

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١ بأبعاده مجتمعة ومنفردة: (التركيز على العميل، القيادة، مشاركة العاملين، منهجية العمليات، التحسين، بناء القرار المبني على الأدلة، وإدارة العلاقات) في رضا العملاء في مؤسسة حضرموت لمكافحة السرطان، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من عينتين منفصلتين الأولى بأسلوب المسح الشامل لعدد (٣٦) موظف وهم جميع الموظفين في مؤسسة حضرموت لمكافحة السرطان؛ والعينة الثانية تكونت من العملاء (المرضى) المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مؤسسة حضرموت لمكافحة السرطان وعددهم (٣٧٠) عميل من إجمالي (١٠٠٠٠) عميل من مجتمع البحث.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى تطبيق نظام إدارة الجودة في مؤسسة حضرموت لمكافحة السرطان كان عال بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٧) كما كان مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة حضرموت لمكافحة السرطان عال أيضاً بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠١)، وقد أشارت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) بأبعاده مجتمعة ومنفردة: (التركيز على العميل، القيادة، مشاركة العاملين، منهجية العمليات، التحسين، بناء القرار المبني على الأدلة، وإدارة العلاقات) في رضا العملاء في مؤسسة حضرموت لمكافحة السرطان.

وبناء على تلك النتائج فقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها: العمل على تعزيز المستويات المرتفعة لكل من نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) ورضا العملاء والمحافظة عليها، وينبغي على الإدارة العليا بالمؤسسة الاهتمام بالجودة من منظور العميل، وليس من منظور الخدمة ومقدمها فقط، لأن الالتزام بتطبيق معايير نظام إدارة الجودة ليس بالضرورة يعطي نفس النتيجة من وجهة نظر المستفيد منها، مما يعني جعل خدمة العملاء ورضاهم والالتزام برعايتهم أولى من أولويات المؤسسة، فحصول المؤسسة على شهادة المطابقة لا يمكن اعتباره نهاية، بل يجب القيام بالتحسين بشكل مستمر، من أجل التميز والبقاء في عالم المنافسة. بالإضافة إلى استحداث نظام لقياس رضا العملاء بشكل دوري ورفع التقرير الخاص به للإدارة العليا بالمؤسسة لاتخاذ الإجراءات اللازمة. كما توصي الدراسة بتوظيف المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة في تحسين عملها الداخلي وتطوير الخدمات التي تقدمها للعملاء.

Abstract

The aim of this study is to find out the impact of the implementation of the ISO 9001 quality management system with its collective and individual dimensions: (customer focus, leadership, employee participation, methodology process, improvement, evidence-based decision building, and relationship management) on customer satisfaction at Hadhramout Cancer Control Foundation. The study adopted the descriptive analytical approach. The questionnaire was used as a main tool for data collection. The study sample consisted of two separate samples, the first using a comprehensive survey method of 36 employees, who are all employees at Hadhramout Cancer Control Foundation; The second sample consisted of customers (patients) benefiting from the services provided by Hadhramout Cancer Control Foundation. Their number was (370) customers out of a total of (10000) customers from the research community.

The study reached a number of results, the most important of which are: that the level of application of the quality management system in Hadhramout Cancer Control Foundation was high, with an average of (3.77). The level of customer satisfaction with the quality of services provided by Hadhramout Cancer Control Foundation was also high, with an average of (4.01). The results indicated a positive and statistically significant impact of the implementation of quality management system (ISO 9001:2015) with its collective and individual dimensions: (customer focus, leadership, employee participation, methodology process, improvement, evidence-based decision building, and relationship management) on customer's satisfaction at Hadhramout Foundation for Cancer Control. Based on these results, the study provided a number of recommendations, the most important of which were: work to promote and maintain high levels of both the quality management system (ISO 9001:2015) and customer satisfaction and maintenance. The higher management administration should pay attention to quality from the point view of the customer, not from the point view of the service and its provider because the commitment to implement the standards of the quality management system does not necessarily give the same result from the point of view of the beneficiary. This means that making the customer service and their satisfaction and of caring for them are the priority of the institution. Gaining a certificate of conformity by the institution cannot be considered as an end, but improvement must be carried out continuously. In order to be distinctive and to stay ahead of competition, in addition to developing a system to measure customer satisfaction periodically and submitting a report to the higher administration of the institution to take necessary measures. The study also recommends that the institution should function modern technology to improve its internal work and develop the services it provides to customers.