

النتائج :

من خلال البحث ظهرت النتائج التالية :

- أ. تطبيق الآيزو في شركة شوامخ أثر إيجابياً على ترقية وتحسين الأداء وذلك للآتي :
 ١. أهداف الآيزو معروفة وسط العاملين بصورة جيدة، مما أثر في تحسين أدائهم وبلغت ٤٨%.
 ٢. يتم استخدام مستندات وسجلات فاعلة داخل الشركة، مما يساعد على إيجاد سهولة التحليل الإحصائي، وبلغت النسبة ٥٧%.
 ٣. توفر المعلومة بسهولة لدعم القرار المبني على الواقع وبلغت ٤٣%.
 ٤. تقوم الإدارة بضبط أجهزة القياس والمراجعة لضمان الاستخدام الأمثل لنظم إدارة الجودة والحصول على البيانات الصحيحة وبلغت نسبتها ٦٢%.
 ٥. عوامل إدارة الجودة التي تم تطبيقها في الشركة تدل على وجود دلالة إحصائية قوية بين تحسين الجودة وبين التزام الإدارة العليا بتطبيق الجودة (قيمة مربع كاي ١٢٨.٢٦).
- ب. تطبيق الآيزو أثر إيجابياً على زيادة رضا العملاء وتغيير الصورة الذهنية وذلك للآتي :

١. تهتم الإدارة بتطلعات ورغبات العملاء بصورة منتظمة وبلغت النسبة الأعلى ٥٥%.
٢. تحدد الإدارة العليا عمليات التصميم والتقييم والتحسين المستمر لضمان إستجابتها لحاجات وتطلعات عملاء الشركة والأطراف ذات المصالح وبلغت النسبة ٥٥%.
٣. يتم إستطلاع العملاء والجهات ذات المصالح دورياً ، وبلغت النسبة ٦١%.
- ج. ظهرت من خلال البحث أهمية الثقافة في نجاح تطبيق الآيزو داخل الشركة، وذلك لأن الثقافة هي التي تحرك إتجاهات الأفراد وتحدد سلوكهم.

التوصيات :

توصيات خاصة بشركة شوامخ :

١. الإدارة العليا للشركة مطلوب منها دوراً كبيراً في دعم إدارة الجودة ومتابعة خطوات التنفيذ وتقييم تلك الخطوات.
٢. على الشركة أن توسع دائرة التدريب لتشمل جميع العاملين بمختلف مستوياتهم واستخدام كافة التقنيات التي تساهم في نجاح هذه البرامج.
٣. إعادة النظر في نظام الأجور والحوافز ومراجعتها لأنها أساس استقرار الكادر البشري.
٤. ضرورة مراجعة الهيكل التنظيمي.
٥. الإهتمام بتحسين بيئة العمل.
٦. الإهتمام أكثر بالتوثيق للمعلومات داخل الشركة.
٧. توسعة شبكة الخدمة الطبية وتعزيزها بالكوادر ذات الكفاءات العالية.
٨. وضع مواصفات خاصة للخدمة الطبية والدوائية على أن يتم التعاقد مع الجهات وفقاً لهذه المواصفات.
٩. من الضروري ربط الجودة بحاجات المجتمع ذات الصلة بالصحة والسلامة والأمان والتي تمس الإنسان والبيئة.
١٠. يفضل الإهتمام بخفض التكاليف والتركيز على كفاءة استخدام الموارد بصورة تساعد على تحقيق الإستفادة القصوى من العملية التدريبية والإهتمام بالتسويق المجتمعي والتأكد من أن الترويج للتدريب يستند على واقع فعلي.
١١. أخيراً أوصى البحث بأهمية التواصل والترابط بين المفاهيم العامة لدى العاملين.

توصيات خاصة بالدولة في مجال التأمين الصحي :

١. بذل الدول مزيداً من الإهتمام والرعاية لقطاع الخدمات الصحية إذ أنه محور هام لسلامة المجتمع من الأمراض ولتحقيق أكبر معدلات نمو ومحاربة المرض والفقر.
٢. التركيز على توزيع الكوادر الطبية لكل أطراف الولاية.
٣. تسهيل عملية تمويل شراء الأجهزة التشخيصية عبر البنوك وذلك حتى يتم إستيرادها بسهولة وتوزيعها على الولايات.
٤. تبني الدولة لمشروع المراكز النموذجية حتى لا يدخل التأمين سوق المستوصفات.
٥. الإسراع في مشروع التغطية الشاملة لكل فئات المجتمع.

رابعاً - توصيات لعمل بحوث مستقبلية :

١. التأمين ودوره في ترقية خدمات مستشفيات القطاع العام.
٢. تمركز تطبيق الجودة في رئاسة التأمين الصحي وليس في القطاعات التابعة له.

المراجع والدوريات

١. د. جاسم مجيد ٢٠٠٢ - دراسات فى الإدارة والآيزو - مؤسسة شباب الجامعة الأسكندرية.
٢. د. فريد زين الدين - أستاذ الإدارة جامعة الزقازيق تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، الطبعة الأولى يناير ٢٠٠٢م.
٣. محمد توفيق عبدالمحسن - مراقبة الجودة - مدخل إدارة الجودة الشاملة والآيزو ٩٠٠٠ لويديوينز - إدارة الجودة التقديم والحكمة وفلسفة ديمنج.
٤. محمد عبد الغنى هلال حسن، مهارات إدارة الجودة الشاملة فى التدريب وتطبيقات الآيزو ٩٠٠٠ فى التعليم والتدريب، مركز تطوير الإدارة والتنمية، جسر السويس، مصر الجديدة ١٩٩٦م.
٥. محمد عبدالغنى هلال حسن، مهارات إدارة الجودة الشاملة فى التدريب، الطبعة الثانية ٩٩ - ٢٠٠٠م، مركز تطوير الإدارة، القاهرة.
٦. فريد زين الدين، المنهج العلمى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسة العربية القاهرة ١٩٩٦م.
٧. توفيق محمد عبدالمحسن - قياس الجودة القياس المقارن - أساليب حديثة فى المعايرة والقياس، ١٩٩٦م، القاهرة، دار النهضة.
٨. سلامة عبدالله الخضر، التأمين والأصول العلمية، دار النهضة، القاهرة ١٩٧٦م.
٩. علي عبدالله - سياسة التفويض لنجاح العملية الإدارية، مؤسسة البيان، القاهرة.
١٠. محمد مهنا العلي، الوجيز فى الإدارة العامة، الدار السعودية.
١١. سيد هوارى، التنظيم، مكتبة عين شمس، الطبعة الأولى، القاهرة.
١٢. ناصر محمد العدلي، الدليل العلمى لتطبيق نظم الجودة.
١٣. د. خضر كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة، عمان ٢٠٠٠م.
١٤. د. سمير محمد القريشي، نظم إدارة وتوكيد الجودة، المركز السوداني الألماني لتوكيد الجودة، ٢٠٠٠م.
١٥. د. عمر وصفي عقيل، مدخل المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن ١٩٩٢م.
١٦. د. م. مأمون السلطي وم، سهيلا الياس، دليل عملي لتطبيق الجودة والآيزو ٩٠٠٠، دار الفكر المعاصر، بيروت، ١٩٩٩م.
١٧. عادل الشبراوي، الدليل العلمى لتطبيق إدارة الجودة، الطبعة الأولى، الشركة العربية للإعلام العلمى، (شعاع) ١٤١٦هـ - ١٩٩٥م.

١٨. طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال، كيف نواجه تحديات القرن الواحد وعشرين، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة ٢٠٠٠م.
١٩. عبدالرحمن توفيق، إدارة الجودة الشاملة، الدليل الشامل للمفاهيم والأدوات، بمبيك للنشر، القاهرة ٢٠٠٥م.
٢٠. ريتشارد ويليامز، أساسيات الجودة الشاملة، مكتبة جرير، الرياض، الطبعة الأولى ٢٠٠٤م.
٢١. أحمد الطيب، الإدارة الجامعية، دراسات حديثة، الطبعة الأولى، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، إربد، الأردن، ٢٠٠١م.
٢٢. يحيى إبراهيم احمد درويش، إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، مركز التدريب المفتوح، جامعة عين شمس.
٢٣. ألان وليس، المدير الناجح، مكتبة جرير، القاهرة، ١٩٩٧م.
٢٤. أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والآيزو ٩٠٠٠، مصر، القاهرة، الأنجلو المصرية ٢٠٠٥م.

النشرات والدوريات :

- عبدالله بن موسى الخلف، ثالث التميز، مجلة الإدارة العامة، المجلد السابع والثلاثون، العدد الأول، الرياض مايو ١٩٩٧م
- غسان علاء الدين العساف، ورقة عمل مؤتمر التدريب الثالث ٢٠٠٢م، الدوحة، قطر بعنوان : التدريب الإداري في المنظمة.
- عبدالعزيز أبونبعة - فوزية مسعد، إدارة الجودة الشاملة، دورية الإداري، العدد ٧٤ سبتمبر ١٩٩٧م.
- نادية حمدي صالح، إدارة الجودة الشاملة، مجلة البحوث الإدارية، العدد الرابع سبتمبر ١٩٩٨م.
- د. محمد حسن حافظ، ورقة حول إدارة الجودة الشاملة، جامعة السودان.
- نشرات الهيئة العامة للتأمين الصحي.
- مذكرات التوعية النوعية ببرامج الجودة الشاملة، الهيئة القومية للكهرباء، الإدارة العامة.
- كتاب المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة، حامد عبدالله السقاف، مكتبة جرير، الرياض.
- دليل الجودة لشركة شوامخ.
- دليل التأمين الصحي، ولاية الخرطوم، ٢٠٠٠م.
- منشورات إدارة الجودة لشركة شوامخ.

- **totalquality.com، ٢٠٠٩م أغسطس.**
- **I SO 9004 -1: 1994. QUALITY MANAGEMENT AND QUALITY**
- **SYSTEM ELRMENT –PART 1: GUIDELINES**
- **WWW.TOTALQUALITY.NET**

الملاحق :

- ١ . الإستبانة
- ٢ . معجم الألفاظ
- ٣ . سياسة المواصفات القياسية للآيزو 9000
- ٤ . أنظمة إدارة الجودة

بسم الله الرحمن الرحيم

يقوم الباحث بإعداد بحث علمي عن موضوع أثر تطبيق الآيزو في ترقية وتحسين الأداء بالشركات والمؤسسات مع دراسة حالة شركة شوامخ.
تستخدم بيانات هذا الاستبيان للأغراض العملية ويتم معاملتها بسرية تامة، لذا لا داعي لكتابة الإسم والموقع الوظيفي.

إرشادات عامة :

- الإجابة على المعلومات الشخصية إختياري، ولكن يرجى الرد على بقية الأسئلة.
 - ضع علامة أمام الإجابة المناسبة.
١. النوع :

أ- ذكر ☐ ب- انثى ☐

٢. المؤهل العلمي :

أ- فوق الجامعي ☐ ب- جامعي ☐

ج - دبلوم ☐ د- ثانوى ☐

هـ- اساس ☐

٣. مدة الالتحاق بالشركة :

أ- اقل من سنة ☐ ب. من ١-٢ ☐

ج - ٣-٥ ☐ د- اكثر من ٥ ☐

٤. طبيعة العمل بالشركة :

أ - هندسى وتقنيى ☐ ب- ادارى ☐

ب- مالى ☐ د- خدمى ☐

الجزء الثانى (المعلومات المتعلقة بالدراسة) :

٥. اهداف ومتطلبات الازو معروفة وسط العاملين بصورة جيدة ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٦. يتم استخدام مستندات وسجلات فاعلة لدعم التشغيل الفاعل والكفاء لعمليات الشركة؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٧. تهتم الادارة بتطلعات ورغبات العملاء بصورة منتظمة ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٨. يتم نشر الاهداف الى كل المستويات الادارية لضمان اسهام الافراد فى الانجاز ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٩. تقوم الادارة بتحديد المسئوليات وتوصيلها للعاملين بصورة واضحة ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٠. تخطط الادارة العليا لتوفير الموارد فى الوقت المناسب ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١١. تعمل الادارة العليا على مشاركة العاملين فى اتخاذ القرارات لتحسين فعالية

وكفاءة الأداء بالشركة ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٢. تهتم الادارة بتدريب وتأهيل العاملين بها لرفع قدراتهم وكفاءتهم والالتزام

بتوفير الاحتياجات الانية والمستقبلية لهم ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٣. بيئة العمل الحالية تسهم فى ترقية دافعية ورضا العاملين وتطوير أداءهم

واستقرارهم فى الشركة؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٤. تتوفر المعلومات الملائمة بسهولة لدعم القرار المبني على الواقع ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٥. وفرة الموارد الطبيعية الضرورية للعمليات داخل المؤسسة؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٦. تخطط الادارة وتضبط وتراقب الموارد الضرورية لاقامة نظام ادارة الجودة

بشكل فاعل وكفاء وتضمن تحقيق أهدافها؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٧. وعي العاملين في الشركة بالربط بين جودة الخدمة والتكاليف؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٨. تحدد الادارة العليا عمليات التصميم والتطوير والتحسين المستمر لضمان

استجابتها لاحتياجات وتطلعات عملاء الشركة والاطراف ذات المصالح ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

١٩. تحدد الادارة عمليات الشراء التي تضمن ان المنتجات المشتراه تفي

باحتياجات الشركة؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٢٠. تقوم الادارة بضبط اجهزة القياس والمراقبة لضمان الاستخدام الأمثل لنظم إدارة

الجودة والحصول على البيانات الصحيحة ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٢١. تستخدم الشركة التقييم الذاتي لنظام ادارة الجودة لتحسين الفعالية والكفاءة

الكلية للشركة ؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٢٢. تقوم الادارة بشركة شوامخ بعملية ضبط في حالة عدم مطابقة الخدمة

الصحية لمواصفات الآيزو؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٢٣. تستخدم الادارة الاجراء التصحيحي لتجنب المشاكل التي تؤثر على أدائها

وتدني مستوى الخدمة الصحية؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٢٤. يتم استطلاع العملاء والجهات ذات المصالح دورياً بواسطة مجموعة تحسين

الجودة.

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٢٥. تظهر الادارة العليا قيادتها والتزامها ومشاركتها في ترقية وتحسين بيئة عمل

الخدمة؟

أوافق ☐ أوافق الى حد ما ☐ لأوافق ☐ امتنع ☐

٢٦. برامج الجودة كافية بشركة شوامخ وتساعد على أداء العمل وفقاً لمتطلبات الأيزو؟

☐	أوافق	☐	أوافق الى حد ما	☐	لاأوافق	☐	امتنع	☐
٢٧. المرتبات والحوافز المجزية وتحقق لك الرضا الوظيفي ؟								
☐	أوافق	☐	أوافق الى حد ما	☐	لاأوافق	☐	امتنع	☐
٢٨. تهتم سياسة الجودة بتحديد رؤية ورسالة شركة شوامخ في المستقبل ؟								
☐	أوافق	☐	أوافق الى حد ما	☐	لاأوافق	☐	امتنع	☐
٢٩. تقوم الادارة العليا بترجمة سياسة الجودة الى اهداف قابلة للقياس ؟								
☐	أوافق	☐	أوافق الى حد ما	☐	لاأوافق	☐	امتنع	☐

معجم الألفاظ :

اللفظ	التعريف
المراجعة	هى عملية منظمة مستقلة وموثقة على أدلة وتقييمها بموضوعية لتحديد مدى مطابقتها للمواصفات .
المراجع	شخص تم تعيينه لعمل المراجعة (أو مجموعة أشخاص)
معايير المراجعة	مجموعة من السياسات الموضوعية الإجراءات أو متطلبات تستخدم كمرجع
أدلة المراجعة	تسجيلات وقائع بيانات لها علاقة بالمواصفات المتفق عليها ويمكن الربط بينهما
فريق المراجعين	مجموعة من الأشخاص الذين تم تعيينهم لعمل المراجعة
التجاوز	تصريح للإستخدام أو للإفراج عن منتج لا يتطابق مع المواصفات المطلوبة
التطابق	أسباب تحقيق متطلبات مواصفة
الإجراء التصحيح	الإجراء الذي يأخذ لإزالة حالة عدم تطابق موجودة أو عيب أو حالة غير مرغوب فيها للتأكد من منع تكرارها
الزبون	المتلقي للمنتج الذي يقدمه المورد
التصميم والتطوير	مجموعة من العمليات الموضوعية والتي تحول المتطلبات إلى مواصفات خاصة أو توصيف منتج أو عملية أو نظام
الدليل المادى	معلومات تدعم وجود بعض الأشياء والتحقق منها
المؤسسة	مجموعة من أشخاص والإمكانات بترتيب خاص ومسئولية وصلاحيات وعلاقة بينية منظمة
العملية	مجموعة من الموارد والأنشطة المتداخلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات
الجودة	شمولية الخصائص للكينونة تظهر مقدرتها على أرضاء حالة أو تطبيق احتياجات
التوكيد الجودة	جميع الأنشطة المخططة والمطبقة في نظام الجودة والموضحة حسب الإحتياج لإعطاء ثقة كافية بأن الكينونة ستحقق متطلبات الجودة
ضبط الجودة	جزء من إدارة الجودة يركز على تحقيق متطلبات الجودة
ادارة الجودة	كل الأنشطة التي توجه وتقوم بضبط المؤسسة تجاه تحقيق الجودة

دليل الجودة	وثيقة تحدد نظام ادارة الجودة في مؤسسة ما
خطة الجودة	وثيقة تحدد أي الإجراءات والموارد المرتبطة بها التي يجب أن تطبق بواسطة من ومتى لمشروع منتج عملية أو تعاقد معين
تخطيط الجودة	جزء من إدارة الجودة يركز على إنشاء أهداف الجودة وتحديد عمليات التشغيل الضرورية والموارد المتعلقة بها لتحديد أهداف الجودة .
سياسة الجودة	التوجيه العام لمؤسسة تجاة الجودة كما تحدده الإدارة العليا
المواصفات	وثيقة تنص على المتطلبات الخاصة بالخدمة أو المنتج
الموارد	مؤسسة أو شخص تقوم بتقديم منتج / خدمة
إقرار الصلاحية	التأكيد بالإختيار وتقدم دليل موضوعي بأن المتطلبات اللازمة لاستخدام أو تطبيق معين قد تم تحقيقها
التحقق	التأكد بالإختبار وتقديم دليل موضوعي بأن المتطلبات المحددة قد تم تحقيقها
الإعتماد	هو إجراء تقوم به هيئة الإعتماد بالمملكة المتحدة UKAS بالموافقة على اعتماد جهة لإصدار شهادات في مجال محدد والقيام بعملية تقييم والقيام بعملية تقييم ونظام تسجيل إصدار شهادة وترخيص لهذه الهيئة باستخدام ختم "علامة صح ورسم تاج" على الشهادات المصدرة فى حدودالمجال المرخص لها به .
المعايرة	كل العمليات التى تهدف إلى تجديد قيم الأخطاء فى أجهزة الفحص، أجهزة القياس، أجهزة الاختبار ولتحديد خواص قياسات أخرى عند الحاجة لذلك
إصدار شهادة	سلطة توثيق التطابق مع متطلبات متفق عليها .
جهة إصدار الشهادات	جهة محايدة لديها القدرة اللازمة ويمكن الإعتماد عليها لإدارة نظام إصدار شهادات والذي تمثل فيه اهتمامات كل الأطراف المعنية.
آيزو	الحرف الأول من كلمة يونانية "isos"(بمعنى مطابق) أقرتها المنظمة الدولية للمواصفات القياسية international organization for standardization

سلسلة المواصفات القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٠ :

١. المواصفة القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٠ وتختص بالخطوط الإرشادية للإختيار والإستخدام لمجموعة المواصفات الدولية ضمن عائلة آيزو ٩٠٠٠.
٢. المواصفات القياسية الدولية آيزو ٩٠٠١ وهي خاصة بإعطاء نموذج لتأكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاجية والتركيب وتقديم الخدمات .
٣. المواصفة القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٢ وهي خاصة بإعطاء نموذج لتأكيد الجودة في الانتاج والتركيب وتقديم الخدمات .
٤. المواصفة القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٣ وهي خاصة بإعطاء نموذج لتأكيد الجودة في الفحص والإختيار النهائيين .
٥. المواصفة القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٤ وهي خاصة بإعطاء نموذج لنظم إدارة وتأكيد الجودة وكذلك خطوط إرشادية لعناصر النظام .
٦. المواصفات القياسية الدولية ٨٤٠٢ الخاصة بالمصطلحات المعنية بنظم إدارة الجودة وتأكيد الجودة .