الإدارة العليا الموارد اللازمة لتحسين جودة العمل.					
23	تشجع الإدارة العليا العاملين على الالتزام بمعايير الجودة.					
24	تتابع الإدارة العليا تنفيذ برامج الجودة بصورة مستمرة.					
25	تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة بين العاملين.					

ثالثاً: الأسبقيات التنافسية

المحور السادس: أسبقية الوقت

م	العبارة	1	2	3	4	5
26	تنجز الشركة الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.					
27	تتميز الشركة بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء.					
28	تعمل الشركة على تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات.					
29	تهتم الشركة بسرعة تقديم خدماتها مقارنة بالمنافسين.					
30	يساهم تنظيم العمل في الشركة في تقليل التأخير في الإنجاز.					

المحور السابع: أسبقية الكلفة

م	العبارة	1	2	3	4	5
31	تحرص الشركة على تقليل تكاليف العمل دون التأثير على الجودة.					
32	تعمل الشركة على تقليل الهدر في الموارد والعمليات.					
33	تسعى الشركة إلى تقديم خدمات بتكلفة تنافسية.					
34	يساهم تحسين العمليات في خفض تكاليف التشغيل.					
35	يساعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحقيق كفاءة أفضل في استخدام الموارد.					