

جدول(14): تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بالمبادئ

رقم العبارة	المحور	العناصر	دائما		أحيانا		نادرا		لا أدري		غير صحيح		الاحتراف العياري %مستوى التطبيق	المتوسط
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت				
1	المبادئ	تهتم الشركة برأي الزبون ومقترحاته تجاه الخدمات المقدمة له.	38	34.55	27	24.54	13	11.82	17	15.45	15	13.64	70	3.50
2		تقوم الشركة بإعطاء ضمانات لزيائنها كما تقوم بدفع تعويضات لهم عند حدوث حادث.	22	20	21	19.1	15	13.64	26	23.63	26	23.63	57.6	2.88
3		تستمع الشركة لشكاوي الزبائن و تضعها ضمن أهدافها و برامجها التنفيذية.	30	27.27	23	20.9	14	12.72	15	13.46	28	25.5	62	3.10
4		يمتاز التحسين المستمر بأولوية عالية في شركتكم.	45	40.9	19	17.27	12	10.9	13	11.82	21	19.1	69.8	3.49
5		تستثمر الشركة الوقت و الجهد و المال في التعليم و التدريب من أجل تحقيق التحسين المستمر .	27	24.54	30	27.27	26	23.63	11	10	16	14.55	67.4	3.37
6		تبنى أهداف عملية التحسين المستمر في الشركة بناء على متطلبات و توقعات الزبائن.	24	21.82	20	18.18	17	15.45	20	18.18	29	26.36	58	2.90
7		المقياس الحقيقي لأداء الشركة هو درجة تحسين العمليات التي تم تحقيقها و ليس النتائج فقط.	19	17.27	27	24.54	18	16.36	14	12.73	32	29.1	57.6	2.88
8		يتوجه اهتمام الشركة نحو منع المنتجات و الخدمات المعيبة بدلا من اكتشاف العيوب و الأخطاء.	21	19.1	25	22.73	10	9.1	21	19.1	33	30	56.2	2.81
9		توجد طرق لتبادل البيانات و المعلومات و الإتصال بين العاملين تساهم في اتخاذ القرارات على أساس علمي.	23	20.9	16	14.55	23	20.9	19	17.27	29	26.36	57.2	2.86
10		شكر و تقدير الأشخاص و فرق العمل يساهم في تحفيزهم لتحسين أنظمة و عمليات الشركة ويشعرهم بالأمن الوظيفي.	32	29.1	28	25.5	9	8.18	19	17.27	22	20	65.2	3.26
11		عملية جمع البيانات و تقدير تطابقه مع رغبات الزبائن من الأعمال اليومية التي يقوم بها كل من يعمل في الشركة.	17	15.45	27	24.54	18	16.36	15	13.64	33	30	56.6	2.82

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الإستبيان

جدول (15): تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بالقيادة الإدارية.

رقم العبارة	المحور	العناصر	دائما		أحيانا		نادرا		لا أدري		غير صحيح		الانحراف المعياري % مستوى التطبيق المتوسط
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت			
1	القيادة الإدارية	تلتزم الإدارة العليا في الشركة بتبني مفهوم الجودة و العمل به في كافة الأنشطة.	52	47.27	23	20.9	12	10.9	9	8.18	14	12.72	1.47
2		الهدف الأساسي للإدارة العليا هو قيادة عملية التحسين المستمر من أجل الجودة وتحقيق رضا العميل.	33	30	21	19.1	20	18.19	17	15.45	19	17.27	1.46
3		تحرص إدارة الشركة على توفير الموارد اللازمة لعمليات التحسين.	56	50.9	25	22.73	15	13.63	6	5.45	8	7.27	1.21
4		تهتم قيادة الشركة بتشكيل فرق العمل ودعمها ومتابعة أعمالها والتنسيق بينها.	29	26.36	22	20	26	23.63	10	9.1	23	20.9	1.45
5		تشجع الإدارة العليا الأفراد العاملين على التكلم وإبداء الملاحظات للتأكيد على المسؤولية الفردية تجاه الجودة.	24	21.82	33	30	21	19.1	19	17.27	13	11.82	1.30
6		يعتبر الرؤساء أنفسهم أعضاء في فريق عمل واحد مع مرؤوسيههم.	35	31.82	18	16.36	19	17.27	13	11.82	25	22.73	1.50
7		هناك مستوى عالي من المشاركة من خلاله يتم إشراك جميع العاملين في عمليات اتخاذ القرارات.	18	16.36	15	13.63	32	29.1	26	23.63	19	17.27	1.30
8		تهتم إدارة الشركة بالأفكار الريادية وتحرص على بث روح المبادرة بين موظفيها.	20	18.18	11	10	29	26.36	23	20.9	27	24.55	1.40
9		هناك رضا وظيفي ناتج عن تشجيع الإدارة للعاملين بشكل دائم.	16	14.58	24	21.82	19	17.27	17	15.45	34	30.9	1.46

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الإستبيان

جدول (16): تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بالموارد البشرية.

الاحتراف القياسي % مستوى التطبيق	المتوسط	غير صحيح		لا أدري		نادرا		أحيانا		دائما		العناصر	المحور	رقم العبارة
		ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت			
1.07	80	4	9.1	10	8.18	9	7.27	8	23.63	26	51.82	57	مسؤولية الإدارة	1
1.50	71.2	3.56	15.45	17	13.63	15	12.72	14	15.45	17	42.7	47		2
1.48	61	3.05	23.63	26	14.54	16	16.36	18	23.63	26	21.82	24		3
1.41	70.2	3.51	16.36	18	7.27	8	17.27	19	27.72	30	31.82	35		4
1.27	80.4	4.02	7.27	08	9.1	10	11.81	13	17.27	19	54.54	60		5
1.48	71.2	3.56	13.63	15	19.9	21	10	11	20.9	23	38.82	42		6
1.36	59.8	2.99	18.18	20	20.9	23	22.72	25	20	22	18.18	20		7
1.23	67.8	3.39	12.72	14	6.36	7	30.9	34	29.1	32	20.9	23		8
1.34	56	2.8	17.27	19	14.54	16	19.1	21	23.63	26	16.36	18		9
1.51	64	3.2	20.9	23	16.36	18	12.72	14	21.82	24	28.18	31		10

المصدر: إعداد الطالب إعتقادا على نتائج الإستبيان

جدول (17): تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بالقياس و التحليل و التحسين.

الانحراف العياري	% مستوى التطبيق	المتوسط	غير صحيح		لا أدري		نادرا		أحيانا		دائما		العناصر	المحور	رقم العبارة
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت			
1.43	70.8	3.54	15.45	17	9.1	10	17.27	19	21.82	24	36.36	40	تقوم الشركة بتطبيق الأساليب المناسبة لقياس ومراقبة خصائص المنتج للتحقق من مطابقتها للمواصفات المحددة	مسؤولية الإدارة	1
1.39	72.4	3.62	10.9	12	16.36	18	10	11	24.54	27	38.18	42	تراقب الشركة المنتجات غير المطابقة و تتخذ الإجراءات المناسبة.		2
1.43	70	3.50	15.45	17	11.81	13	12.72	14	26.36	29	33.63	37	يتم استخدام أسلوب المراقبة الإحصائية لاكتشاف أي انحراف في معايير الجودة.		3
1.37	56	2.80	22.72	25	20.9	23	25.45	28	14.54	16	16.36	18	يتم إخطار العامل بأية معلومات جديدة تتعلق بجودة العمل الذي يقوم به في الوقت المناسب.		4
1.45	61.6	3.08	19.1	21	21.82	24	14.54	16	20.9	23	23.63	26	تقوم الشركة بقياس درجة رضا العملاء عن طريق الإتصال بهم بحثا عن فرص أخرى للتحسين.		5
1.38	58	2,90	22.72	25	14.54	16	29.1	32	16.36	18	17.27	19	تحرص الشركة على فعالية نظام الإتصالات لتحقيق تبادل و نشر المعلومات.		6
1.32	58.4	2.92	20	22	16.36	18	30	33	18.18	20	15.45	17	يوجد نظام للمعلومات يوفر المعلومة بشكل ملائم و سريع لمتخذ القرار .		7
1.57	54.4	2.72	35.45	39	11.81	13	19.1	21	11.81	13	21.81	24	توظف الشركة المعلومات المرتردة للاستفادة منها في عمليات التحسين المستمر.		8
1.50	63.2	3.16	21.81	24	15.45	17	15.63	15	22.72	25	26.36	29	تلتزم الشركة بتطبيق القوانين الخاصة بالحفاظ على سلامة البيئة الداخلية و الخارجية.		9
1.33	59.2	2.96	17.27	19	20.9	23	28,18	31	15.45	17	18.18	20	تعمل الإدارة العليا على خلق الشعور القوي لدى العاملين بمسؤولية الشركة نحو المجتمع.		10

المصدر: إعداد الطالب إعتمادا على نتائج الإستبيان