

الملاحق



(استبانة)

استبيان عن دور التميز التنظيمي في تحسين جودة الخدمات في المنظمات الخدمية العاملة في سلطنة عمان
دراسة ميدانية في (شركة الاتصالات العمانية عمانتل)

الأخوة والأخوات / المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

أرجو التفضل بالإجابة عما يلي من الاستفسارات التي تهدف إلى التعرف على دور التميز التنظيمي في
تحسين جودة الخدمات في المنظمات الخدمية العاملة في سلطنة عمان

دراسة ميدانية في (شركة الاتصالات العمانية عمانتل) ونود أن نؤكد بأن البيانات التي سترد فيها لن
تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وبالطبع إن دقة وموضوعية إجاباتكم المعهودة ستكون هي أساس
لنجاح هذه الممارسة التعليمية الجامعية .

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحث سعيد الشجبي

اولا: المعلومات الشخصية

١. الجنس : () ذكر () انثى
٢. العمر: () ٣٠ فأقل () أكثر من ٣٠ الي () أكثر من ٤٠ الي اقل ٥٠ () ٥٠ سنة فأكثر
٣. الوظيفة: () رئيس قسم () مشرف () مهندس () موظف
٤. المؤهل العلمي: () ثانوي () دبلوم () بكالوريوس () دراسات عليا
٥. سنوات الخدمة: () ٥ سنوات () أكثر من ٥ - ١٠ () أكثر من ١٠ - ١٥ () أكثر من ١٥ فأقل سنوات سنة سنة

ثانياً: أرجو تكرمكم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك :

- العبرة
- موافق موافق غير لا لا أوافق بشدة متأكد أوافق بشدة
- التدريب
١. التدريب عملية مستمرة لمختلف العاملين في الشركة .
 ٢. يتكامل التدريب في الشركة مع أنشطة الموارد البشرية الأخرى
 ٣. التجديد مستمر في أنشطة التدريب في الشركة .
 ٤. يتم تحديث أساليب التدريب باستمرار في الشركة
 ٥. التدريب نشاط إداري وفي
 ٦. يتم متابعة المتدربين بعد انتهاء التدريب في الشركة
 ٧. يحقق أسلوب التدريب المتبع في الشركة أغراض التدريب عامة.
 ٨. الأساليب التدريبية المتوفرة في الشركة حديثة ومتنوعة
 ٩. تتوفر في الشركة الإمكانيات الضرورية لاستخدام الأساليب التدريبية الحديثة.
 ١٠. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية في الشركة على نحو علمي وبما يحقق أهدافها التدريبية.

- ١١ . تتحدد أهداف التدريب في الشركة في ضوء الاحتياجات الفعلية للمتدربين.
- ١٢ . يتم اختيار المدربين على أساس المعرفة العلمية والعملية في مجال التدريب .
- ١٣ . يتم تحديد المحتوى التدريبي على أساس التوافق مع القدرات المختلفة للمتدربين
- ١٤ . تراعي الشركة القواعد العلمية لتنفيذ البرنامج التدريبي
- ١٥ . يتم تقويم العملية التدريبية في مراحل التدريب كافة
- ١٦ . إن التدريب في الشركة يتوافق مع اختصاصات العاملين
- ١٧ . إن أماكن التدريب وما تحويه من تجهيزات تحقق غاية التدريب
- ١٨ . وجود ثقافة تنظيمية داعمة لاستراتيجية التدريب في الشركة

ثانياً: أرجو تكرمكم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك :

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					التمكين
					١٩ . يقوم الموظفون بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمال الإدارة
					٢٠ . تلقي مبادرات واجتهادات الموظفين الشخصية تشجيع الشركة
					٢١ . يتاح للعاملين الحرية في تحديد الاسلوب المناسب لإنجاز أعمالهم
					٢٢ . يجد العاملون سهولة في التواصل مع مدراءهم
					٢٣ . تتوفر للموظفين الفرصة لتنمية مهاراتهم وتطوير قدراتهم الفردية
					٢٤ . تشجع الشركة الموظفين على الأخذ بالمبادرات خارج التعليمات الرسمية
					٢٥ . هناك ثقة بمقدرة الموظفين على أداء أعمالهم بكفاءة
					٢٦ . يتم تشجيع ودعم الافكار المتعلقة بتحسين الاداء
					٢٧ . تفوض الشركة صلاحيات كافية للعاملين لإنجاز المهام الوظيفية
					٢٨ . تثق الشركة في قدرات العاملين على أداء المهام الموكلة إليهم

					٢٩. تمنح الشركة العاملين المرنة الكافية للتصرف في أداء مهامهم
					٣٠. توفر الشركة الفرصة للموظفين لاتخاذ القرارات باستقلالية
					٣١. تشارك الشركة الموظفين في حل بعض المشكلات

ثالثاً: أرجو تكرمكم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك :

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					التحفيز
					٣٢. تمنح الأوسمة للمجيدات في الأداء
					٣٣. تقديم شهادات التقدير للمستحقين لتشجيع العاملين على العمل بكفاءة
					٣٤. تقديم الدروع والميداليات
					٣٥. التقدير والاحترام من القيادات للعاملين
					٣٦. تكليف المتميزين من العاملين بالعمل في مواقع قيادية
					٣٧. نقل العاملين إلى مستوى أعلى مما يشعرونهم بأهمية العمل الذي يقومون به
					٣٨. تقديم الهدايا التذكارية للعاملين المتميزين
					٣٩. تكريم العاملين الجيدين في حفلات اجتماعية
					٤٠. إدراج أسماء العاملين المتميزين في لوحة الشرف
					٤١. تقديم عبارات الشكر والثناء الشفوي
					٤٢. دعم العاملين برسائل الشكر والتقدير
					٤٣. منح الترقية الاستثنائية للعاملين المتميزين
					٤٤. إشراك العاملين في عملية اتخاذ بعض القرارات مما يساهم في زيادة رضائهم وبالتالي يتحسن الأداء.
					٤٥. دعم العاملين ومساندتهم معنوياً عند الظروف الخاصة والطارئة

رابعاً: أرجو تكرمكم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك :

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					جودة الخدمات
					٤٦. تعتمد الشركة خطة لتحسين جودة خدماتها
					٤٧. يؤثر التدريب بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات في الشركة.
					٤٨. تطبق الشركة مدخل الجودة الشاملة في خدماتها
					٤٩. تتوافر في الشركة الاختصاصات اللازمة كافة لتحقيق الجودة الشاملة في خدماتها
					٥٠. تتوافر في الشركة التجهيزات اللازمة لتقديم خدمات ذات جودة
					٥١. إن مكان الشركة مناسب لتحقيق الجودة في الخدمات.
					٥٢. تتعاون الكوادر العاملة في الشركة لتحقيق الجودة الشاملة في الخدمات المقدمة فيها.
					٥٣. يتم في الشركة إجراء دورات تدريبية حول مفاهيم الجودة في الخدمات
					٥٤. تقدم الشركة خدماتها بفعالية وبدرجة عالية من الاعتمادية.
					٥٥. لا يتم تكرار الأعطال في الخدمة مما يؤدي إلى تقديم خدمات جيدة للزبائن
					٥٦. تستجيب الشركة لخدمات الزبائن بسرعة
					٥٧. يتم الاستجابة لطلبات الزبائن بدقة متناهية
					٥٨. توفر الشركة الخدمة للعميل في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان
					٥٩. تلتزم الشركة بالتعهدات والعقود بينه وبين العميل
					٦٠. توفر الشركة جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل تقديم خدمة جيدة
					٦١. توفر الشركة الخدمة للعميل في الوقت المناسب

					٦٢. تستمع الشركة إلى شكاوي المستخدمين ومشكلاتهم وتعمل على إيجاد الحلول الناجعة لهم
					٦٣. تتوفر لدى الشركة أماكن انتظار
					٦٤. الشركة تمتاز بالنظافة والإضاءة الجيدة
					٦٥. تستعمل الشركة تجهيزات ومعدات تكنولوجية متطورة تتلاءم مع مستوى الخدمة المقدمة ويعمل على تطويرها باستمرار
					٦٦. يتوفر لدى الشركة كادر وظيفي متخصص

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية العالمية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA