



الاستبيان الوطني الأول للجودة المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية

يوم الأحد ٢١ يونيو ٢٠٠٩م

المواضيع الرئيسية

١. أهداف الاستبيان
٢. منهجية الاستبيان
٣. المحاور الرئيسية للاستبيان
٤. المنشآت المشاركة
٥. نتائج الاستبيان
٦. التوصيات

أهداف الاستبيان

- دراسة مستوى الوعي بالجودة.
- التعرف على تطبيقات الجودة المختلفة بالمنشآت المحلية.
- قياس مدى التزام ودعم القيادة التنفيذية للمنشآت لبرامج الجودة.
- معرفة الفوائد المكتسبة من تنفيذ برامج التحسين المستمر للجودة.
- قياس مدى تأثير مبادرات المجلس السعودي للجودة لنشر ثقافة الجودة في المجتمع.

منهجية الاستبيان

- ✓ تطوير أهداف ومحاور الاستبيان
- ✓ تصميم نماذج الاستبيان بما يحقق أهداف الاستبيان ويغطي محاوره
- ✓ اختيار المنشآت المشاركة في الاستبيان
- ✓ جمع المعلومات من خلال المقابلات الشخصية التي تم عقدها بواسطة أعضاء اللجنة التنفيذية للمجلس السعودي للجودة
- ✓ إدخال وتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج إحصائي آلي SPSS
- ✓ صياغة التقرير النهائي والتوصيات
- ✓ إعلان نتائج الاستبيان وتدشين التقرير النهائي
- ✓ تطوير خطة عمل لتنفيذ توصيات الاستبيان

المحاور الرئيسية للاستبيان

- (١) معلومات المنشآت المشاركة
- (٢) ممثل الجودة بالمنشأة
- (٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة
- (٤) مظاهر التزام القيادة نحو الجودة
- (٥) التدريب والتوعية ببرامج الجودة
- (٦) إلمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة الجودة في المجتمع



المنشآت المشاركة



المنشآت المشاركة

- مجموعة بن لادن السعودية
- الخطوط الجوية العربية السعودية.
- مجموعة معاهد السباعي للتعليم الصحي.
- مجموعة مستشفيات السعودي الألماني.
- البنك الأهلي التجاري.
- بنك الجزيرة.
- كلية دار الحكمة - جدة.
- كلية البترجي الطبية للعلوم و التكنولوجيا.
- كلية ابن سينا الطبية.
- مؤسسة محمد عبد العليم للتجارة - سبك العالمية.



المنشآت المشاركة

- العيكان للرقائق البلاستيكية
الشركة الوطنية للتنمية الزراعية (نادك).
مجموعة د / سليمان الحبيب الطبية
شركة أسمنت اليمامة
شركة الصافي دانون
مجموعة الحكير الترفيهية
شركة الإنارة السعودية المحدودة
شركة المراعى المحدودة
شركة فارابي الخليج للبتروكيماويات المحدودة - الجبيل.
الشركة الشرقية للبتروكيماويات - شرق.



المنشآت المشاركة

الشركة السعودية للحديد والصلب (حديد) - إحدى شركات
سابك - الجبيل.

شركة الجبيل للبتر وكماويات (كيميا) - الجبيل.

شركة نماء للكماويات والشركات التابعة (صودا - جنا) - الجبيل.

شركة بتر وكيميا إحدى شركات سابك

مجموعة شركات خالد فهد البعيز (مصنع الشرق الأوسط)

شركة تصنيع الخرسانة - بريمكو.

مستشفى الأطباء المتحدون.

الحاج حسين علي رضا و شركاه المحدودة.

مستشفى جدة الوطني الجديد.

مختبر البرج.



المنشآت المشاركة

شركة أسمنت العربية.
مستشفيات ومراكز مغربي.
الشركة الوطنية للصناعات الغذائية المحدودة.
شركة مجموعة السريع التجارية الصناعية
شركة مصنع الخرسانة السعودية المنقولة المحدودة
المركز الطبي الدولي - IMC
شركة مصنع المحاليل الطبية المحدودة.
مستشفى الدكتور عبد الرحمن بنخش.
مستشفى الدكتور سليمان فقيه
إرنست و يونج للإستشارات.



المنشآت المشاركة

- الشركة الوطنية للصناعة البسكويت والحلويات المحدودة.
شركة الحربي للتجارة والمقاولات المحدودة.
الشركة السعودية للخدمات الصناعية (سيسكو).
شركة مقاولات الخليج للشحن والتفريغ.
مستشفى المدينة الوطني. المدينة.
شركة المدينة المنورة للتمور ومشتقاتها.
الشركة العربية للألياف الصناعية - ابن رشد .
صندوق المؤوية.
شركة محمد عبد العزيز الراجحي وأولاده للصناعة القابضة.
مصنع الخير لمشتقات القهوة.



المنشآت المشاركة

مصنع دلتا للمياه - جدة.

شركة إتحاد الإتصالات (موبيلي).

شركة عبدالله هاشم للمعدات والغازات الصناعية المحدودة.

معهد الإحتراف الفني للتدريب واللغات و التوظيف.

مدارس الإبداع للبنات.

شركة جرير للتسويق (مكتبة جرير)

الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية (الدوائية-سبيماكو)

شركة أرامكو السعودية موبيل المحدودة- مصفاة ينبع.

شركة طيبة القابضة .



المنشآت المشاركة

- الشركة السعودية لمنتجات الألبان والأغذية (سدافكو).
الطازج - فروج فقيه المشوي.
شركة جمجوم للصناعات الدوائية المحدودة
الشركة العالمية لتسويق مستلزمات النوم (سليب هاي).
مصنع جدة للرقائق الرغوية والاسفنج (سوفت دريمز).
الشركة الأهلية للصناعات الغذائية - أمريكانا كيك.
فندق إنتركونتيننتال - جدة.
شركة الصناعات الحديثة - بروكتر وقامبل P&G
الشركة السعودية العربية للزجاج المحدودة.
الحمراني فوكس للمنتجات البترولية.



المنشآت المشاركة

- شركة ينبع السعودية للبترول وكماويات.
شركة كريستال جلوبال .
مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون
شركة الإتصالات السعودية.
شركة الإلكترونيات المتقدمة المحدودة - AEC
شركة عبد اللطيف جميل لتطوير كماليات
السيارات - JACS
مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
مدارس الأمجاد الأهلية.
مدارس الأندلس الأهلية.
شركة مصنع أسترا للصناعات الغذائية.



المنشآت المشاركة

- شركة تبوك للصناعات الدوائية.
- المستودع الخيري بمحافظة جدة
- الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بمحافظة جدة
- مدارس الاقصى الاهلية.
- مؤسسة الأحماد للتجارة (بارنيز)
- مستشفى باقدو والدكتور عرفان .
- الشركة المتحدة للإعلان .
- فندق ماريوت جدة.
- الشركة المتحدة للسكر.
- شركة صافولا لأنظمة التغليف المحدودة.



المنشآت المشاركة

شركة عافية العالمية.

شركة القلزم المتميزة للمأكولات المحدودة.

شركة أقوات للصناعات الغذائية المحدودة .

شركة حدادة.

الشركة السعودية للكهرباء.

شركة دلة التجارية .

شركة بن زقرليفر المتحدة.

مؤسسة أبعاد المعادن.

شركة بتروكون العربية المحدودة.

شركة تموين السعودية



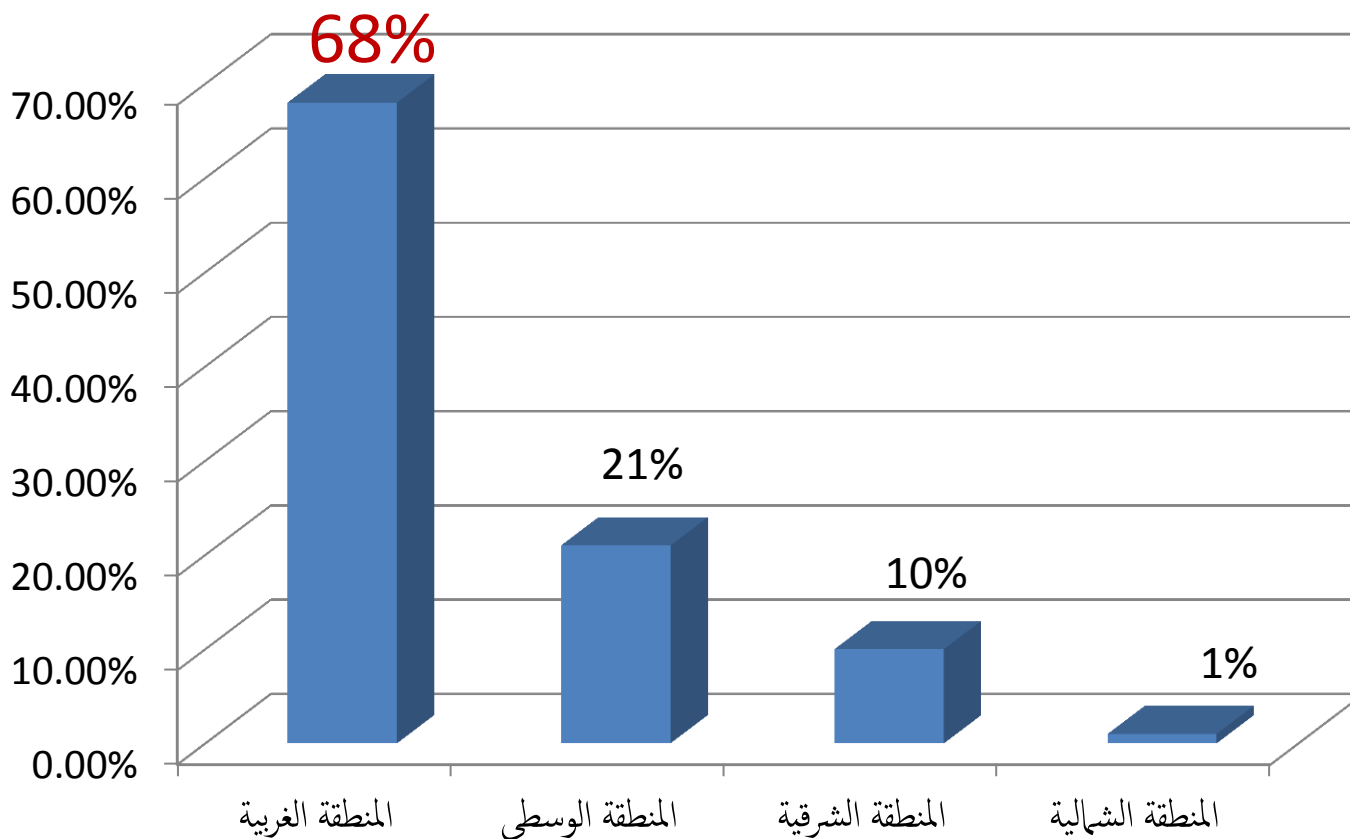
نتائج الاستبيان



نتائج الاستبيان (١) معلومات المنشآت المشاركة

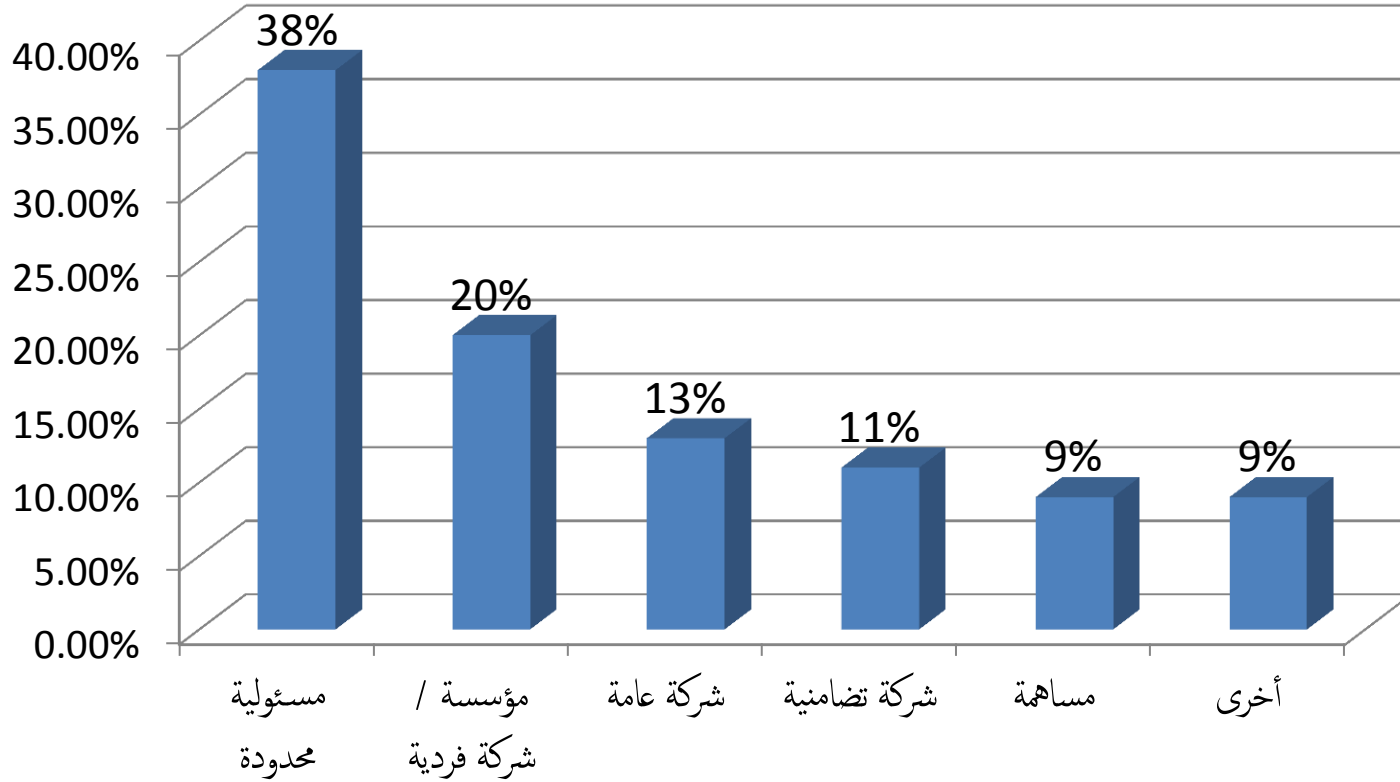
توزيع المنشآت حسب مناطق المملكة

(١) معلومات المنشآت المشاركة



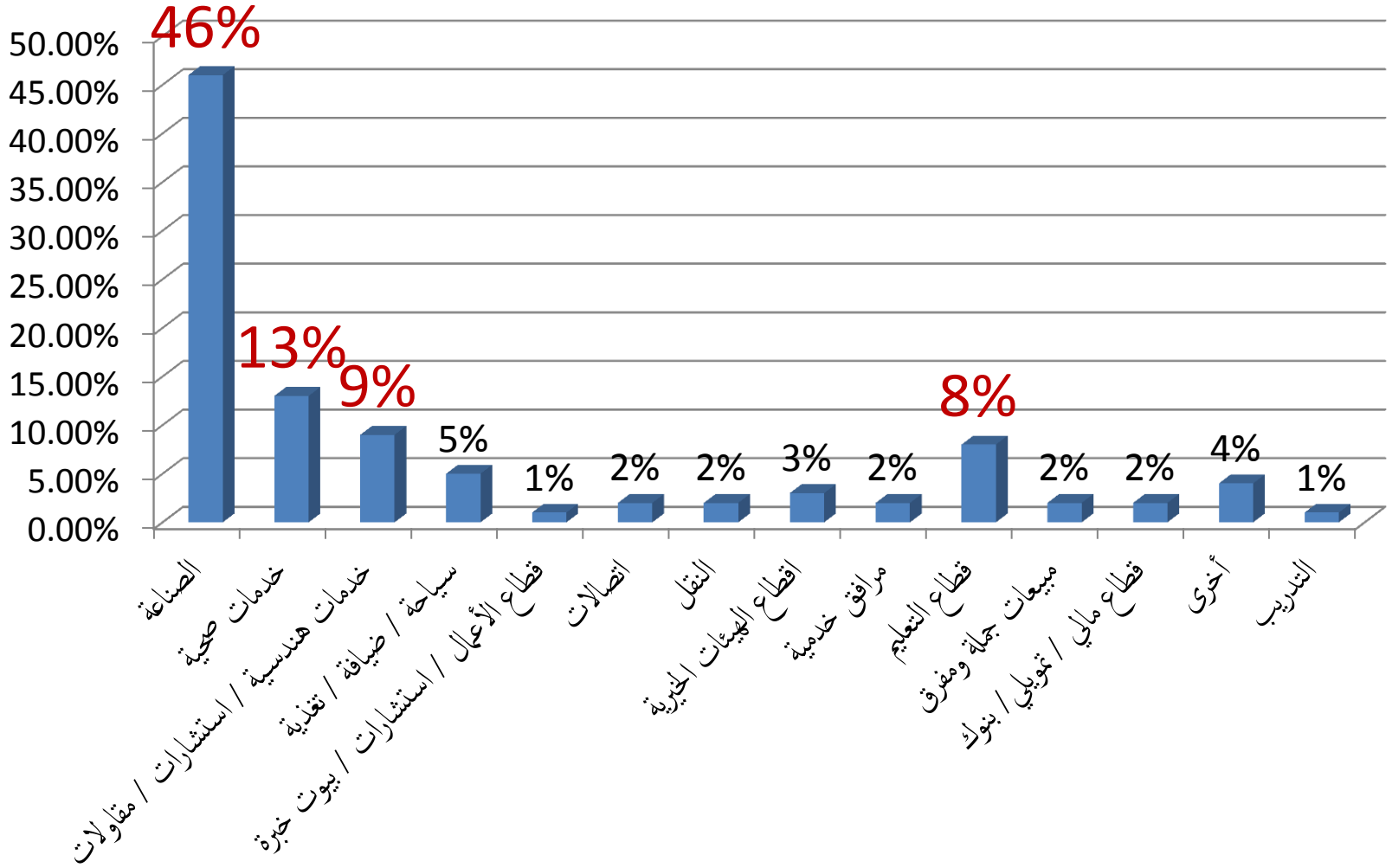
توزيع المنشآت حسب نوعية الملكية

(١) معلومات المنشآت المشاركة



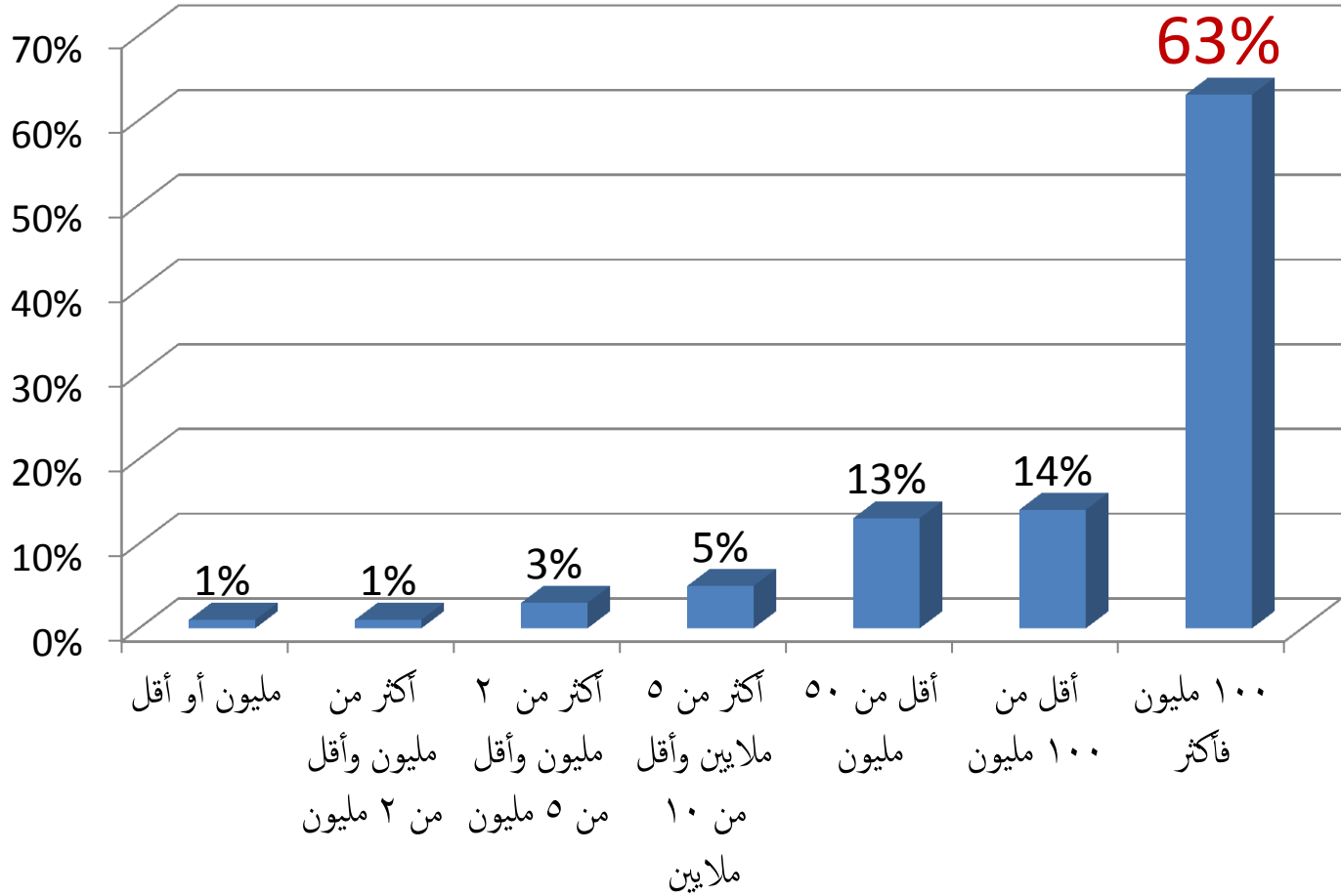
توزيع المنشآت حسب مجال العمل

(١) معلومات المنشآت المشاركة



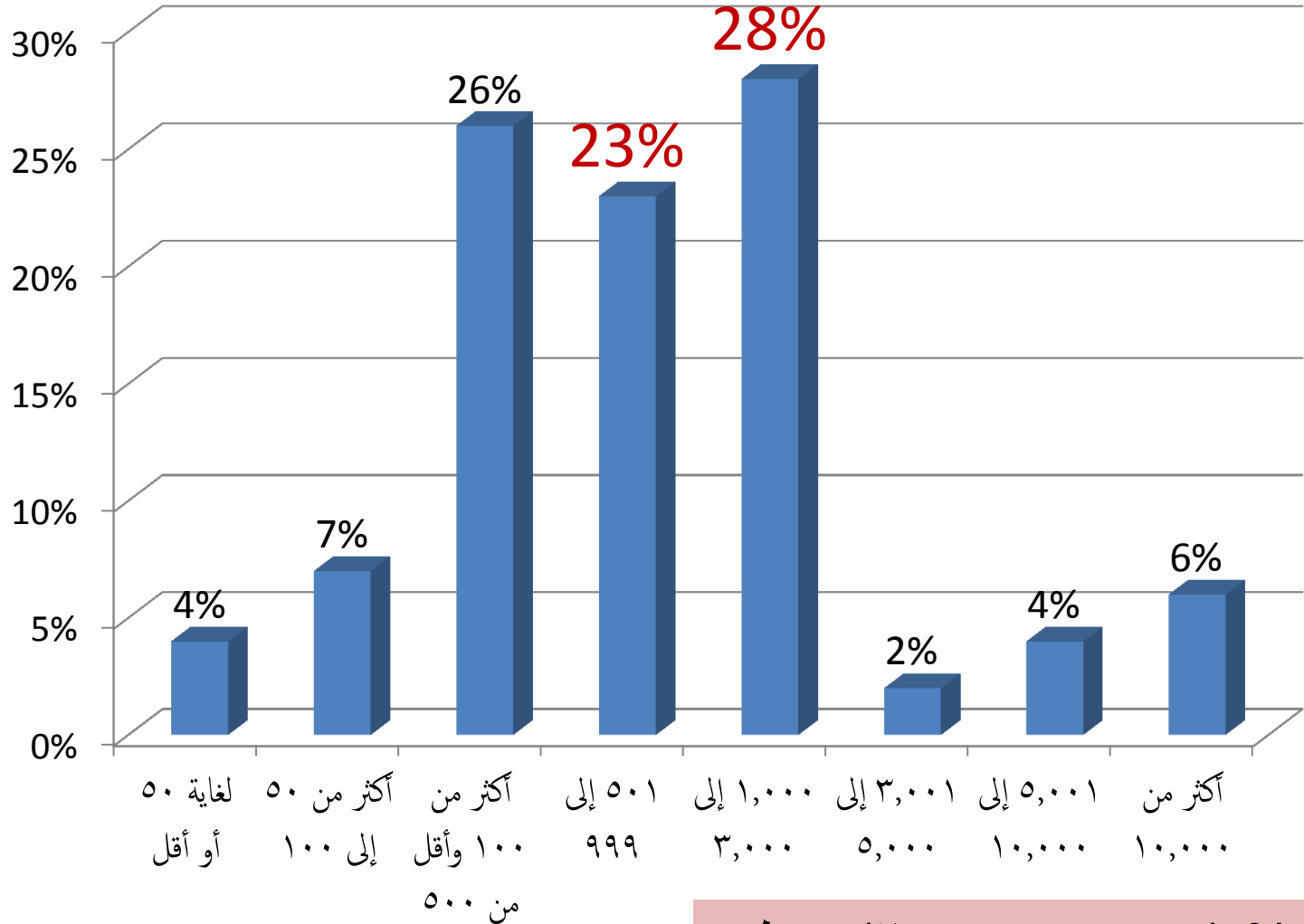
توزيع المنشآت حسب متوسط الدخل

(١) معلومات المنشآت المشاركة



توزيع المنشآت حسب عدد الموظفين

(١) معلومات المنشآت المشاركة



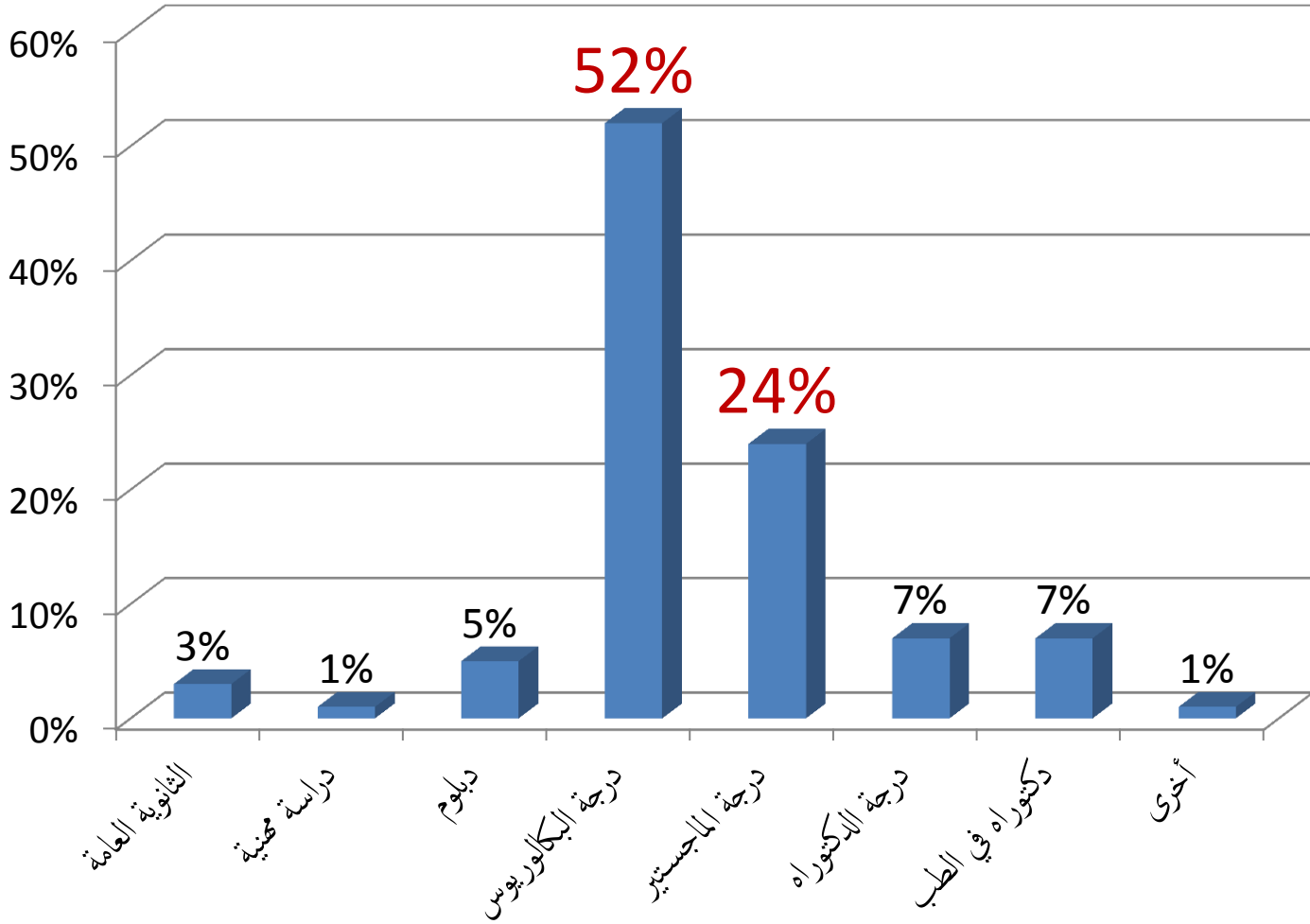
٥١% (من ٥٠٠ - ٢٠٠٠) موظف



نتائج الاستبيان (٢) ممثل الجودة بالمنشأة

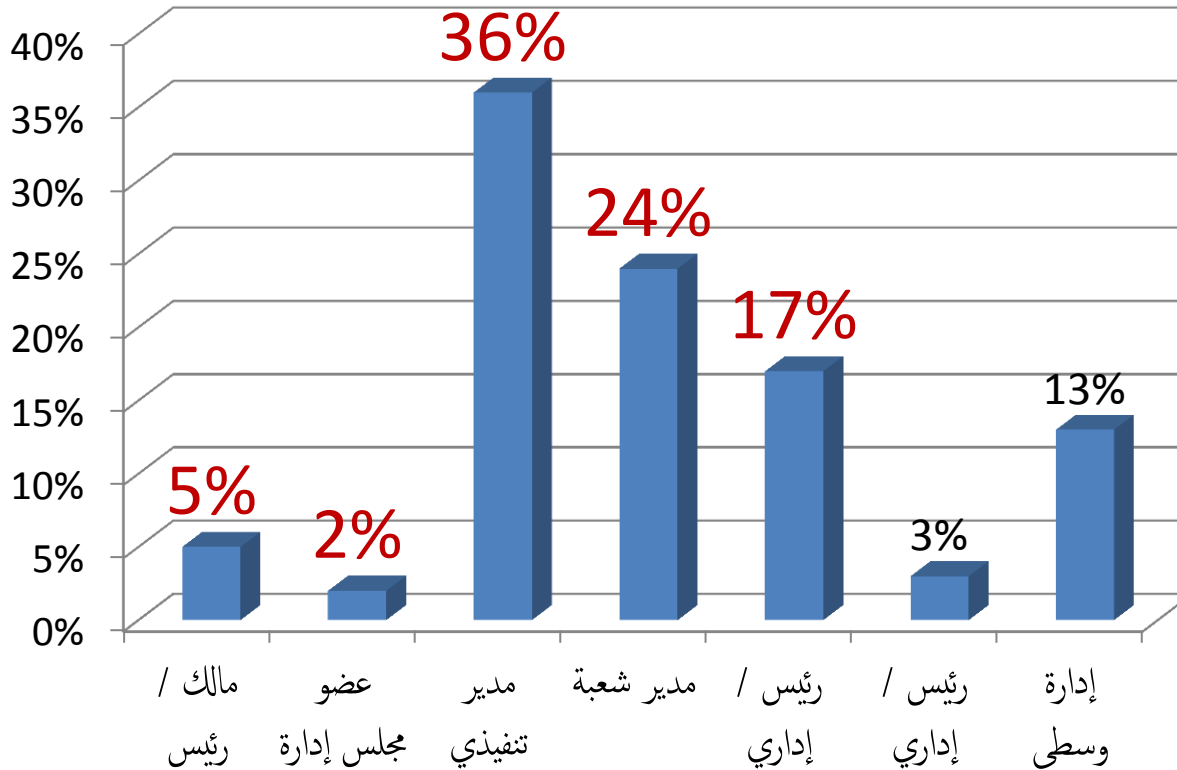
المستوى التعليمي لمثلي الجودة بالمنشآت

٢) ممثل الجودة بالمنشأة



المستوى الوظيفي لممثلي الجودة في المنشآت

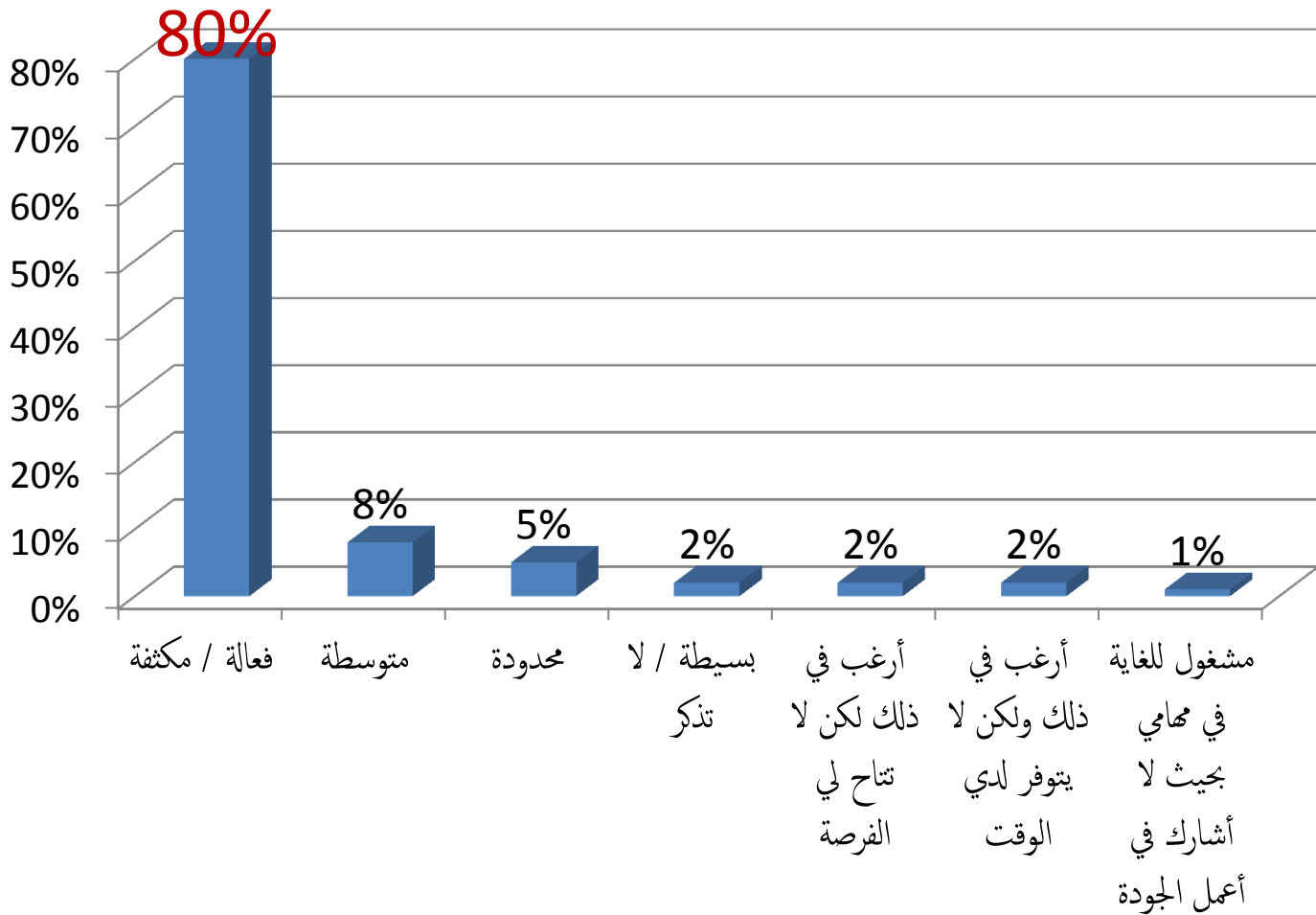
٢) ممثل الجودة بالمنشأة



٨٤% من الإدارة العليا والتنفيذية

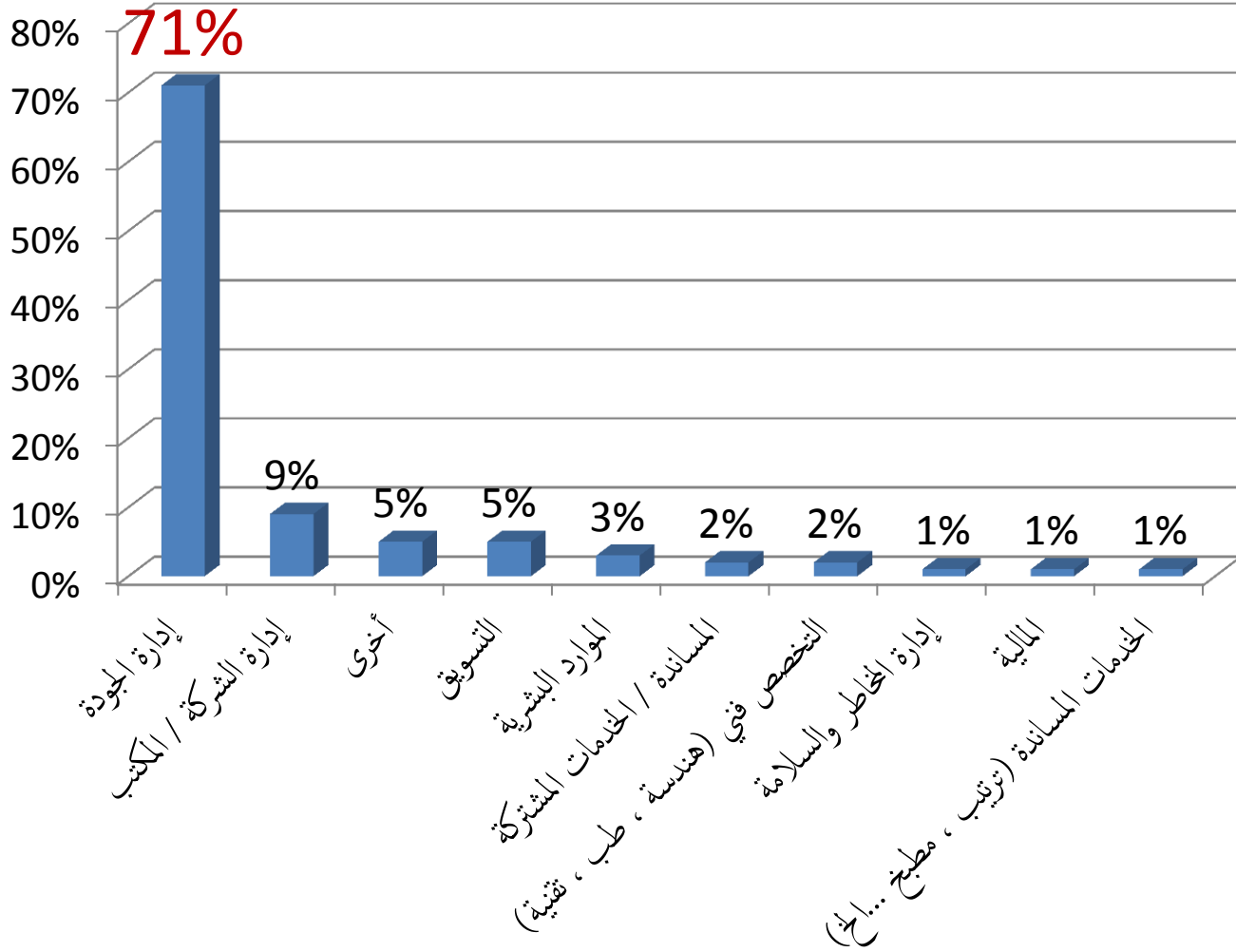
كيف تقيم مشاركتك في تطبيقات الجودة في المنشأة

٢) مثل الجودة بالمنشأة

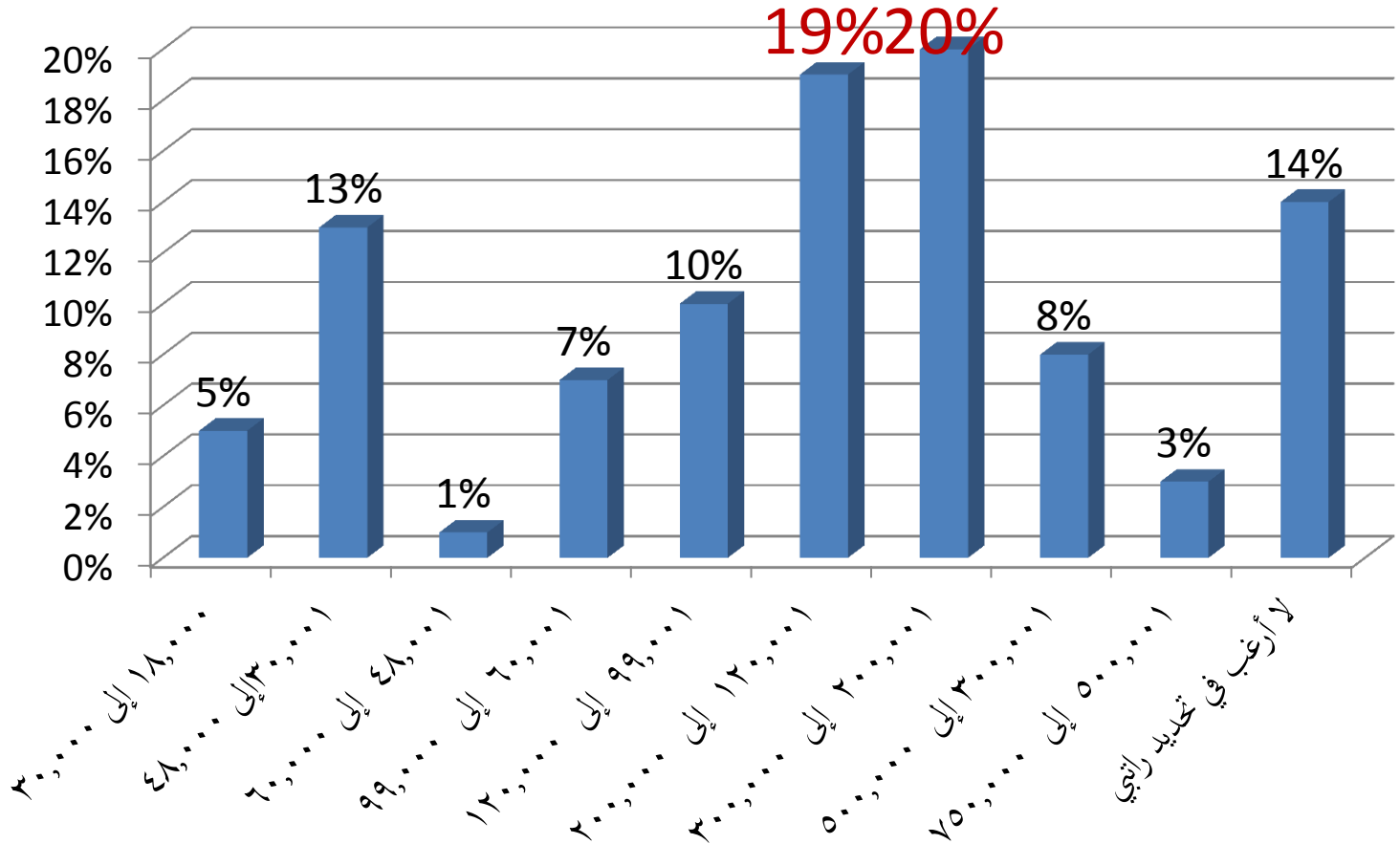


أي الخيارات التالية يصف مجال عملك في المنشأة

٢) ممثل الجودة بالمنشأة

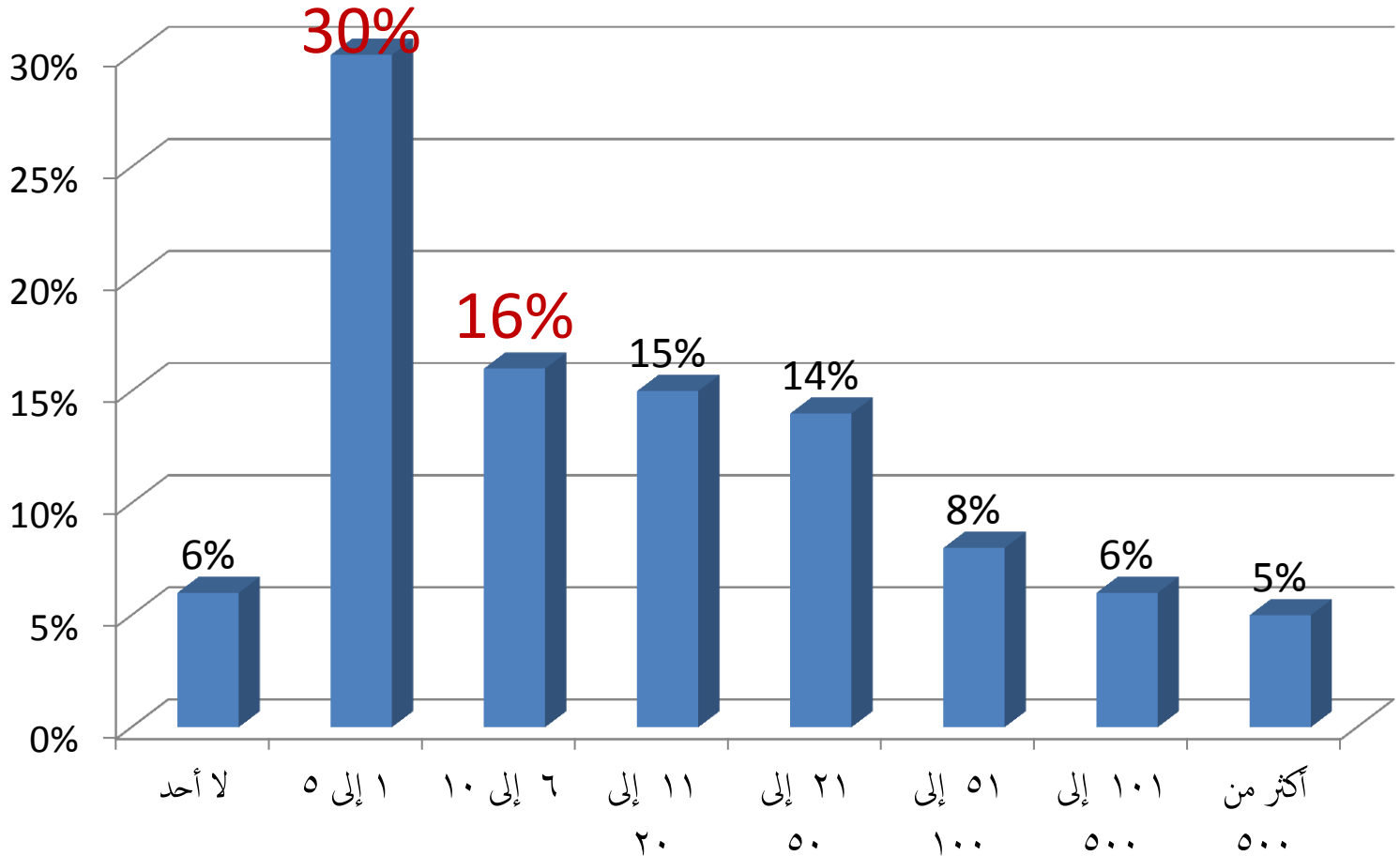


أي الخيارات التالية تصف بصورة أفضل نطاق راتبك الشهري بالريال السعودي



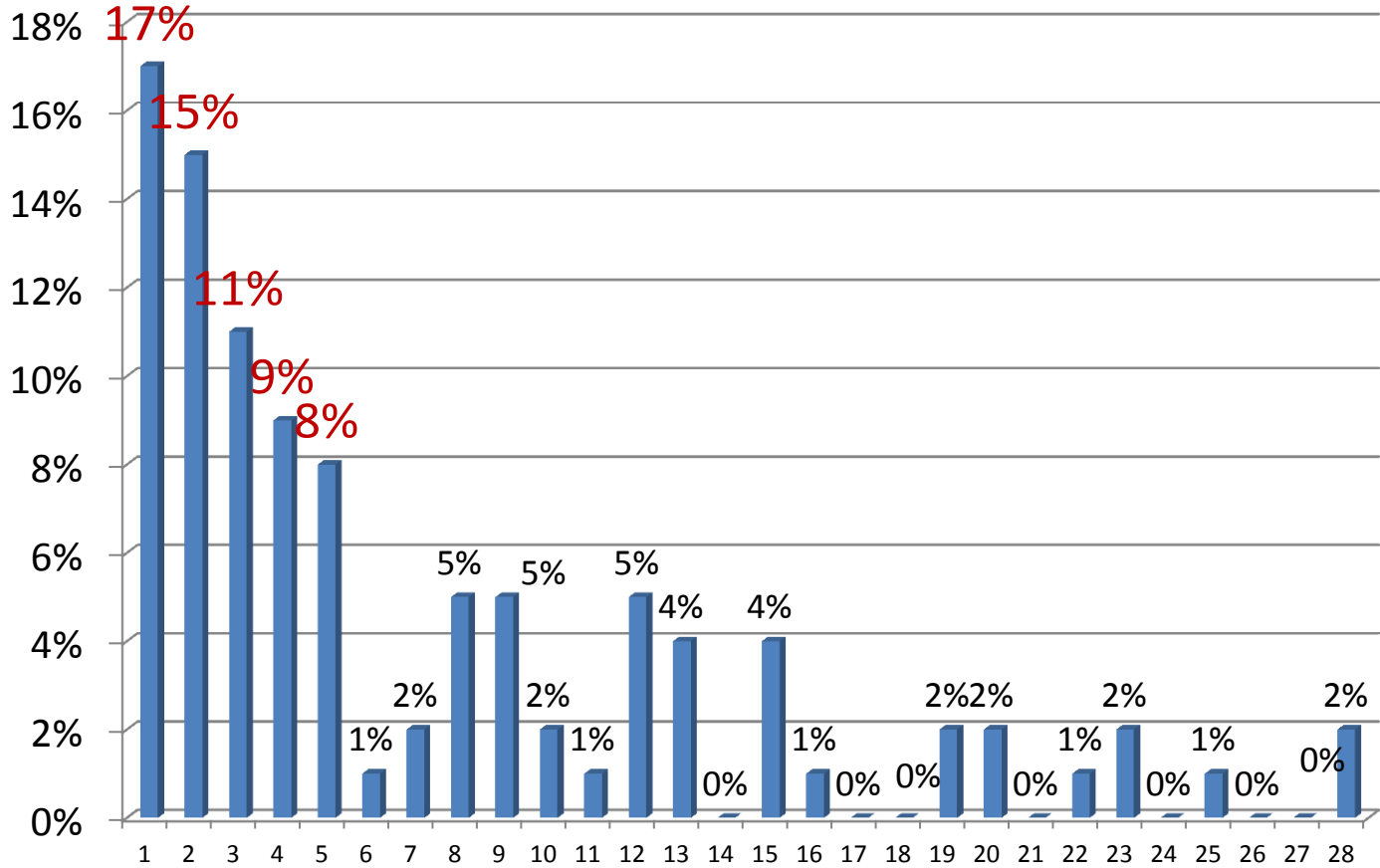
٣٩% (من ١٢٠,٠٠٠ - ٣٠٠,٠٠٠ ريال)

أي من العبارات التالية تصف بصورة مثلى عدد الموظفين المسؤول عنهم بصورة مباشرة



٤٦% (من ١ - ١٠) موظف

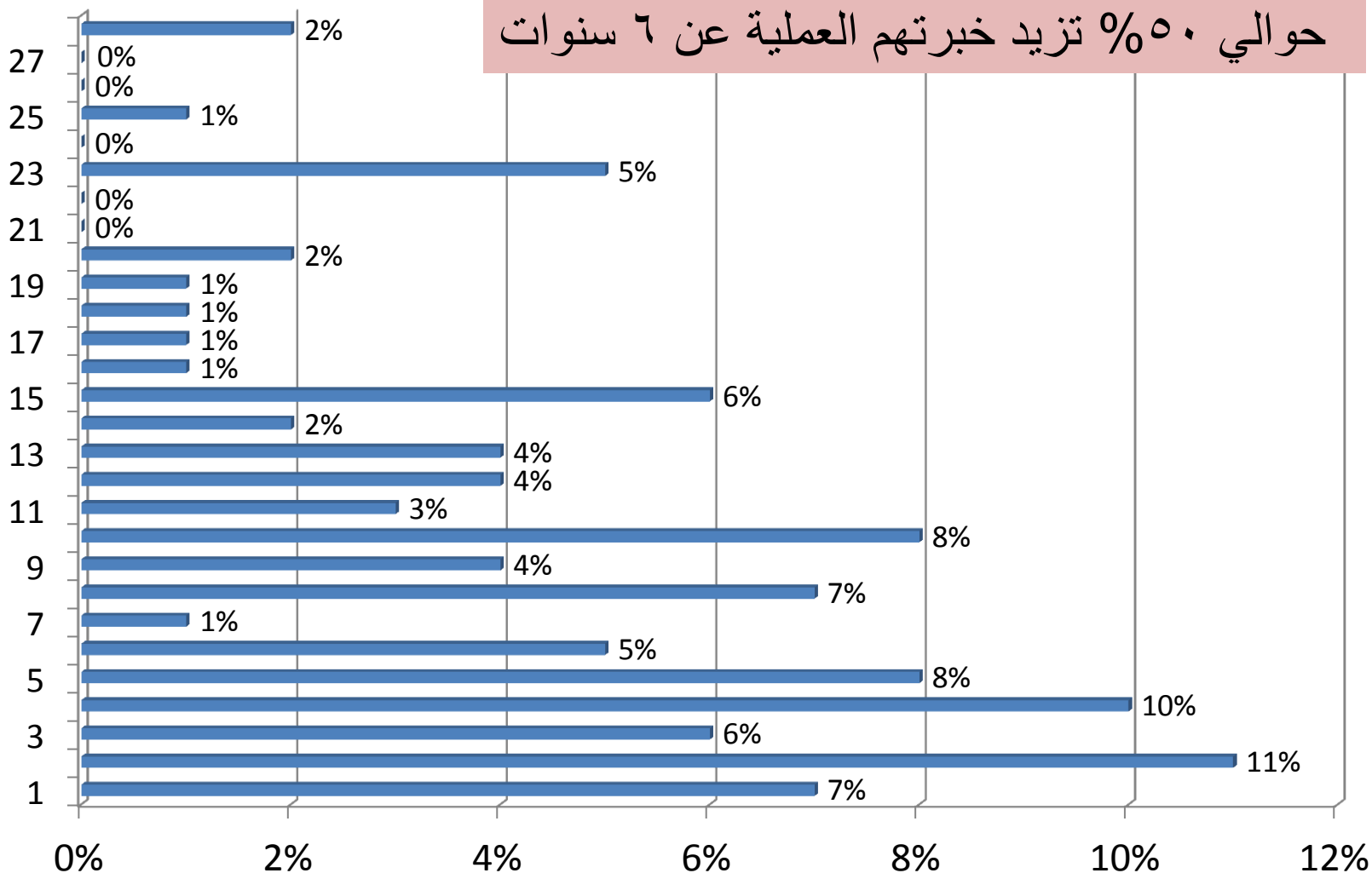
أذكر عدد السنوات التي أمضيتها كممثل للجودة بالمنشأة



٥٠% (من ١ - ٥ سنوات)

أذكر عدد السنوات التي أمضيتها في المنشأة

حوالي ٥٠% تزيد خبرتهم العملية عن ٦ سنوات



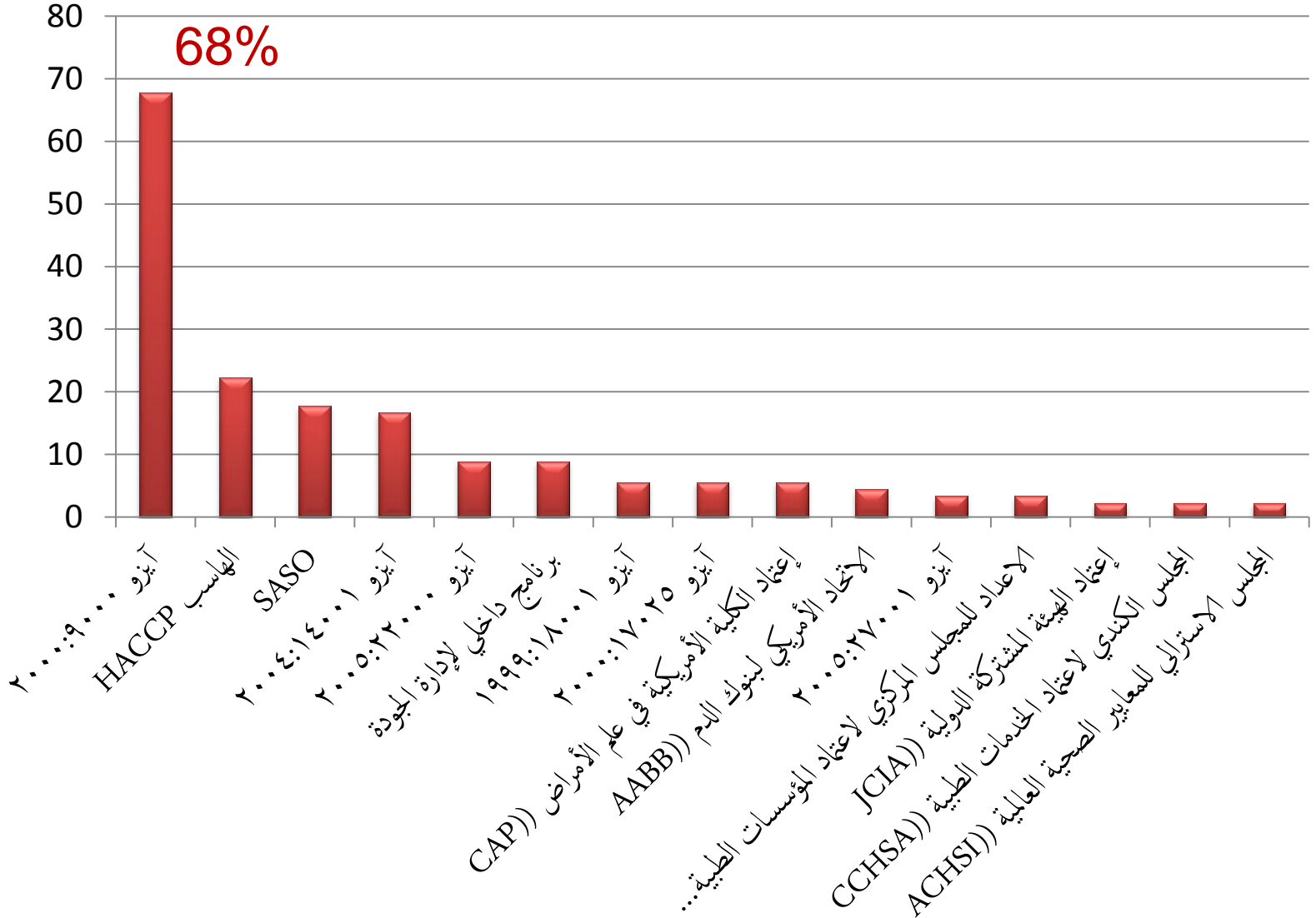
٢) ممثل الجودة بالمنشأة



نتائج الاستبيان (٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة

الشهادات والإعتمادات التي تم الحصول عليها

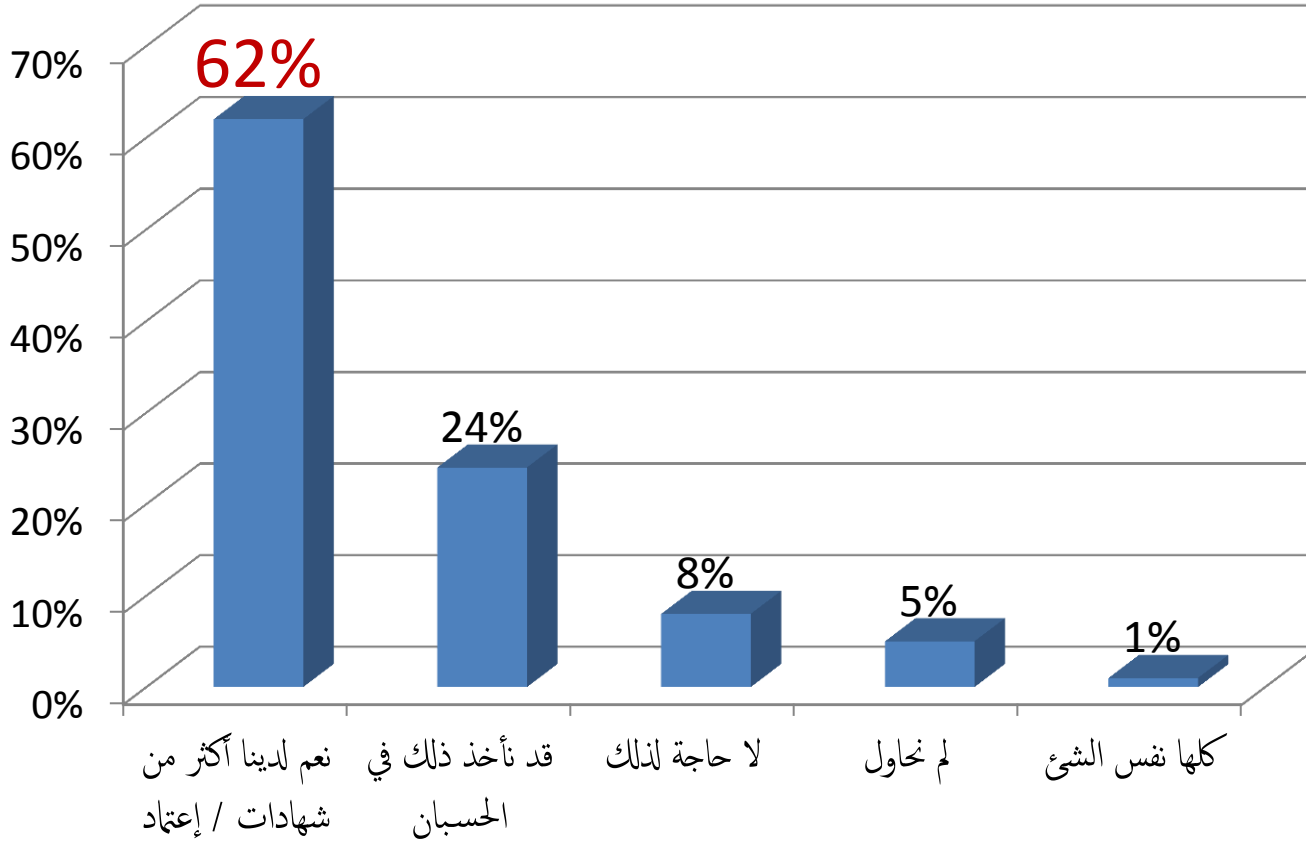
(٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



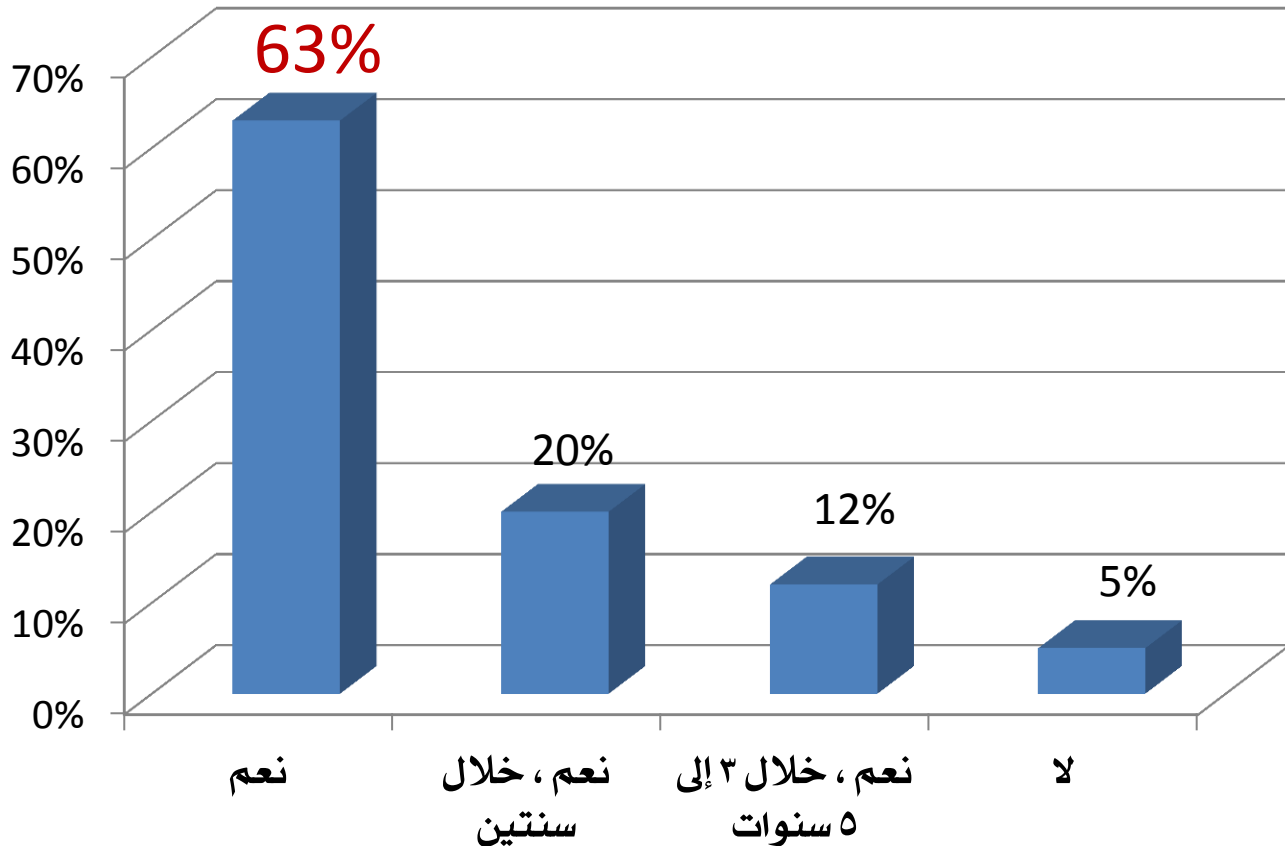
هل تسعى منشأتكم الحصول

على أكثر من اعتماد / شهادات في نفس الوقت

٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة

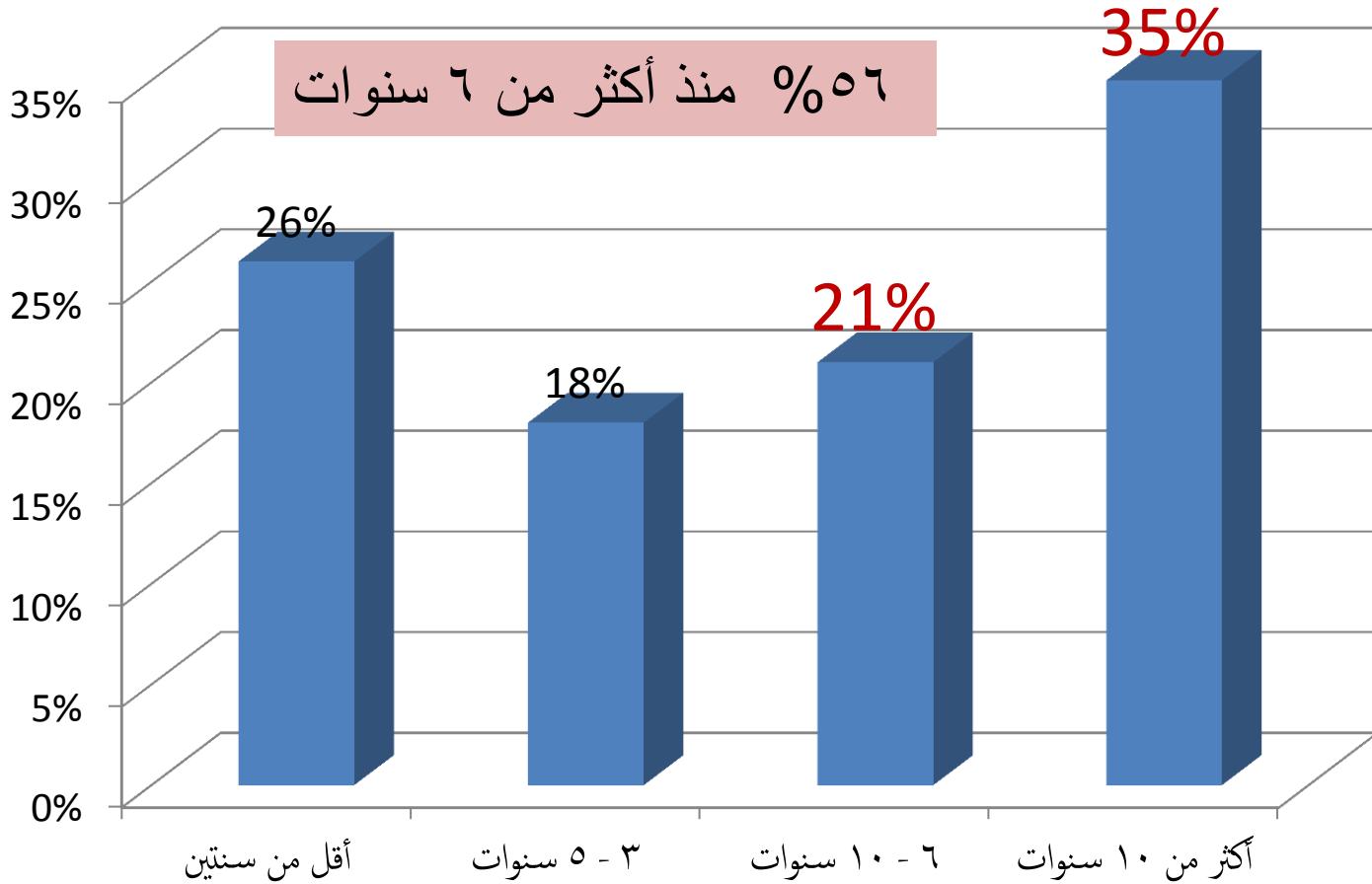


إذا لم تكن منشأتكم حصلت على أي نوع من الاعتراف أو الاعتماد بالجودة ، هل هناك نية في الحصول على ذلك ؟

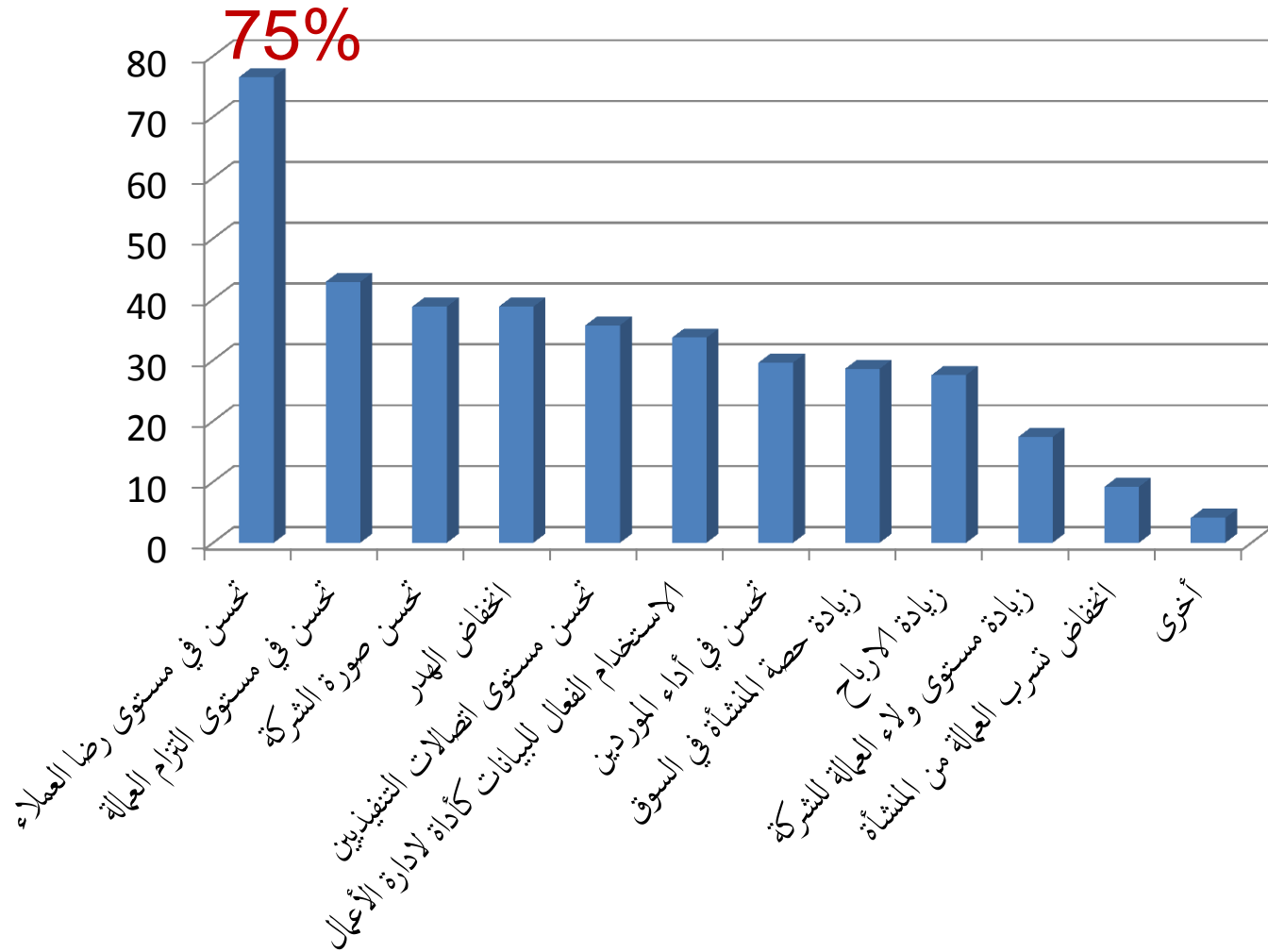


كم مضى من الزمن منذ تطبيق إحدى برامج الجودة

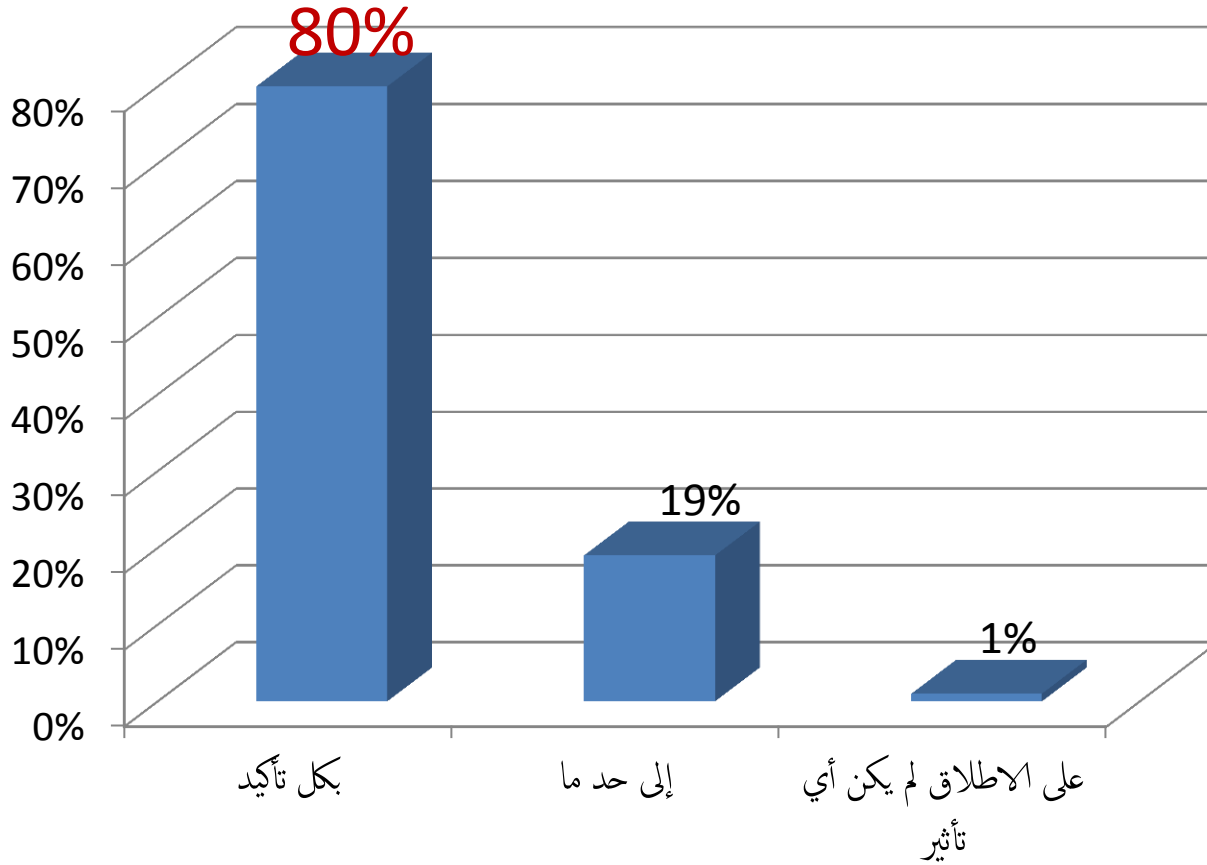
٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



أكثر الفوائد التي جنتها المنشأة من تطبيقات الجودة

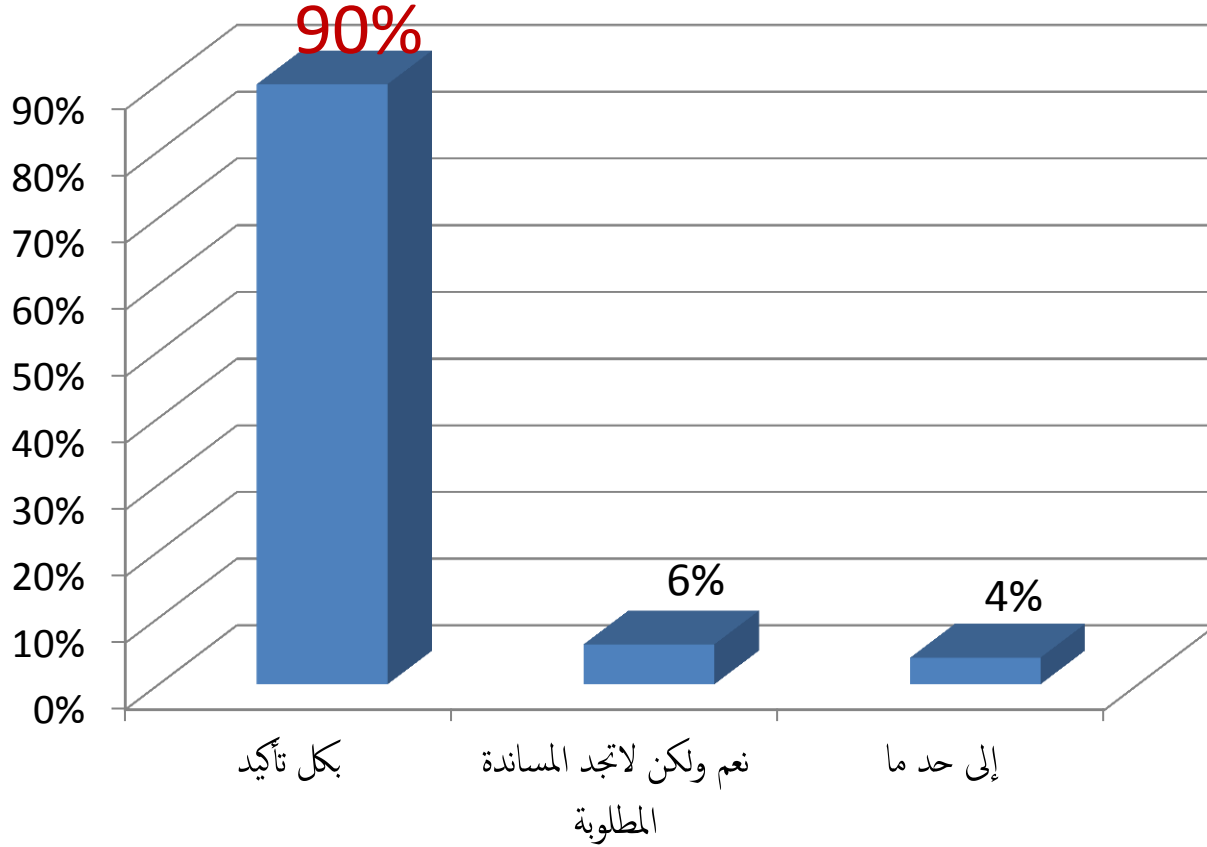


هل لتطبيق الجودة تأثير كبير في أمنع عدم التطابق للمعايير وتخفيض التكاليف



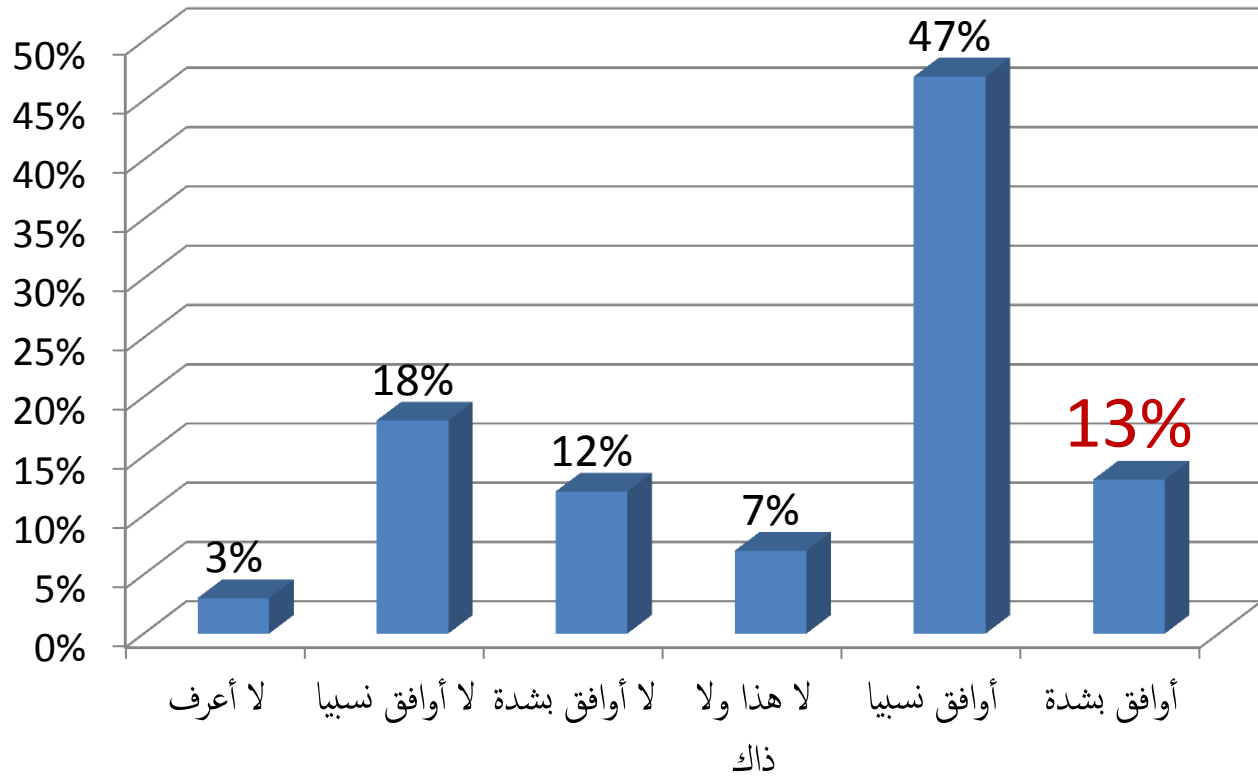
أهل تجدون تطبيقات / أدوات الجودة مفيدة ؟

٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة

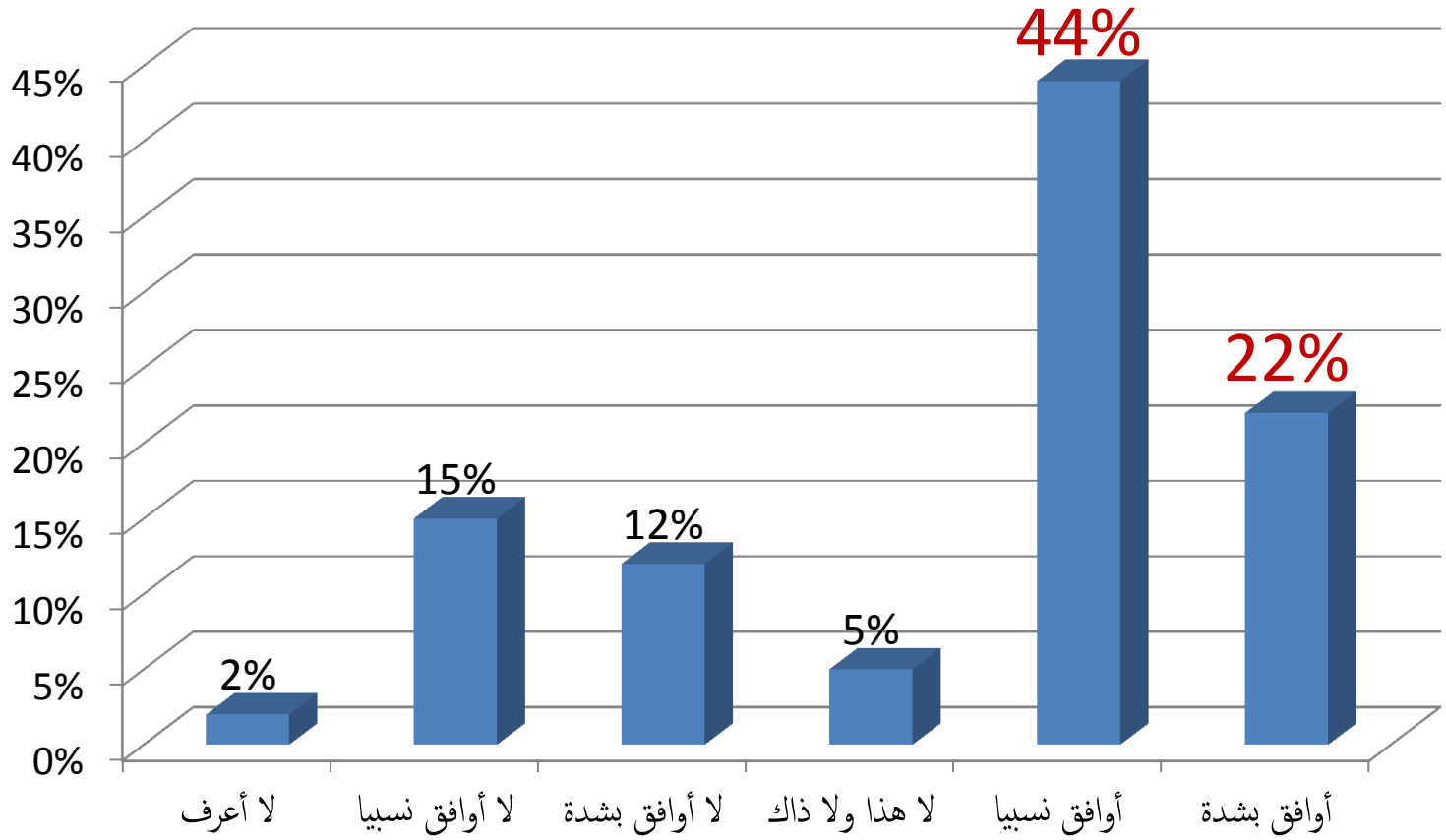


كان التنفيذ والتطبيق لبرنامج تحسين الجودة □ سهل نسبيا كعملية إدارية ؟

(٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



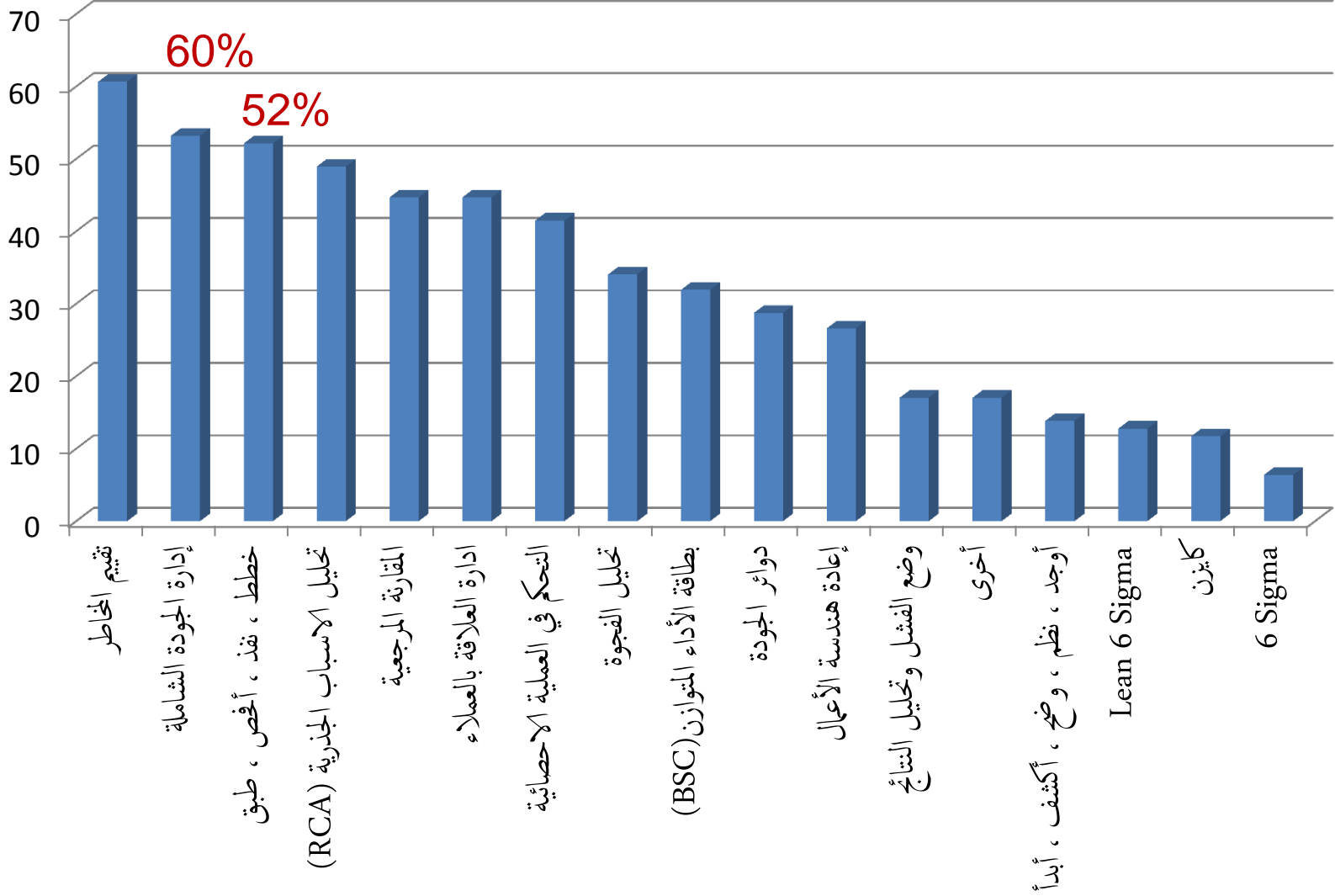
في رأيك ، يتحمل العاملون في المنشأة كثيرا من المشقة عند تنفيذ برنامج الجودة ؟



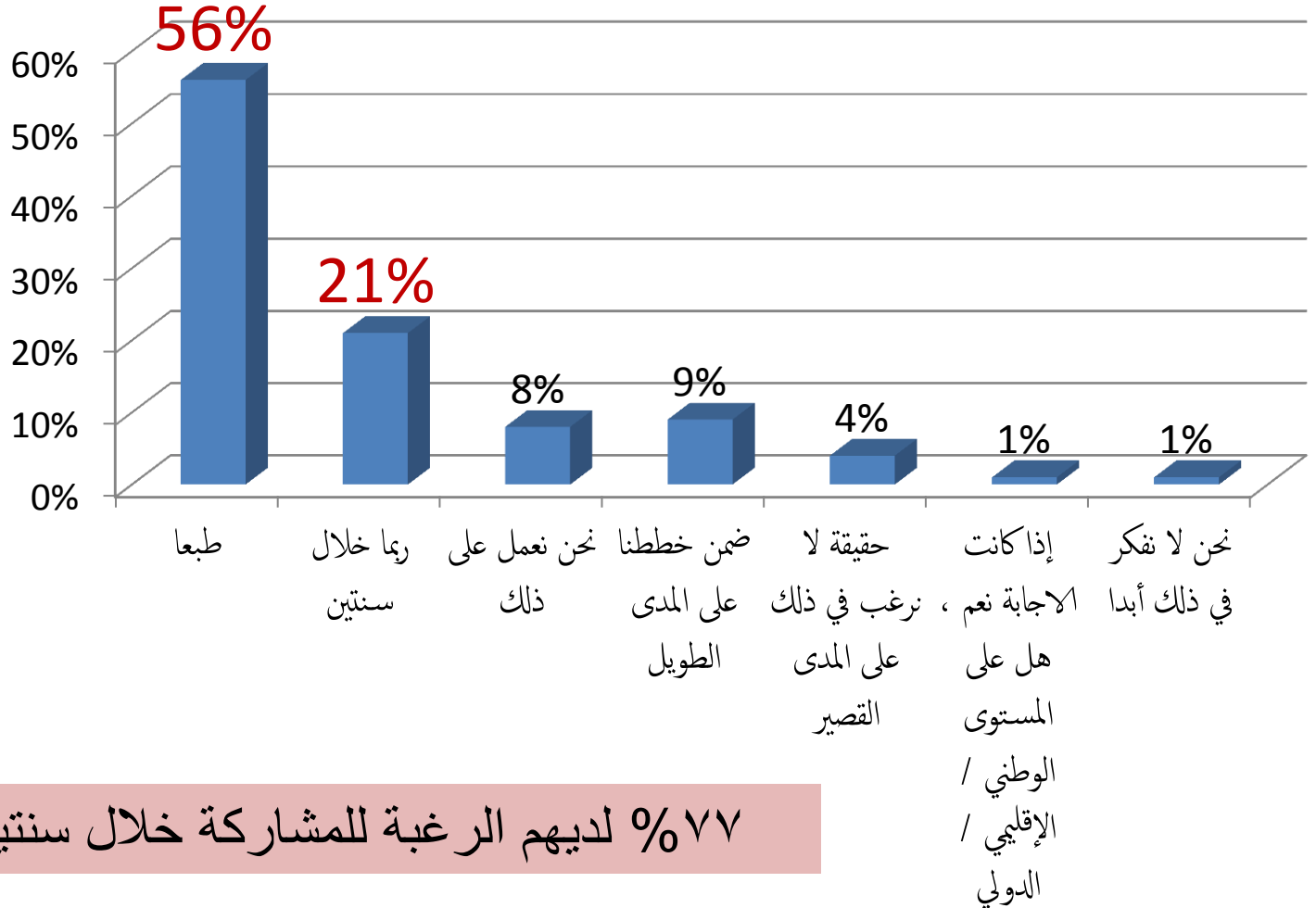
٦٦% واجهوا صعوبات

تطبيقات الجودة التي تم ممارستها في المنشآت

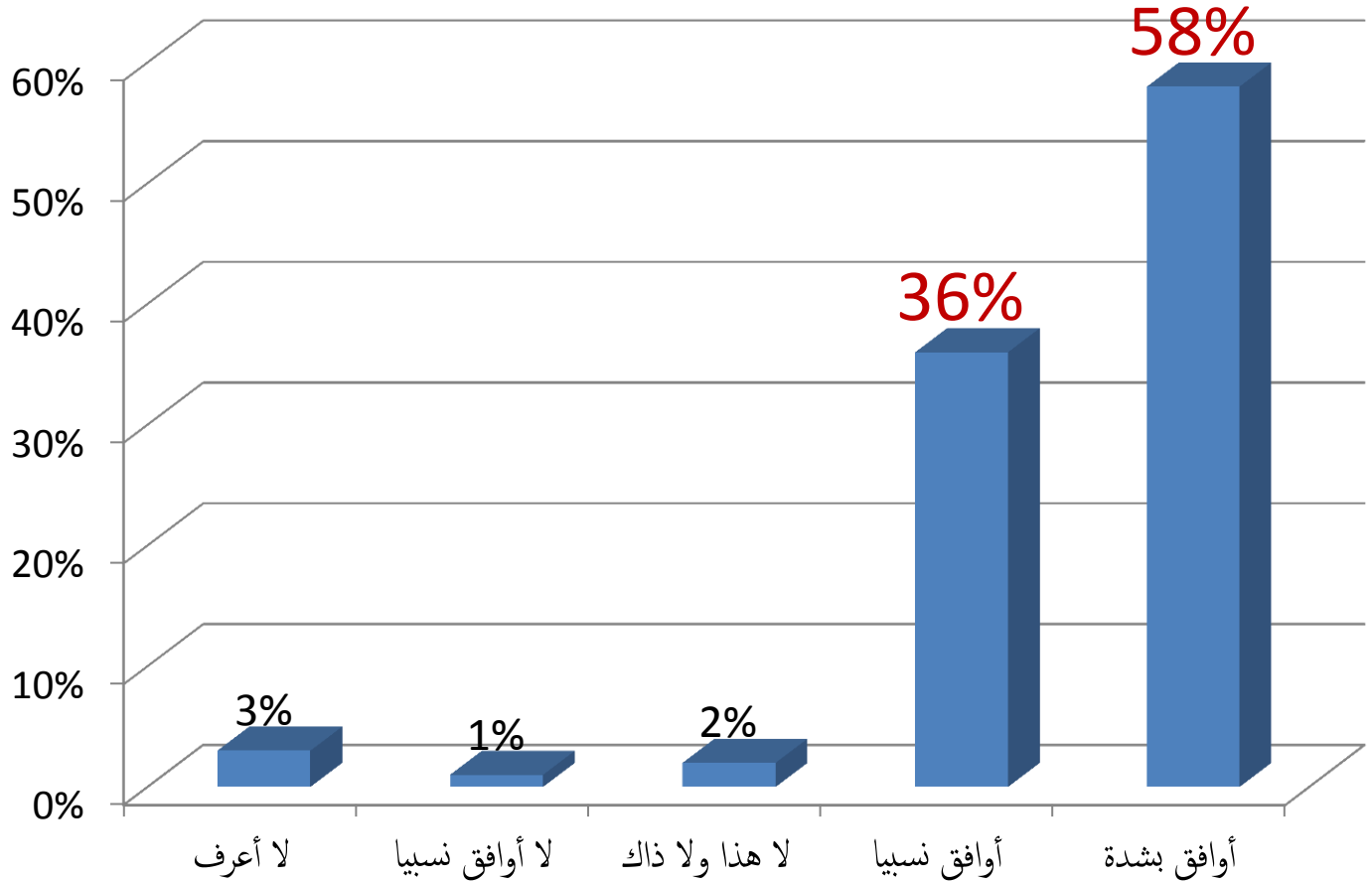
(٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



هل ترغب منشأتكم في الحصول على جائزة الجودة / التميز

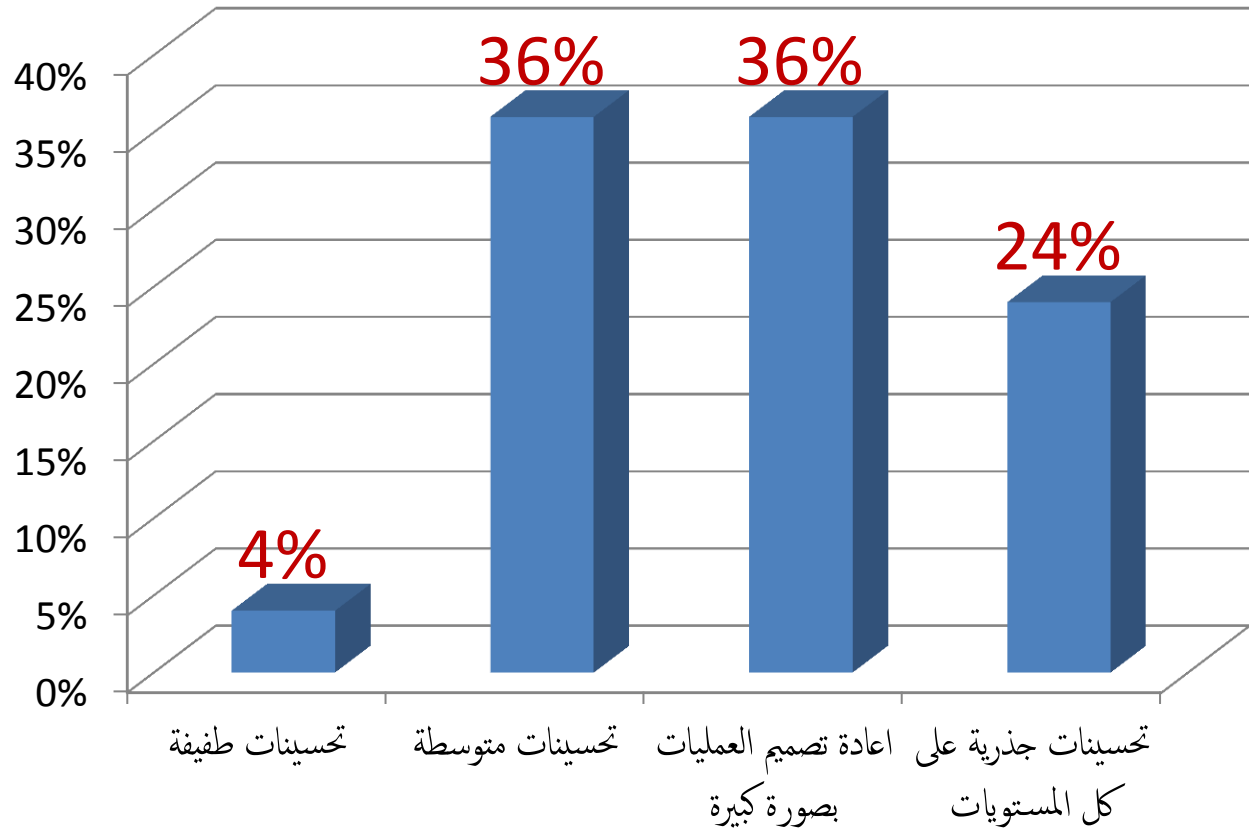


هل تعتقد أن تنفيذ تطبيقات الجودة أدت إلى حدوث تغيير في طريقة إدارة العمل ؟



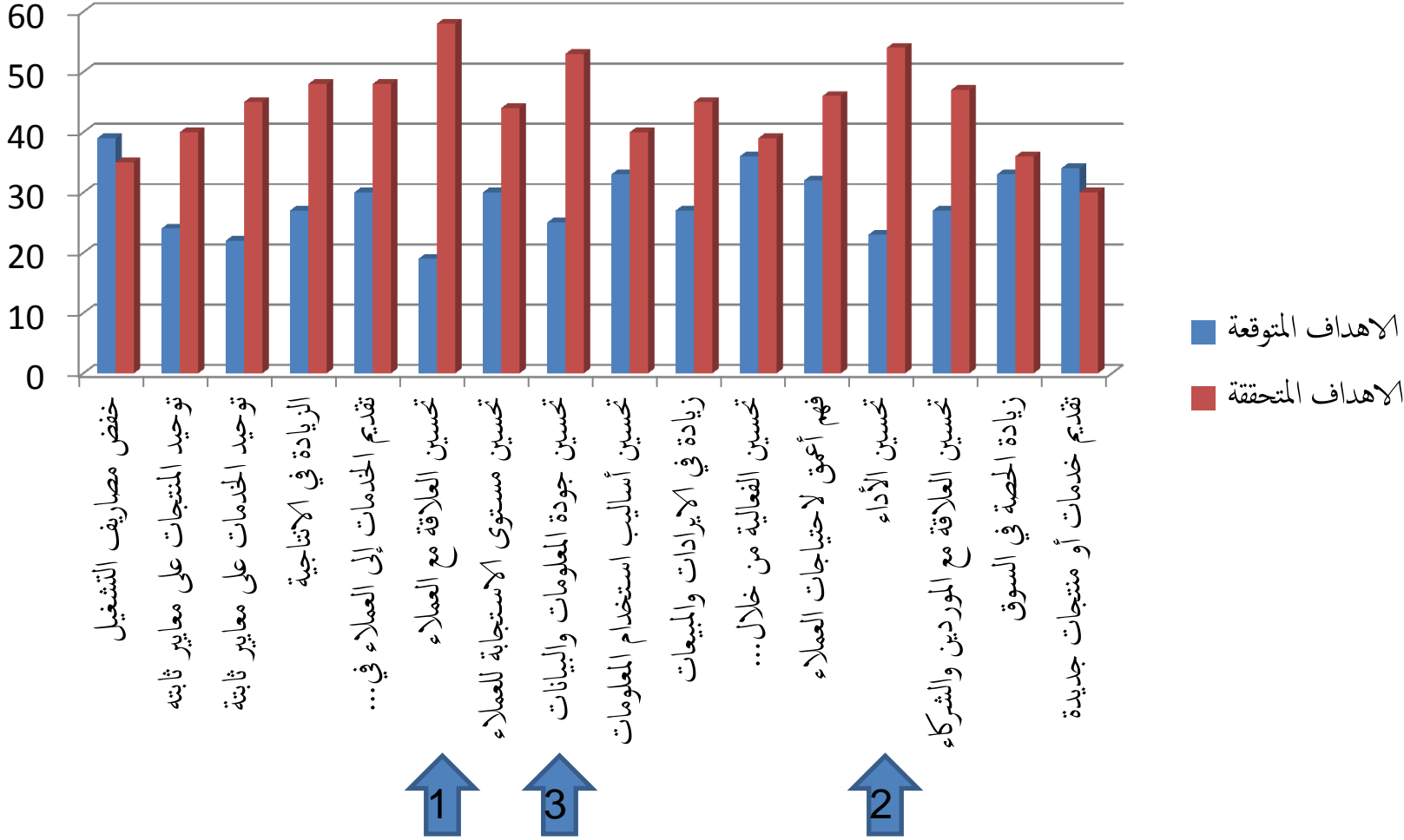
٩٤% أكدوا حدوث التغيير

في رأيك إلى أي مدى حدث التغيير في المنشأة بعد تنفيذ تطبيقات الجودة ؟



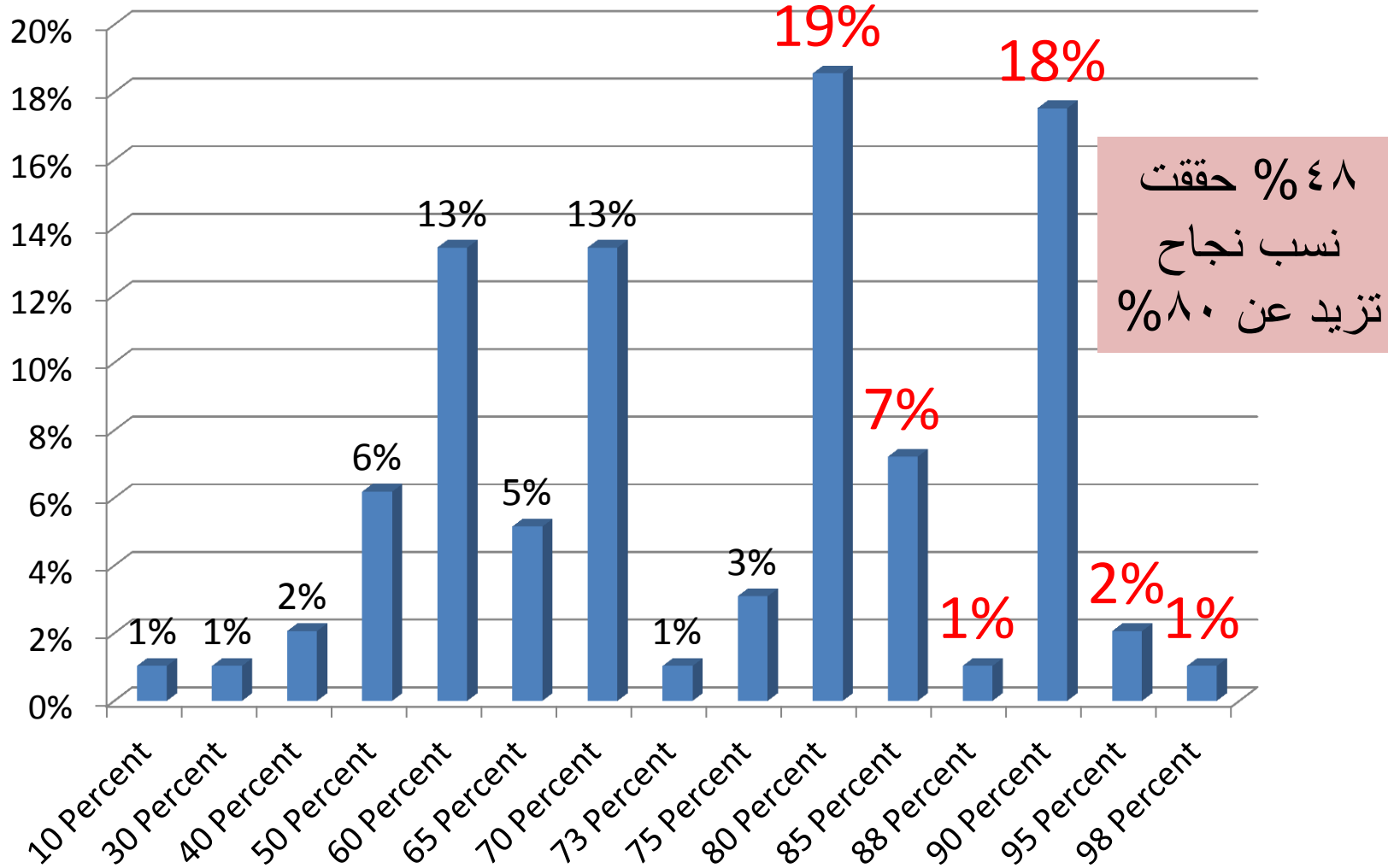
مقارنة بين الأهداف المتوقعة والأهداف المتحققة من تنفيذ تطبيقات الجودة

(٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



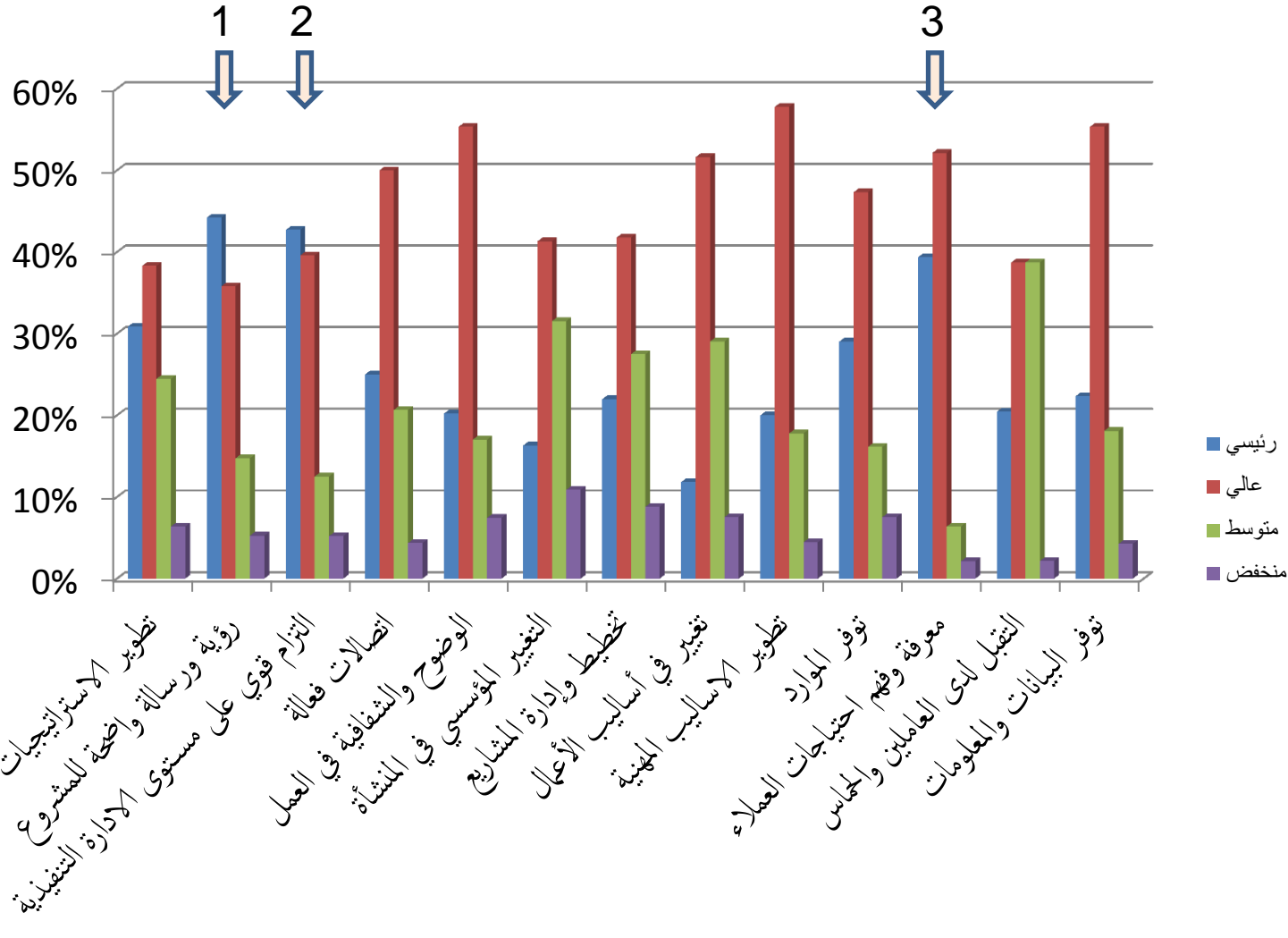
يرجى تقدير مدى النجاح في [تنفيذ تطبيقات الجودة في منشآتكم]

تطبيقات الجودة بالمنشأة (٣)



مقارنة بين العوامل التي ساهمت في نجاح مبادرات الجودة

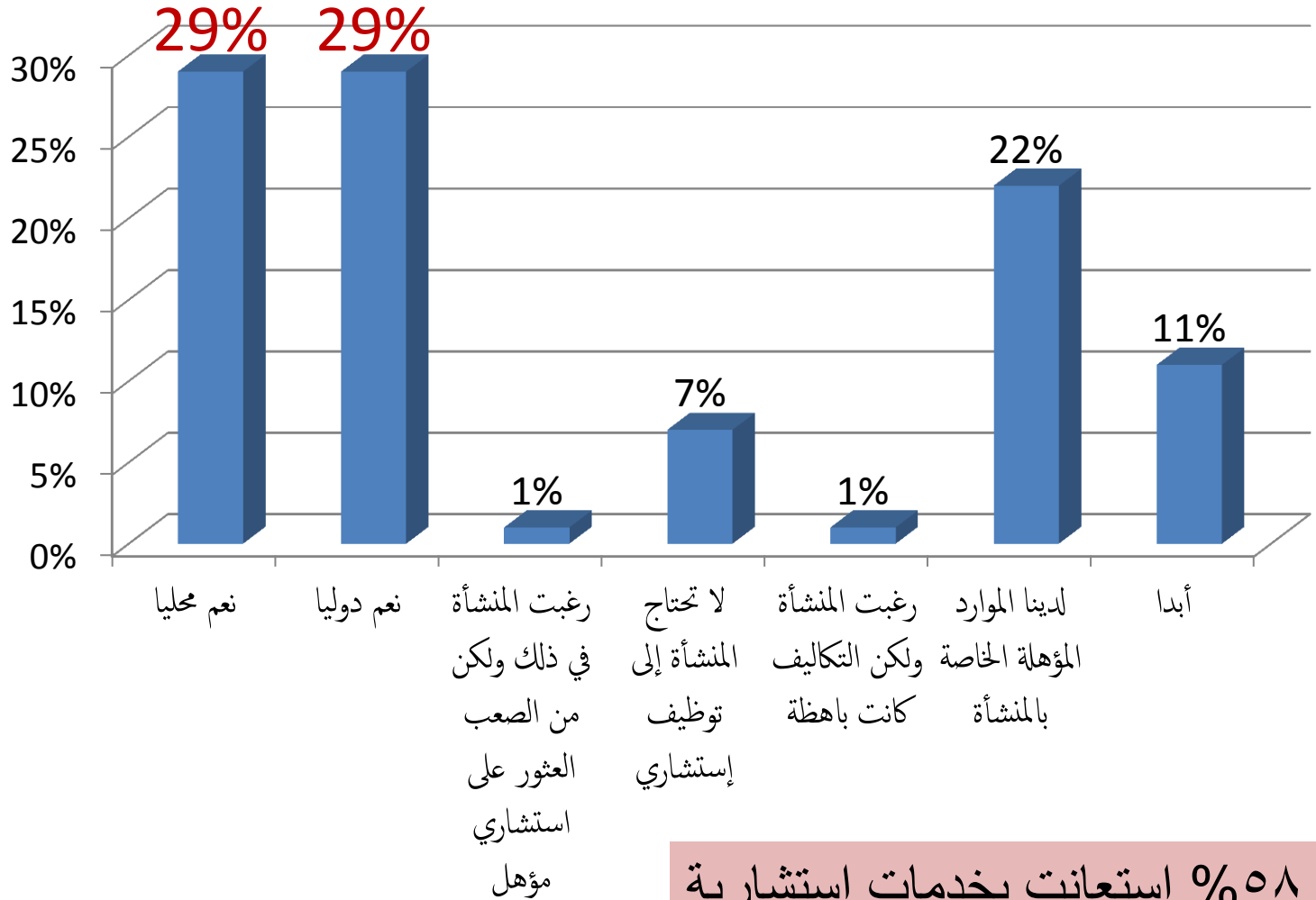
(٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



هل استعانت المنشأة

بخدمات استشارية خارجية في مجالات الجودة ؟

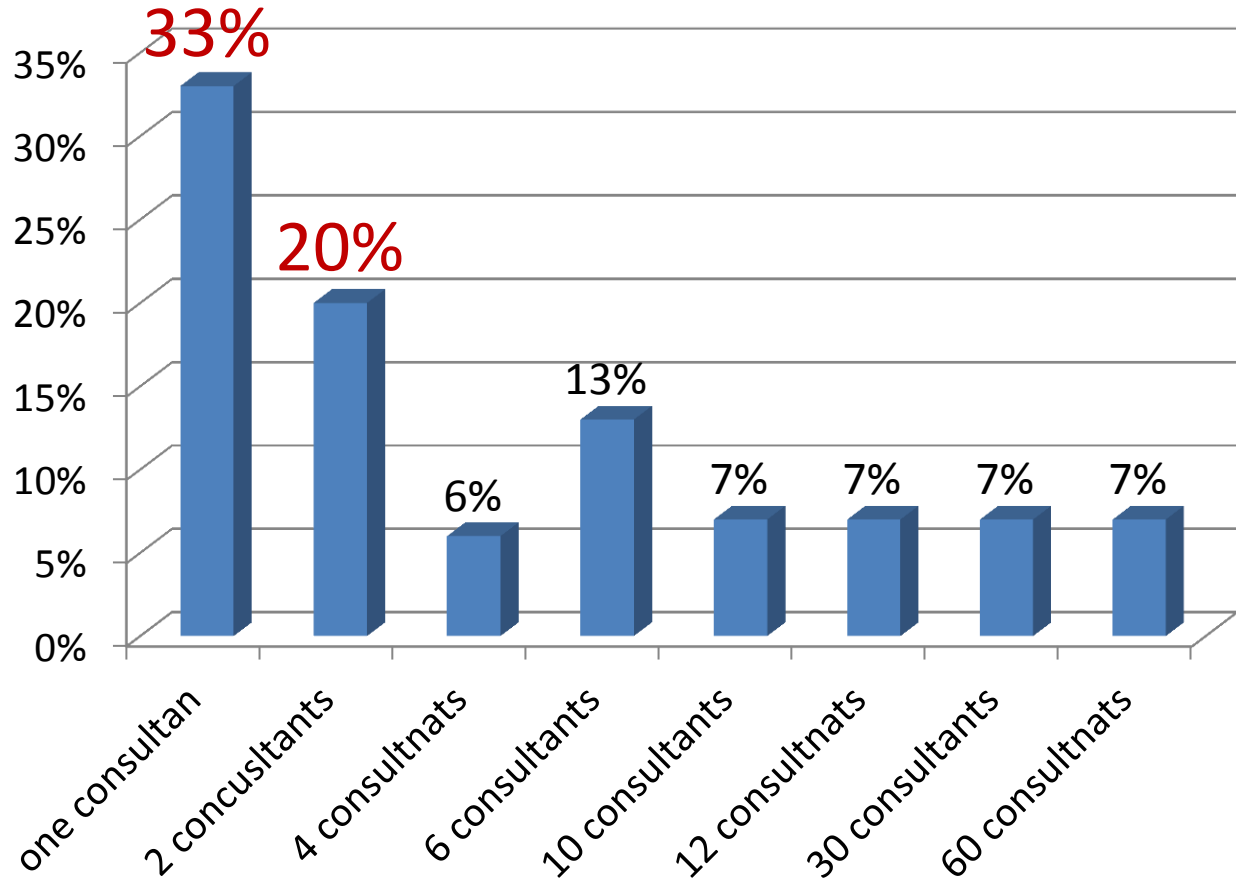
٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



٥٨% استعانت بخدمات استشارية

أعداد المستشارين

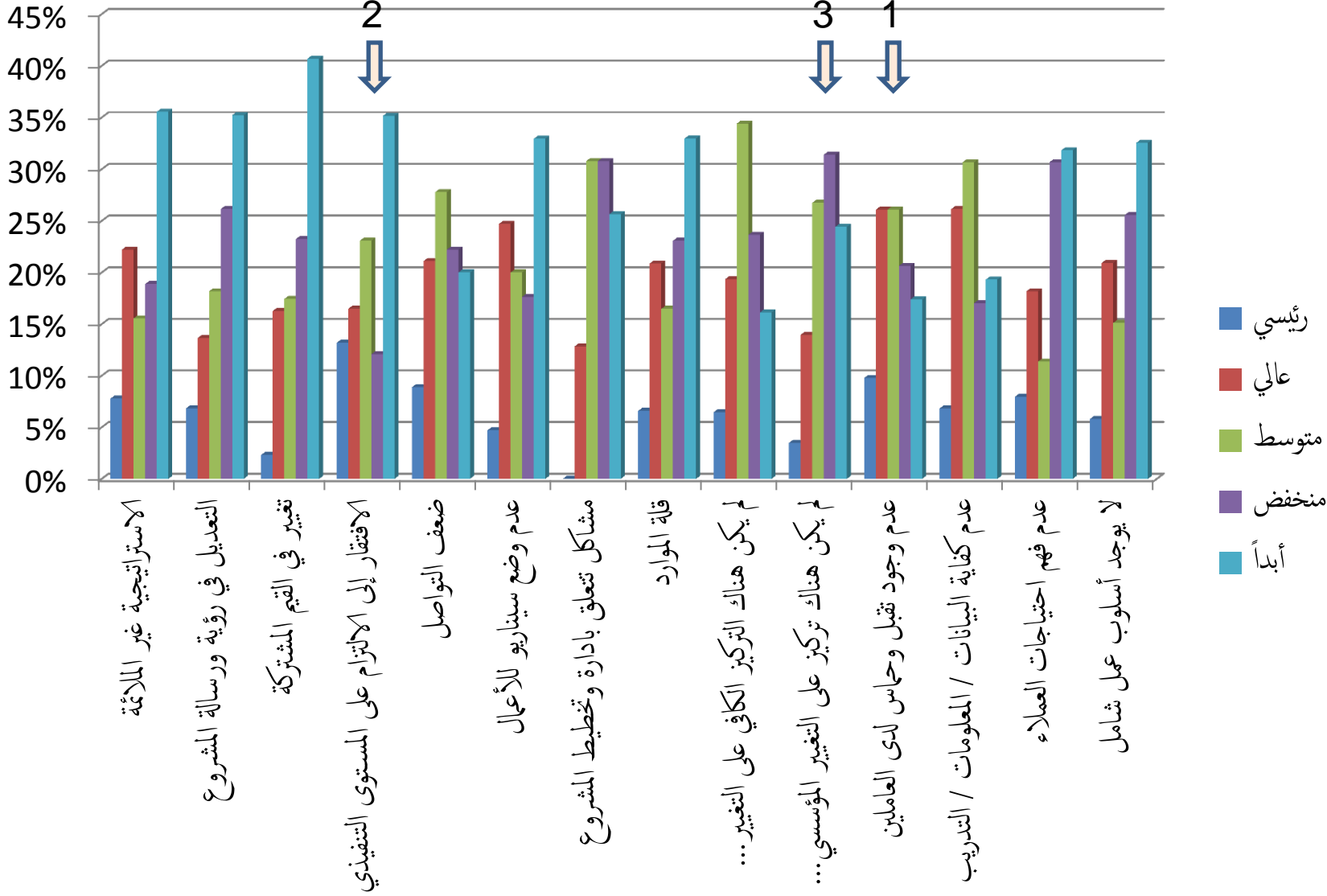
تطبيقات الجودة بالمنشأة (٣)



٥٣% من ١ - ٢ مستشار

التحديات تنفيذ تطبيقات الجودة

(٣) تطبيقات الجودة بالمنشأة



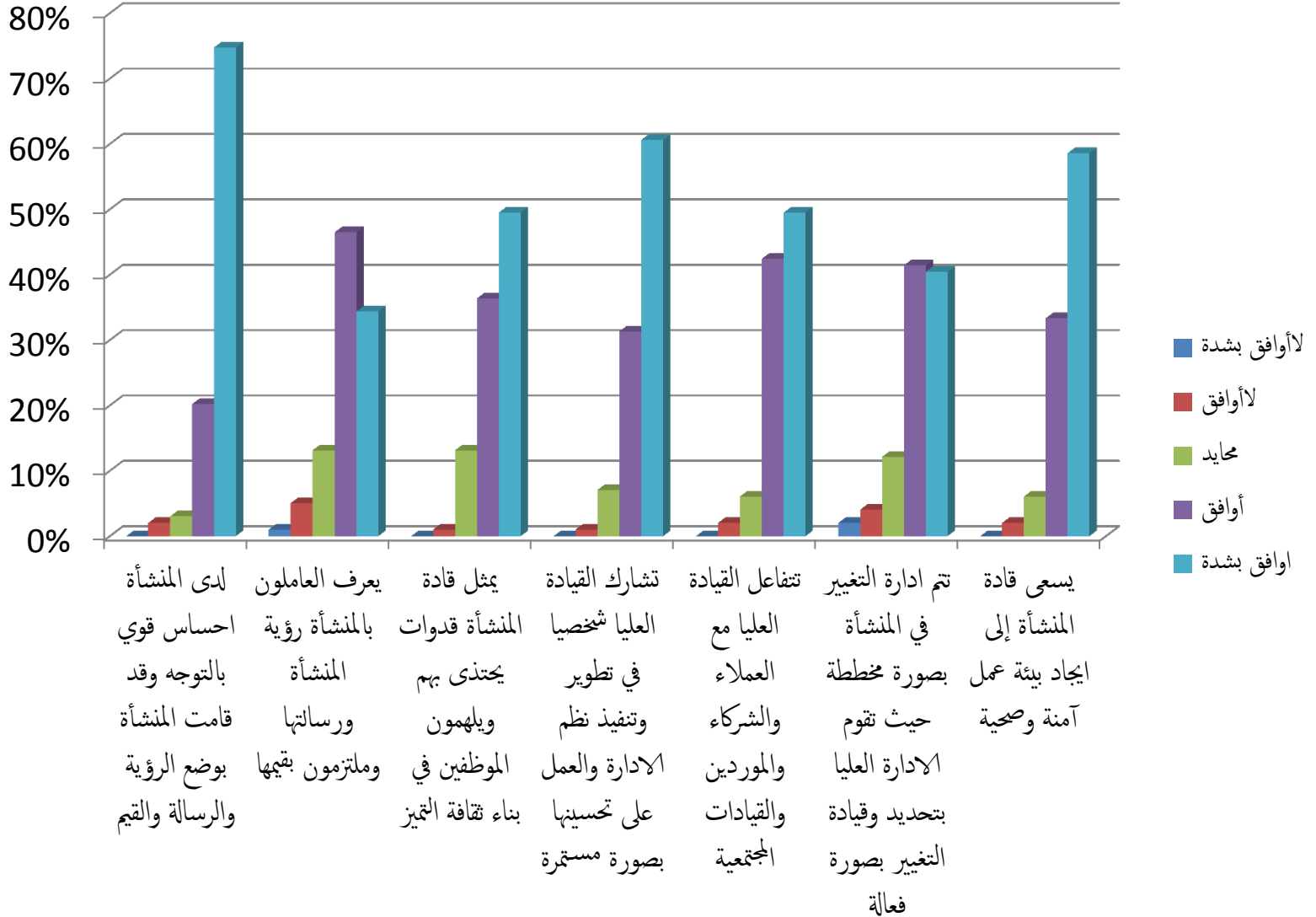


نتائج الاستبيان

(٤) مظاهر التزام القيادة نحو الجودة

مقارنة بين خيارات مدى التزام القيادة

٤) مظاهر التزام القيادة نحو الجودة



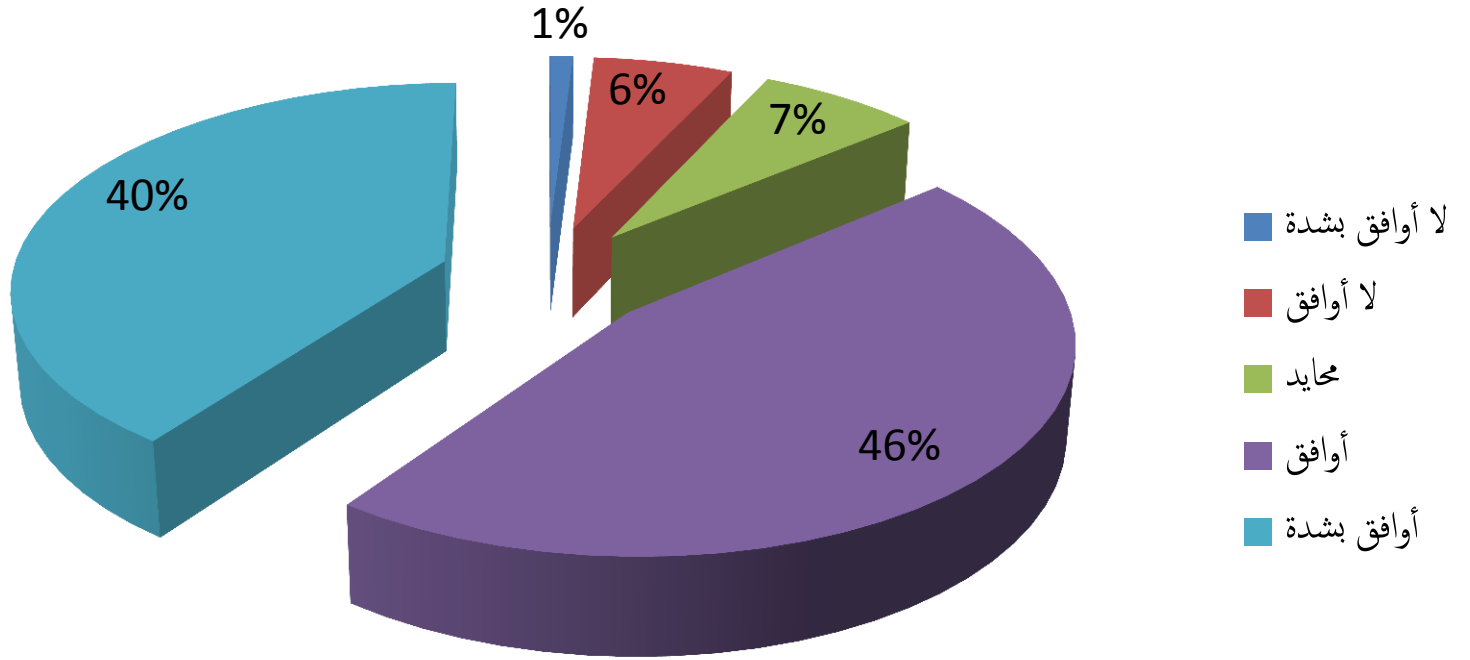


نتائج الاستبيان

(٥) التدريب والتوعية ببرامج الجودة

تحديد احتياجات تطبيقات الجودة

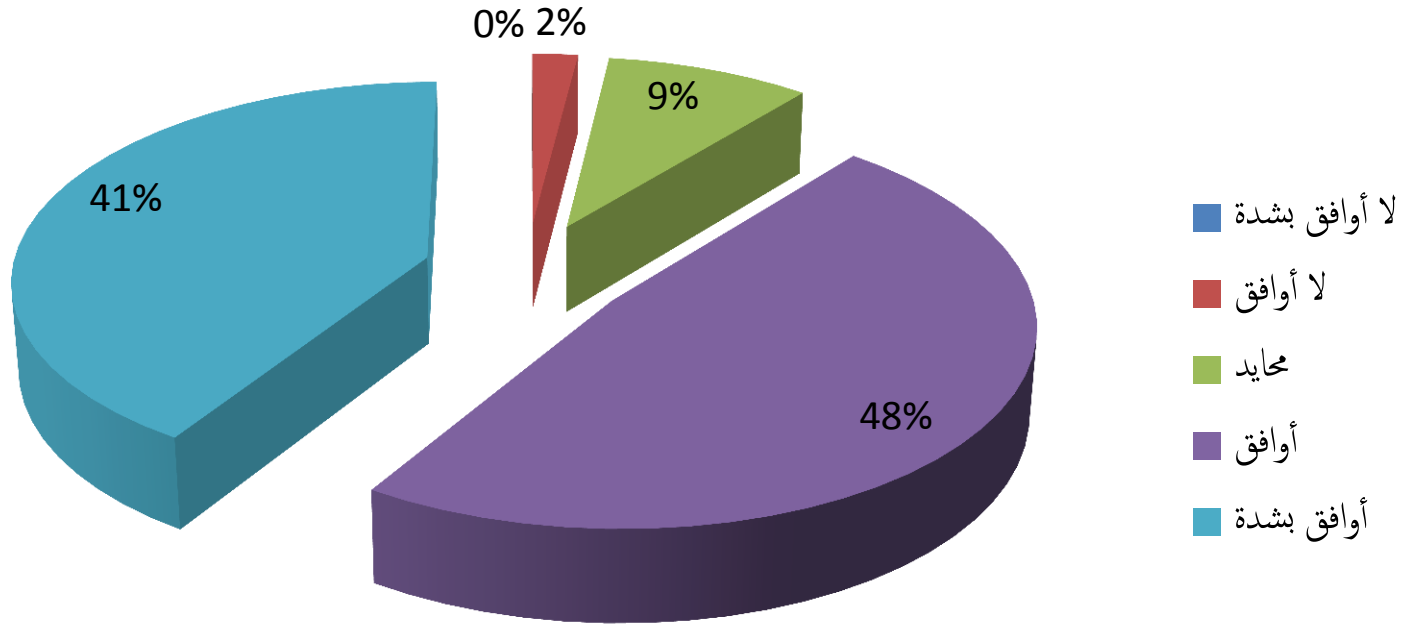
٥) التدريب والتوعية ببرامج الجودة



٨٦% يحددون احتياجات تطبيقات الجودة

اتشجيع وتحفيز العاملين

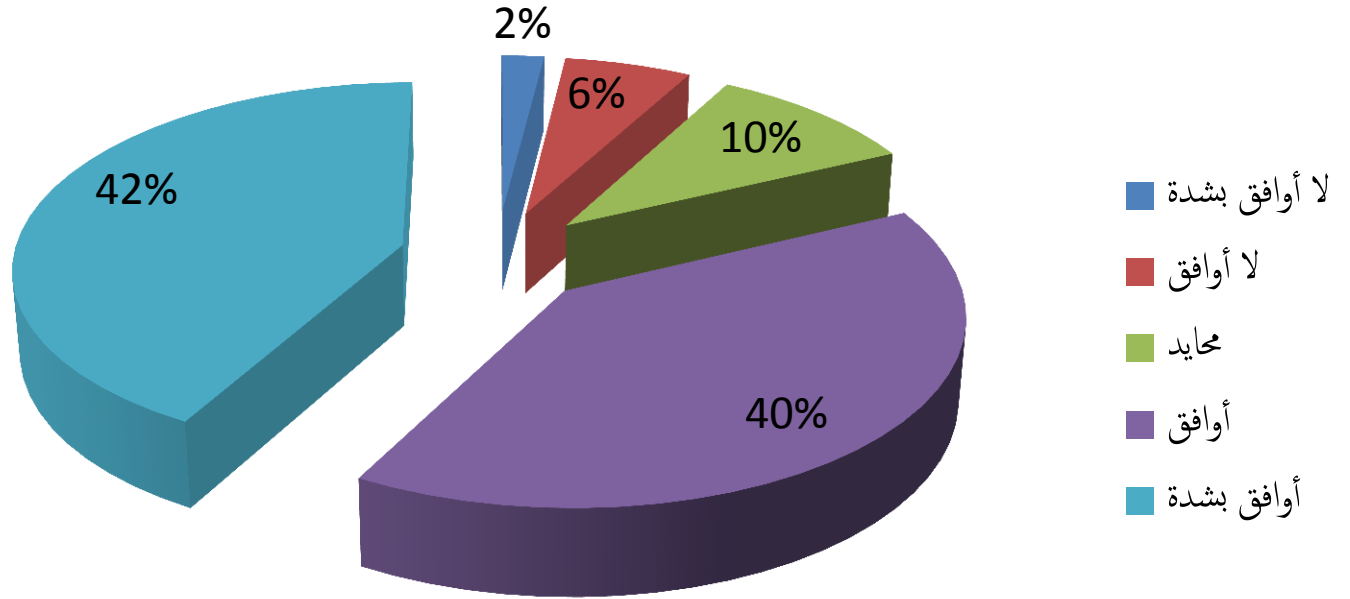
٥) التدريب والتوعية ببرامج الجودة



٨٩% من المنشآت تشجع وتحفز العاملون

مكافأة العاملين وتقديرهم

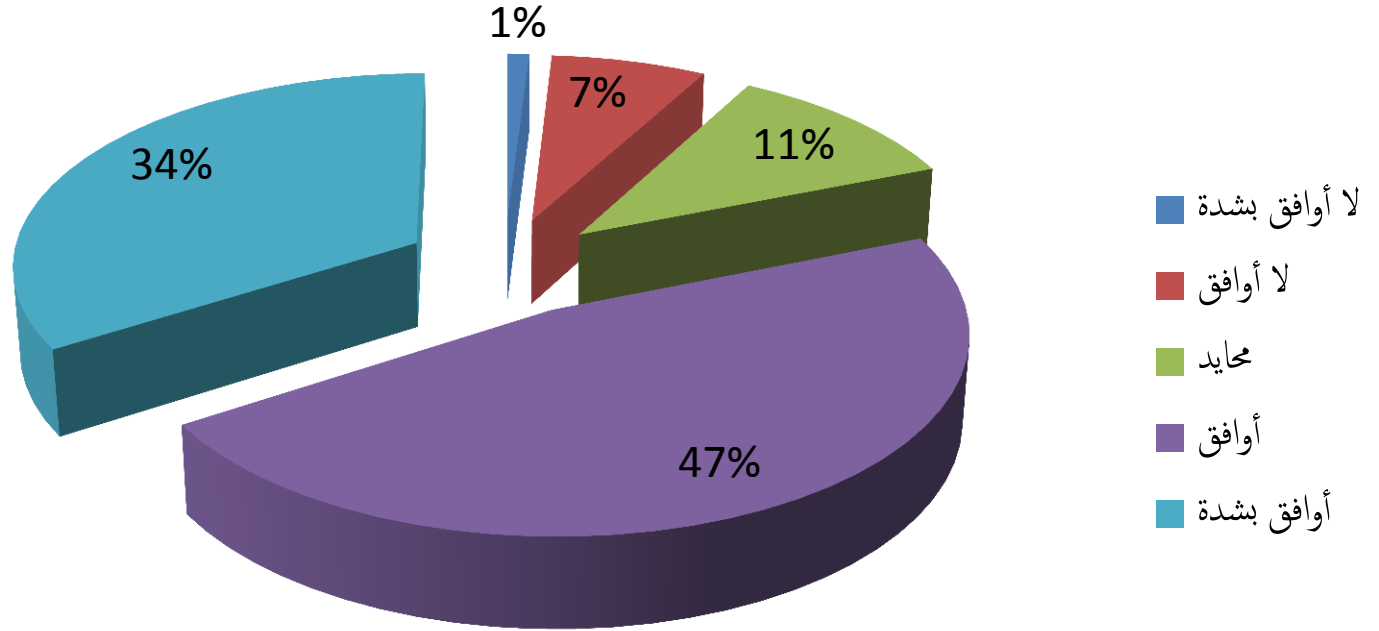
٥) التدريب والتوعية ببرامج الجودة



٨٢% من المنشآت تكافئ وتقدر العاملين

أسهولة الوصول إلى المعلومات

٥) التدريب والتوعية ببرامج الجودة



٨١% من المنشآت أكدت سهولة الوصول للمعلومات

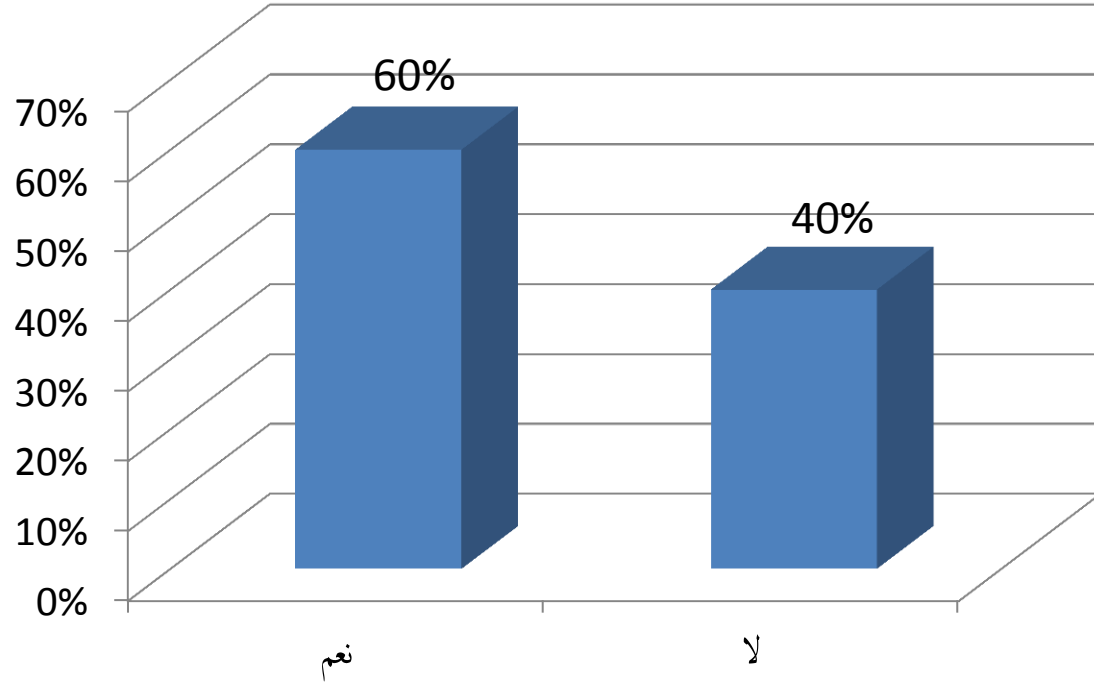
نتائج الاستبيان

٦) إمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة
الجودة في المجتمع

هل تم التعرف

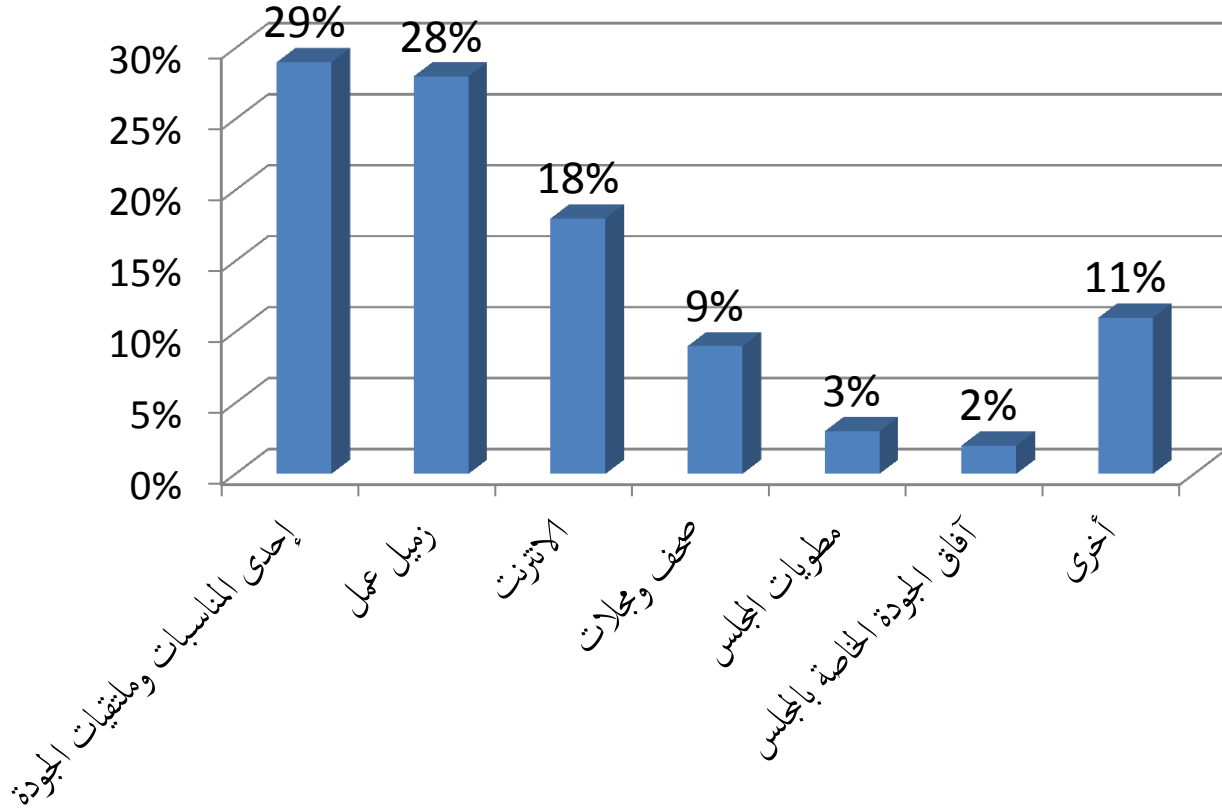
على المجلس السعودي للجودة قبل هذه المقابلة

٦ إلمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة الجودة في المجتمع



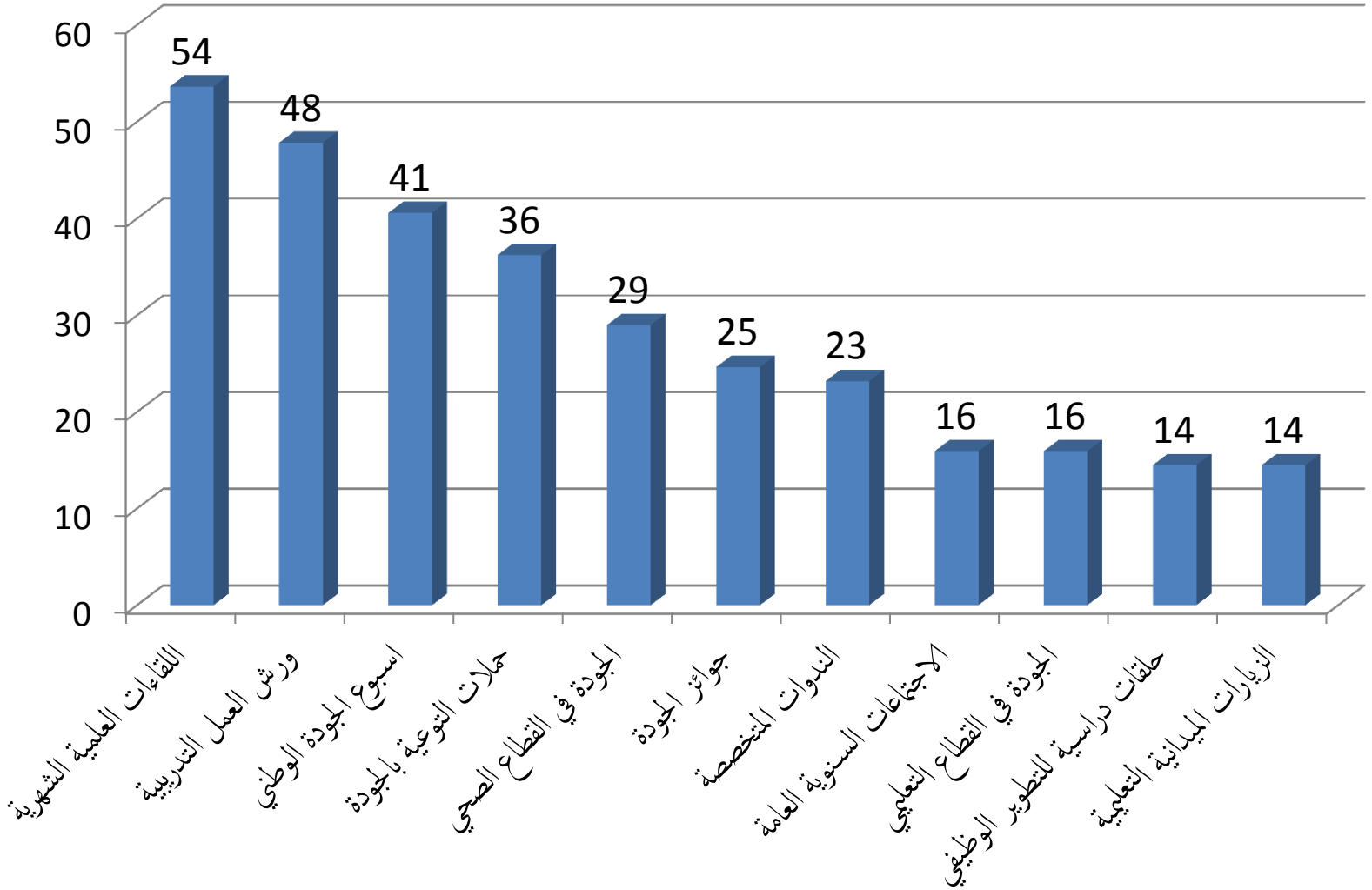
كيف عرفت عن المجلس السعودي للجودة

٦ إلمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة الجودة في المجتمع



مقارنة بين أفضل النشاطات التي يقدمها المجلس

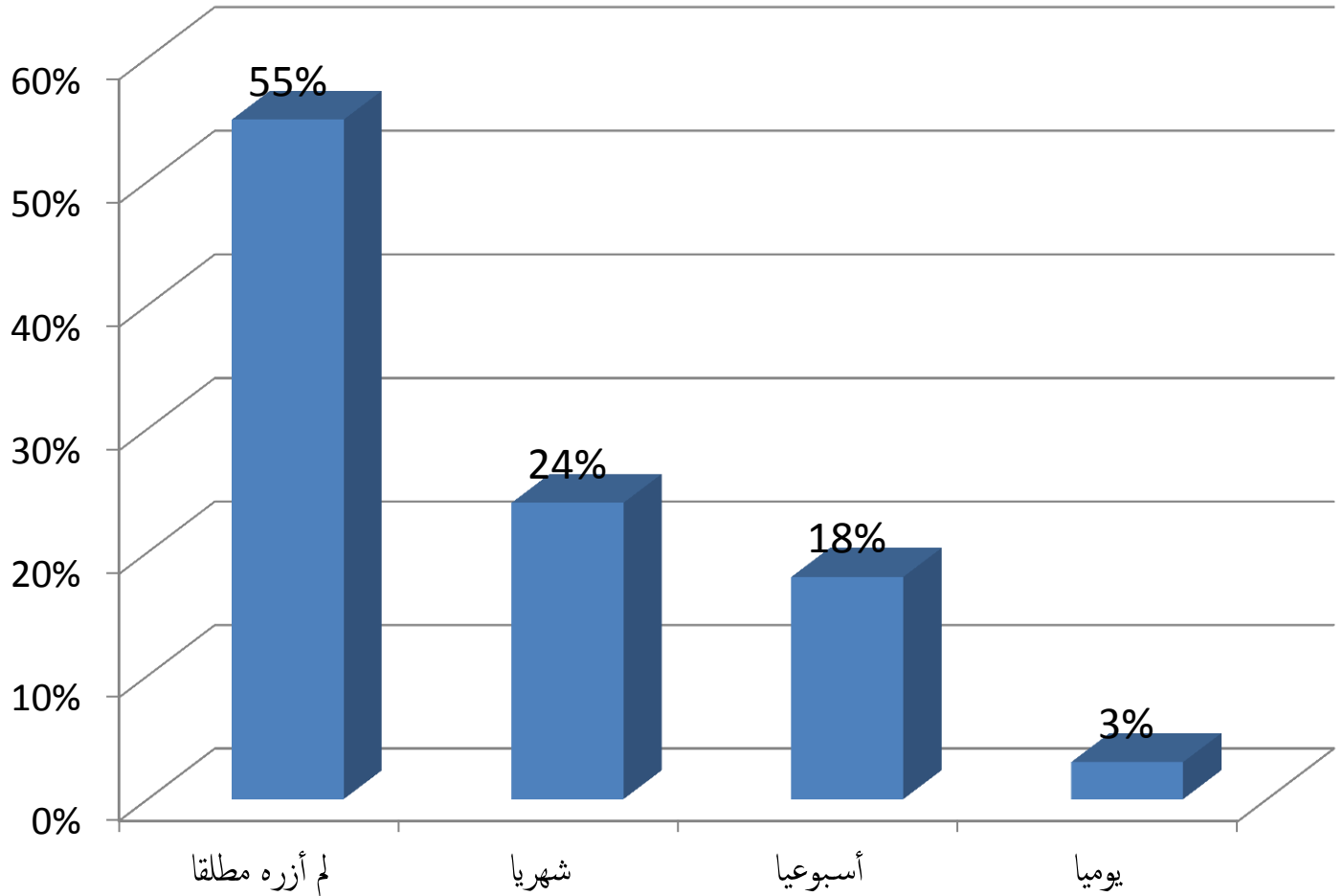
٦ إلمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة الجودة في المجتمع



□ ما هو معدل زيارتك

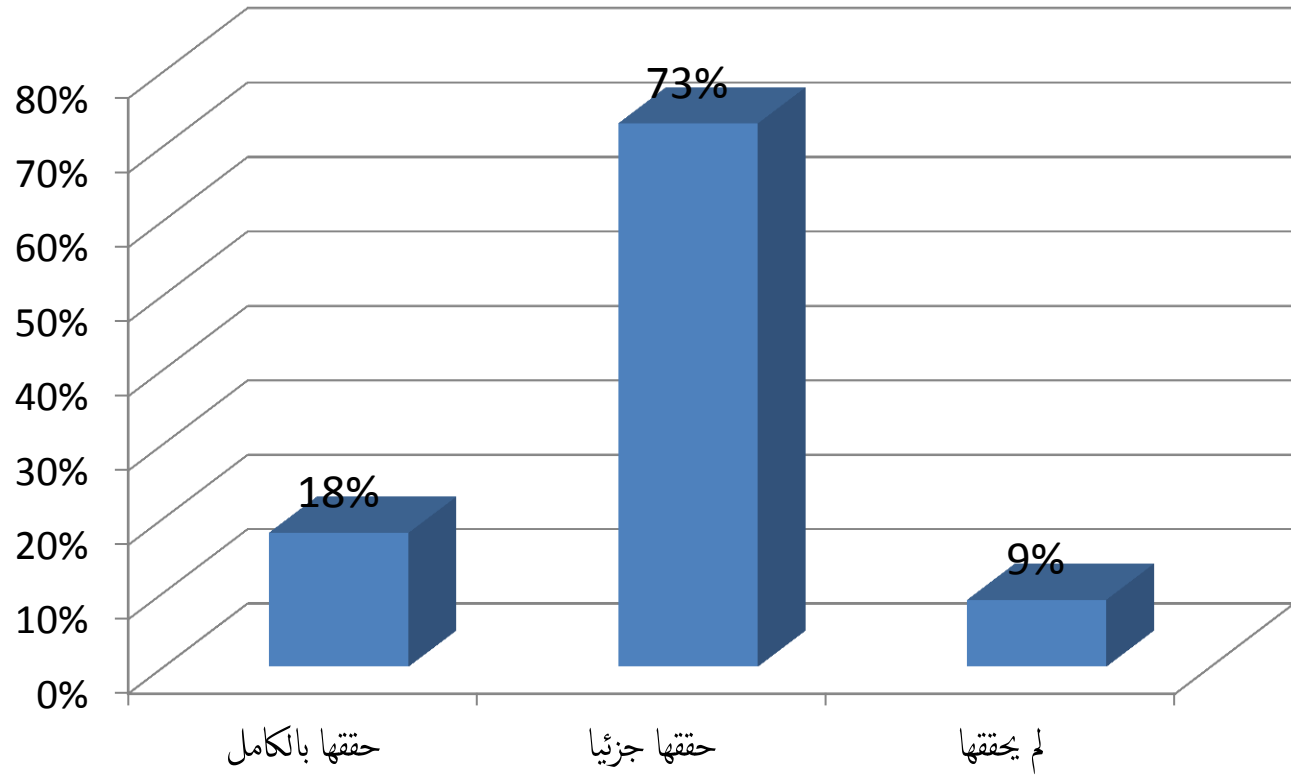
□ للموقع الالكتروني للمجلس السعودي للجودة

٦ إلمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة الجودة في المجتمع



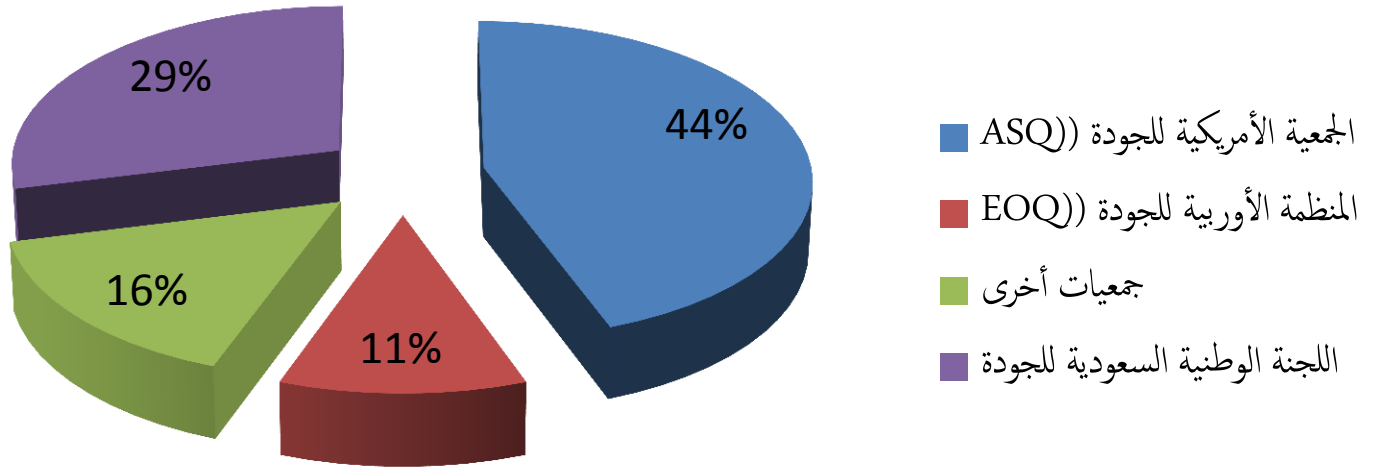
إلى أي مدى تمكن المجلس السعودي للجودة من تحقيق رسالته وأهدافه المعلنة

٦ إلمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة الجودة في المجتمع



جمعيات وهيئات الجودة المهنية الأخرى

٦ إمام المنشأة بدور المجلس تجاه نشر ثقافة الجودة في المجتمع





التوصيات

التوصيات

١. العمل على تطوير وتحديث الاستبيان بشكل دوري وتشجيع المنشآت للمشاركة في تعبئة الاستبيان وتوسيع شريحة الاستبيان.
٢. أن يشمل نطاق القطاعات التي يتم تغطيتها في الاستبيانات القادمة المزيد من قطاعات الأعمال المختلفة.
٣. الحاجة إلى تخصيص استبيانات منفردة لكل قطاع أعمال رئيسي على حدة مثل القطاع الصناعي / التعليمي / الصحة والعديد من القطاعات الرئيسية الأخرى.
٤. التركيز على استبيان القطاعات ذات الدخل المتوسط وإعداد الموظفين أكثر من ٥٠٠٠ موظف مستقبلاً.

التوصيات

٥. ضرورة اهتمام المنشآت بزيادة التحصيل العلمي لمنسوبيها في مجال الجودة وتطبيقاتها المختلفة.
٦. العمل على عقد مسوحات رواتب للمسؤولين عن الجودة في المنشآت بما يساعد على استقطاب أفضل الكفاءات التي تحقق أهداف المنشآت في برامج الجودة والمحافظة عليها.
٧. ضرورة الاهتمام بالحصول على شهادات إدارة الجودة مثل الايزو مما يعزز نحو تحقيق التميز والاهتمام بجودة الأداء والخدمات.
٨. تشجيع المنشآت للحصول على أكثر من اعتماد بمجال الجودة بما يؤكد قدرة المنشأة على المنافسة وتطوير خدماتها.

التوصيات

٩. الاستفادة من تجارب المنشآت المحلية الرائدة في تطبيق البرامج المعتمدة للجودة أو برامج الجودة الداخلية للشركات.
١٠. أظهر الاستبيان أن الاهتمام بالجودة وتطبيقاتها يؤدي إلى العديد من الفوائد والمزايا التي تجنيها المنشآت مما يؤكد الحاجة إلى تبني مفاهيم وتطبيقات الجودة المختلفة.
١١. على المنشآت تحمل الصعوبات المتوقعة لتطبيق مفاهيم الجودة خاصةً في مراحلها الأولية ومنها مقاومة التغيير والعمل على وضع الأساليب المناسبة لتقليصها وتذليل الصعوبات المتوقعة.
١٢. أهمية استخدام الأساليب التي تساعد على تحديد تطبيقات الجودة المثلى والتي تتناسب مع المتغيرات الاقتصادية والتشغيلية والاجتماعية بهدف تحقيق النتائج الايجابية للشركات.

التوصيات

١٣. تشجيع وحث المنشآت على المشاركة في جوائز الجودة والتميز المحلية والإقليمية والدولية.
١٤. ضرورة الاهتمام بوضع رؤية ورسالة واضحة لمشاريع الجودة في المنشآت التي تتبنى تطبيقات الجودة تتناغم مع توجهات المنشآت وأهدافها الإستراتيجية التي تسعى لتحقيقها.
١٥. الاستفادة من الخبرات الاستشارية المحلية في مجالات الجودة وتطبيقاتها المختلفة.
١٦. العمل على تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في مجال الجودة ووضع برنامج تدريبي وتوعوي متكامل لهم باستخدام الأساليب المناسبة والتي تضمن تأهيلهم وتزويدهم بالقدرات التي تمكنهم من التطبيق الفعال لمفاهيم الجودة.

التوصيات

١٧. ضرورة اهتمام المنشآت بمكافأة وتقدير العاملين في مجال الجودة وتطوير حوافز تشجيعية ملائمة لجذبهم نحو المشاركة في تطبيقات ومشاريع الجودة والعمل على تكريمهم وفق آلية مناسبة بمشاركة شخصية من القيادة الإدارية بالمنشآت.
١٨. وضع البرامج والآليات التي تساعد على ضمان مشاركة والتزام الإدارة التنفيذية لمشاريع وتطبيقات الجودة.
١٩. إعطاء الأولوية القصوى لتطبيقات الجودة التي تقود إلى إحداث نقلة نوعية في الأساليب وإجراءات العمل المختلفة في المنشآت.

التوصيات

٢٠. ضرورة المشاركة الشخصية للمدراء التنفيذيين وأعضاء الإدارة العليا للشركات في جهود تبني ووضع الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية وأن يكونوا قدوة للعاملين في تبني مفاهيم الجودة بتطبيقاتها المختلفة وحث العاملين على التغيير والتحسين المستمر والالتزام بتطبيقات الجودة ودفع مسيرة الجودة وتطبيقاتها المختلفة بالمنشآت .
٢١. تبني المنشآت لمراكز متخصصة لإدارة المعلومات مما يساعدها في تلبية احتياجات العملاء بيسر وسهولة.
٢٢. الاستفادة من المعلومات المتخصصة في مجال الجودة والمتوفرة في الموقع الإلكتروني للمجلس السعودي للجودة والمواقع المماثلة.

التوصيات

٢٣. حث المنشآت على وضع تجاربها وممارساتها الناجحة في المنتدى الإلكتروني للمجلس السعودي للجودة والمنتديات المماثلة.
٢٤. حث المنشآت والأفراد على الاشتراك في عضوية الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال الجودة ومنها المجلس السعودي للجودة لما لها من دور هام ونشر وتعزيز رسالة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في قطاعات المجتمع المختلفة.



شكراً لكم

