

أثر الدليل المادي على سلوك إعادة شراء الخدمة الصحية من العيادات الخاصة دراسة  
حالة العيادات الخاصة في الجزائر العاصمة

**The effect of physical evidence on the consumer behaviour to repurchase  
the health service – study the case of private clinics located in Algiers**

منور أوسرير  
جامعة بومرداس، الجزائر  
ousseriranouar@yahoo.fr  
تاريخ القبول: 2020-01-01

يسمين دروازي\*  
جامعة بومرداس، الجزائر  
ya.drouazi@gmail.com  
تاريخ الاستلام: 2019-10-28

**مستخلص:**

تمحور هذا الموضوع حول دراسة مدى تأثير الدلائل المادية للمنظمات الصحية الخاصة على سلوك إعادة شراء الخدمات الصحية من قبل المستهلكين، باعتبار هذه الدلائل من تجهيزات، معدات طبية، تصاميم، مباني، وغيرها من مكونات البيئة المادية غير منفصلة عن تقديم الخدمة الصحية الجوهر و تسهيل عمليات انسيابها، فالدليل المادي هو العنصر الوحيد الذي يستطيع المريض مشاهدته، و تكوين صورة ذهنية واضحة عن المنظمة الصحية ونوعية خدماتها المقدمة. اذ يهدف هذا الموضوع الى ابراز درجة التأثير بين المتغيرات المدروسة، من خلال دراسة ميدانية للعيادات الخاصة المتواجدة على مستوى الجزائر العاصمة.

**الكلمات المفتاحية:** خدمة صحية؛ سلوك المستهلك؛ دليل مادي؛ تكرار الشراء؛ عيادات خاصة.

**تصنيف JEL:** I18 ؛ I12 ؛ P36؛ D12

**Abstract:**

This topic focuses on the impact of the material components evidences of private health organizations on consumer behavior in the repurchase of health services, such as equipment, medical equipment, designs, buildings and other components that are inseparable from the medical service and facilitates their deployment. The material is the only element that the patient can see which lead to have a clear mental image of the health organization and the quality of the services provided. The purpose of this topic is to highlight the degree of influence between the variables studied, through a field study of private clinics located in Algiers.

**Keywords:** health service; consumer's behaviour; physical evidence; repurchase; private clinics.

**Jel Classification Codes:** I18; I12; P36; D12.

\* المؤلف المراسل.

## 1- تمهيد:

صاحب تطور المجتمعات و تنوع الاكتشافات و تغير البيئة الطبيعية و المناخ، تنوع وتطور في الأمراض الجسدية والنفسية، الامر الذي قابله تطور مجالات الرعاية الصحية وفقا لذلك، مما توجب الاهتمام بمجال تسويق الخدمات الصحية من قبل المنظمات الصحية، للبحث في كيفية إشباع حاجات المجتمع الصحية التي لا يمكن الاستغناء عنها أو التوقف عن طلبها، وتلقى الأنشطة التسويقية اهتماما من قبل المنظمات الصحية في الأقطار المتقدمة بعدما اثبتت التجارب و الدراسات ان تنبي المفهوم التسويقي يزيد من كفاءة وفعالية هذه المنظمات، يتم تقديم الخدمات الصحية وفقا للحاجات الملحة للمجتمع، و يتم تخطيط و تنظيم المنظمات الصحية كالمستشفيات والمراكز الصحية و العيادات بالشكل الذي ينتج و يؤمن توفير خدمات صحية و تقديمها بشكل كاف و مستوى عال، أي يجب ان تتوفر الكفاية الكمية والنوعية (مزا، 2009، ص:77) كأسس جوهرية في تقديم الخدمات الصحية، و تتعلق الكفاية الكمية بضرورة توفير الخدمات الصحية بحجم و عدد كاف يتناسب و عدد السكان وحاجات المجتمع الصحية من خلال تأمين عدد كاف من الموارد البشرية الطبية والمراكز والمنظمات الصحية بالتخصصات الضرورية، شرط ان تكون هناك عدالة و مساواة و موضوعية و صداقية في توزيعها بين مختلف مناطق الوطن. و في الواقع لا يكفي توفير الخدمات الصحية كميًا، بل يجب ان تقدم في ظل بيئة مناسبة لمستوى العمل الطبي و هذا يشمل تحديد معايير و اسس تحدد المستوى المطلوب والواجب توفيره في اعضاء الفريق الطبي، المعدات والاجهزة، وسائل التشخيص والعلاج. و كل مكونات البيئة المادية، التي تعبر العنصر الوحيد الملموس الذي يستطيع مستهلك الخدمة (الزبون) الصحية مشاهدته و تكوين صورة واضحة عن المنظمة الصحية. و خلق التعزيز الايجابي في سلوك المستهلك الصحي من خلال الجاذبية، تكوين المعرفة، الاقتناع، التفضيل و غيرها من السلوكيات. فمكونات البيئة المادية تؤثر على قرار شراء المريض و الاقدام عليها لما تحقق من ملموسية و واضحة في تقديمها (البكري، 2010، ص:62)

### 1-1 إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق تتجلى إشكالية البحث في تساؤل جوهري، فهل يمكن أن تؤثر الدلائل المادية المصاحبة للخدمة الصحية على قرار شرائها من العيادات الخاصة ؟  
و للإحاطة أكثر بالإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:  
- ما هو مستوى تقييم المستهلك للملاءمة الدلائل المادية في المنظمات الصحية الخاصة على مستوى الجزائر العاصمة؟

- ما هي طبيعة العلاقة بين مكونات الدلائل المادية للمنظمة الصحية الخاصة ونية المستهلك نحو تكرار التعامل معها؟

## 2-1 فرضيات الدراسة:

وكإجابة مبدئية عن هذه الأسئلة يمكن طرح الفرضيات التالية:

**1H-** توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لتقييم زبائن المنظمة الصحية الخاصة لملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية ونية المستهلكين بتكرار التعامل معها.

**1H1-** توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لعناصر الدلائل المادية الداخلية للمنظمة الصحية الخاصة على نية المستهلكين بتكرار التعامل معها.

**1H2-** توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لعناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالمنظمة الصحية الخاصة على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة.

**1-3 الدراسات السابقة:** توجد عدة دراسات ركزت على واقع الأنشطة التسويقية في المنظمات الصحية والتي تعد بمثابة اللبنة الأولى لدراسات متقدمة لمواضيع تسويقية حديثة في قطاع الخدمات الصحية، من بينها :

- دراسة العامري نجاة (2008) حول تسويق الخدمات الصحية، دراسة حالة مصحة ابو القاسم بسكيكدة، ركزت هذه الدراسة حول تشخيص واقع ممارسة الأنشطة التسويقية في المؤسسة الاستشفائية للقطاع الصحي بسكيكدة من خلال دراسة مكانة المزيج التسويقي فيها، بالإضافة الى التعرف على سلوك المستهلك الصحي وطريقة اقتنائه للخدمة الصحية، خلصت هذه الدراسة الى وجود بعض الأنشطة التسويقية الترويجية و قصور في التوجه التسويقي (العامري، 2008، ص 163).

-دراسة قشي حبيبة (2015) حول التوجه الجديد للتسويق في المنظمات الصحية، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مفهوم التوجه بالسوق في المنظمات الصحية وعرض نموذج للقياس التوجه بالسوق في المنظمات الاستشفائية البلجيكية، خلصت الى ضرورة تكييف المؤسسات الاستشفائية الجزائرية وفق هذا الطرح.

ركزت الدراسات السابقة على تشخيص واقع التسويق و المزيج التسويقي في منظمات القطاع الصحي للتنبؤ بأهمية تنبيه واعتماده، اما الدراسة الحالية فهي تعالج موضوعا متقدما في التسويق الصحي حيث ركزت على عنصر البيئة المادية من المزيج التسويقي ودراسة تأثيره على السلوك الشرائي، و مثل هذه الدراسات التي جمعت هذين المتغيرين معا ولكن في مجال خدمي اخر:

-دراسة فرج علي جاسم (2014) حول البيئة المادية للقاء الخدمي ودورها في إعادة شراء الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية في المصرف العراقي للتجارة، هدفت هذه الدراسة الى تحليل مناخ الخدمة وتأثيرها على قرارات الزبون بإعادة شراء، اعتمدت على توزيع استبانة على زبائن المصرف حيث بلغ حجم العينة المدروسة 105 زبون، توصلت الدراسة الى ان الانطباعات الإيجابية البيئة المادية لها الاثر الواضح في حفز الزبون على تكرار الشراء و ادامة علاقاتهم بالمصرف (جاسم، 2014، ص ص:59-80).

و تختلف هذه الدراسة عن موضوع الدراسة الحالي في دراسة اثر الدلائل المادية في مجال الخدمات الصحية التي تتميز بخصائص تجعلها ليس كغيرها من الخدمات كونها تربط بصحة الفرد وحياته. فقد حاولت عدة دراسات التحقق من دور البيئة المادية (الدليل المادي) وأثرها على ادراك المستهلك وسلوكه الشرائي للخدمة، باعتبارها شيء غير منفصل عن الخدمة الجوهرية، وتختلف هذه الدراسة كونها تهدف الى ابراز تأثير هذه البيئة على قرار إعادة شراء ان وفرت التسهيلات التي يدركها المريض و سهلت في تلقى العلاج.

#### 4-1 أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التقييم والاطلاع والتعرف على الأهمية النسبية لتأثير الدلائل المادية على اتجاهات المستهلكين نحو تكرار التعامل مع المنظمات الصحية والمتمثلة في العيادات الخاصة المتواجدة على مستوى الجزائر العاصمة التي يوجد فيها عدد كبير من هذه العيادات التي يتوافد اليها المرضى من كل انحاء الوطن.

#### 5-1 التعاريف الاجرائية:

##### 1-5-1 مفهوم الخدمة الصحية:

ينصرف مفهوم الصحة إلى حالة السلامة البدنية والعقلية والنفسية للفرد، ويرتبط المستوى الصحي للفرد بحالة المسكن ومستوى التعليم، ومستوى الغذاء، وتنوعه ومستوى نظافة البيئة، والخدمات الصحية المتاحة ومدى إمكانية الحصول عليها.

تمثل الخدمة الصحية " جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن وبدونه، على أن يتضمن تقديمها أي خطأ. وعليه فالخدمات الصحية لا بد ان تقدم بدون اخطاء كي تحظى برضا المستفيد منها، وهذا ما يبرز في الخدمة الصحية اكثر من أي مجال اخر من الخدمات، فمسألة الجودة في الخدمات الصحية مدخل استراتيجي في العمل الاداري للمنظمات الصحية (سويدان، و حداد، 2003، ص:230).

وتعرف الخدمة الصحية أيضا "على أنها مجموعة من المنافع الصحية التي يحصل عليها المستفيد مقابل دفع ثمن معين، وباستخدام سلع مساعدة، ولكن لا تحول ملكية السلع المساعدة الى المستفيد من الخدمة في كل الحالات (الصمدي، وردينة، 2010، ص:100).

كما تعني الخدمة الصحية "الخدمات العلاجية او الاستشفائية او التشخيصية التي يقدمها أحد أعضاء الفريق الطبي الى فرد واحد أو أكثر من افراد المجتمع (الضمور، 2008، ص:30). فالخدمة الصحية هي مجموع الأنشطة والعمليات المقدمة للمستفيد (المريض) منذ وصوله الى المنظمة الصحية إلى غاية خروجه منه، والتي ترمي الى تحسين صحة الفرد وإعادته إلى حالته الطبيعية.

## 2-5-1 الدليل المادي:

أ- مفهومه: الدليل المادي هو "البيئة التي تنتج فيها الخدمة و تقدم للزبون، وهي جميع عوامل المحيط البيئي وجميع البدائل المادية الملموسة ذات العلاقة" (الوادي، والشيخ، 2016، ص:125). فالدليل المادي هو العنصر الوحيد الذي يستطيع المريض مشاهدته، وتكوين صورة ذهنية واضحة عن المنظمة الصحية ونوعية خدماتها المقدمة، يشمل المباني، ألوان الجدران، نوعية الغرف، الزجاج، البلاط، الألوان الداخلية، الإضاءة، الأسرة، الشراشف، النظافة، الديكور، قاعة الاستقبال، زي الطاقم الطبي و العمال، مواقف السيارات، الممرات الداخلية، الإشارات، وغيرها من العناصر المثيرة لجلب انتباه المريض و تسمح بتكوين صورة ذهنية عن المنظمة الصحية. ان الاعتماد على المستلزمات المادية هو تقليل مخاطر التقديم و رفع درجة ملموسية الخدمة الصحية.

ب- مكونات الدليل المادي: عناصر الدلائل المادية في المنظمات الصحية مثل المستشفيات و العيادات حددت فيما يأتي (الوادي، والشيخ، 2016، ص:126):

✓ موقع المستشفى: أن يكون على أرض متينة، تتحمل عدة طوابق، ومفتوحة، مرتفعة نسبيا عما يجاورها من مباني، مطلة على مناظر طبيعية، تكون بالقرب من المنظمات الصحية الأخرى، تكون قريبة من مصادر الماء والكهرباء و الوقود و يمكنها التوسع مستقبلا، و أن تكون بعيدة عن الضوضاء.

✓ النظافة: تعد البيئة النظيفة كمنفذ للخدمة الصحية عنصرا يسهم في قبول المريض العلاج في هذا المستشفى.

✓ حجم المستشفى: يتحدد بعدد الأسرة، قد يكون صغيرا أو كبيرا، المهم هو توافق عدد الأسرة مع طبيعة و عدد الخدمات الصحية المقدمة و تنوعها.

- ✓ نوع المستشفى: متخصصة أو عامة: حكومية أو خاصة، مدة العلاج وإمكانية البقاء فيها للعلاج أولاً.
  - ✓ نمط التصميم: يوجد نوعين عمودي و أفقي، و الأول هو الأفضل و الأكثر شيوعاً لصغر المساحة المشغولة و تعدد عدد الطوابق، يسهل عملية التدفئة و التبريد.
  - ✓ تقنيات الأجهزة الطبية: التي شهدت تطوراً كبيراً، أثرت على أداء الطاقم الطبي و المساعدين و أداء المستشفيات ككل.
- فالبينة المادية تتكون من عناصر داخلية و خارجية كما يلخصها الجدول التالي:
- جدول رقم (1): الدلائل الداخلية و الخارجية للبيئة المادية

العناصر الخارجية	العناصر الداخلية
- حجم البناء شكله و تصميمه	- التصميم الداخلي
- تصميم مدخل المبنى	- الالوان
- الاضاءة الخارجية	- المعدات ووسائل العرض
- مداخل الولوج	- الاضاءة الداخلية
- الاشارات و الالفتات	- الاشارات الداخلية
- مواقف السيارات	- التكييف و التدفئة
- عربات النقل	- النظافة

المصدر: الضمور، (2015)، تسويق الخدمات، عمان، دار وائل للنشر، الطبعة السادسة، ص 428

ج- أهمية الدليل المادي: يسمح الدليل المادي بخلق الإدراك، و هو العملية التي تتم من خلالها معرفة المريض بالأشياء المحيطة به عن طريق حواسه من خلال المنبهات الخارجية الملموسة و المحسوسة، التي تسمح بإضافة قيمة لخدمته، و تسهل عملية انسياب الخدمة، بالإضافة الى بناء التصور الذهني المطلوب الذي يقلل من مستوى المخاطرة في القرار الشرائي كون هذه الخدمات غير ملموسة و يصعب تقييمها قبل الاستفادة منها، كما تعد هذه الدلائل كوسيلة ترويجية تعكس صورة المنظمة الصحية. (كورتل، (2010)، ص: 351)

**1-5-3 سلوك المستهلك:**

سلوك المستهلك بصفة عامة هو "مجموعة من النشاطات التي يقوم بها المستهلك خلال عملية بحثه عن السلع والخدمات التي تلبي احتياجاته أو رغباته، عند تقديمها والحصول عليها واستخدامها والتخلص منها، بالإضافة الى عملية صنع القرار الشرائي (Priest et al., 2013, p:45)، بينما يعرف سلوك مستهلك الخدمة الصحية، "بالنمط الذي يتبعه المريض في سلوكه للبحث أو الشراء أو الاستخدام أو تقييم الخدمات التي يتوقع منها ان تشبع حاجاته و رغباته الصحية (عبيدات، 2014، ص: 13) فمستهلك الخدمة الصحية هو "الطرف النهائي الذي يكون

بتماس مباشر مع المنتج المقدم من المنظمات الصحية، و ان اتخاذ قرار التعامل هو التعبير عن السلوك الشرائي" (البكري، 2009، ص:62).

#### 1-5-4 سلوك اعادة الشراء:

تعتبر عملية اتخاذ القرار الشرائي" بالمسار السيكولوجي و الذي يتبعه المستهلك منذ ظهور الحاجة غير المشبعة الى غاية ايجاد الحل في اختيار المنتجات الملبية لحاجاته" (Amine, 1999, p: 68) ، قد يكون هذا القرار بالنسبة لنفس المنتج مرة واحدة أو يتكرر عدة مرات، من خلال سلوك اعادة الشراء، الذي يعبر عنه بعدد مرات الشراء نفس المنتج خلال فترة زمنية محددة، الفترة المتوسطة بين شرايين متكررين، او من خلال الكمية المشتراة من نفس المنتج بالنسبة لعقد الشراء (Darpy, Guillard, 2016, p: 286).

#### 2- الطريقة والأدوات: عرض مجتمع الدراسة والعينة وطريقة جمع البيانات

##### 1-2 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في زبائن العيادات الطبية الخاصة على مستوى الجزائر العاصمة، وهي دراسة استطلاعية اعتمدت على اسلوب المسح بالعينة، نوعها عينة قصدية ميسرة، اشتملت العينة على 127 فرد من الأشخاص الذين سبق لهم الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها هذه العيادات الخاصة.

##### 2-2 حدود الدراسة وطريقة جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانات على عدد من المرضى المعتادين على العيادات الخاصة بالجزائر العاصمة و القادمين من مناطق مختلفة من الوطن. امتدت فترة جمع الاستبيانات من 2018/11/10 إلى 2019/02/10.

##### 3-2 نموذج الدراسة:

يمثل الشكل رقم (1) نموذج الدراسة الذي يربط العلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع و الذي يمكن تلخيصه في المعادلة التالية:

$$\left. \begin{array}{l}
 y : \text{نية المستهلك في إعادة شراء الخدمة من العيادة الصحية.} \\
 x_1 : \text{الدلائل المادية الداخلية للعيادة} \\
 x_2 : \text{الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة} \\
 E : \text{متغيرات مستقلة أخرى.} \\
 b : \text{درجة التأثير.}
 \end{array} \right\} Y = E + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

## 4-2 أدوات الدراسة المستخدمة

### 1-4-2 الاستبيان:

تتكون استبانة من ثلاثة أقسام، حيث شمل القسم الأول على أسئلة حول البيانات الشخصية و الديمغرافية للمستجوب، و شمل القسم الثاني على أسئلة تخص تقييم الدليل المادي المصاحب لتقديم الخدمة الصحية، فيما شمل القسم الثالث على أسئلة هدفت إلى التعرف على نية المستهلك في إعادة شراء الخدمة الصحية. طريقة الإجابة عن الأسئلة الخاصة بالاستبيان كانت وفق مقياس LIKERT الخماسي.

### 2-4-2 المعالجة الإحصائية المستعملة:

تم تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها ومعالجتها باستعمال برنامج SPSS.

### 3-4-2 تحديد درجة ثبات القياس:

أ- معامل "alpha cronbach": يسمح معامل "alpha cronbach" باختبار درجة الثبات المقياس، ويقيس درجة صدق العينة.

### الجدول رقم (2): معامل "alpha cronbach"

0.852	قيمة alpha للمحور الثاني	0.915	قيمة alpha للمحور الأول
		0.846	قيمة alpha للمحورين
	0.938		قيمة معامل ألفا كرومباخ كل عبارات الاستمارة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss بعد تفريغ الاستمارة.

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن المقياس يتمتع بدرجة من الثبات، إذ نجد أن قيم معامل alpha cronbach التي يظهرها الجدول أعلاه تدل على ذلك، وهذا بالاعتماد على الحد الأدنى المتعارف عليه في العلوم الاجتماعية هو: 60%.

ب- الاتساق الداخلي: يعد نوعا من أنواع الثبات الذي يقيس قوة العبارة في تمثيل البعد الذي تقيسه، وكذلك ثبات الأبعاد في جملة المقياس الذي تقيسه، أما عن إجراءاته فقد تم حساب معاملات الارتباط بين كل بعد والعبارات التي تمثله وذلك بطريقة "سبيرمان ومعنويته"، فإذا كان معنوية هذا الارتباط أقل من 0.05 فهذا يعني عدم وجود ارتباط ويعني أيضا أن العبارة غير متسقة داخليا مع البعد الذي تساهم في قياسه ويلزم حذفها من الأداة.



الجدول رقم(02): الاتساق الداخلي للمقاييس

الارتباط		الأبعاد
المعنوية	القيمة	
**0.00	0.981	1-الدليل المادي المصاحب للخدمة الصحية
**0.00	0.751	ا- البيئة المادية الخارجية المحيطة بالعيادة
**0.00	[ 0.625-0.754 ]	العبارات – أ - البيئة المادية الخارجية المحيطة بالعيادة
**0.00	0.973	ب- البيئة المادية الداخلية للعيادة
**0.00	0.877– 0.559 ]	العبارات – ب -
**0.00	0.820	2- نية الزبون في إعادة التعامل مع العيادة الصحية
**0.00	[0.836-0.522]	العبارات – ج -

\*\*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05. \*\*الارتباط بمستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين الاعتماد على نظام spss بعد تفريغ الاستمارة.

يلاحظ من الجدول أن كل بعد من الأبعاد السابقة ارتبط طرديا مع جميع العبارات التي تقيسه، وكل معاملات الارتباط للأبعاد المقاسة و العبارات التي تقيسها تراوحت بين قيم أكبر من 0.5 وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05، ما يعني أن العبارات متناسقة داخليا مع البعد الذي تقيسه وهي أساسية في قياسه.

**3- النتائج ومناقشتها :**

**3-1 التحليل الوصفي لخصائص العينة :**

من خلال تفريغ وجدولة البيانات الشخصية يتوزع افراد العينة بنسبة 40,2% اناث، و59,8% من الذكور، يقطن نسبته 67.7% من افراد العينة خارج حدود ولاية الجزائر العاصمة وهذا ما يوضح الأهمية التي تكتسبها العيادات الخاصة بالعاصمة وطنيا، الامر الذي يتطلب توفر التسهيلات المادية على مستوى هذه العيادات، وتباين سبب التوجه افراد العينة الى العيادة، حيث 48,0% بسبب العلاج، و26% للاستعلام، والنسبة المتبقية للاستعلام والعلاج في آن واحد، وتنوع الخدمات الصحية العلاجية المطلوبة من قبل المرضى حسب تخصصات العيادات المختلفة.

**3-2 تحليل اسئلة الدراسة :**

يختص هذا الجزء بتحليل تأثير الدليل المادي (الدلائل المادية الداخلية و الدلائل المادية الخارجية) للخدمة الصحية على نية المستهلك في إعادة التعامل مع العيادة الخاصة.

## أ- المتغيرات المؤثرة على نية المستهلك في إعادة التعامل مع العيادة الخاصة:"

### 1- حسب المتغير الفرعي الأول (الدلائل المادية الداخلية للعيادة) :

#### الجدول رقم (4): تقييم أفراد العينة للدلائل المادية الداخلية للعيادة

الرقم	المتغيرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	انحراف معياري
13	تستخدم العيادة تجهيزات ومعدات متطورة	0	24	24	45	34	3,70	1,064
		النسبة %	18,9	18,9	35,4	26,8		
14	توفر العيادة وسائل مساعدة لنقل المرضى	17	32	2	59	17	3,21	1,325
		النسبة %	13,4	25,2	1,6	46,5		
15	أثاث (كراسي وأسرة وطاولات) الموفرة للمرضى ومرافقهم مناسبة لمختلف حالتهم الصحية.	16	24	35	28	24	2,28	1,287
		النسبة %	12,6	18,9	27,6	22,0		
16	تحتزم العيادة معايير النظافة الخاصة في قاعات العلاج والتمريض وقاعات الانتظار.	8	24	16	36	43	3,65	1,294
		النسبة %	6,3	18,9	12,6	28,3		
18	تتوفر العيادة على قاعة تمريض مناسبة ومريحة لمختلف الفئات من المرضى.	0	40	10	43	34	3,56	1,193
		النسبة %	0	31,5	7,9	33,9		
19	عتاد قاعة التمريض بالعيادة حديث ونظيف.	0	16	32	45	34	3,76	0,988
		النسبة %	0	12,6	25,2	35,4		
20	طلاء الجدران و عناصر الإضاءة والتهوية جيدة و مناسبة وتبعث على الارتياح	8	17	16	62	24	3,61	1,128
		النسبة %	6,3	13,4	12,6	48,8		
21	تتحكم العيادة وتنظم بشكل جيد انتظار الادوار	8	24	17	44	34	3,57	1,245
		النسبة %	6,3	18,9	13,4	34,6		
22	تحرص العيادة على توفير جو عام مريح وخالي من الضوضاء.	8	8	32	59	20	3,59	1,034
		النسبة %	6,3	6,3	25,2	46,5		
23	تتوفر في العيادة شاشات	0	49	8	61	9	3,24	1,050

		7,1	48,0	6,3	38,6	0	نسبة %	عرض وعلامات دلالية للتحسيس وللتوعية الصحية وللوقاية من الامراض.	
0.991	3,68	16	78	17	8	8	التكرار	استخدام العيادة للوائح التخطيطية من اجل عرض نشاطاتها وتوصيل المعلومات الكافية عن خدماتها الصحية.	24
		12,6	61,4	13,4	6,3	6,3	النسبة		
0.971	3,82	34	52	25	16	0	التكرار	الموظفون مميزين يقدمون لك المساعدة ويجيبون على مختلف الاستفسارات	25
		26,8	40,9	19,7	12,6	0	نسبة %		
0.817	3.41								معدل النسب

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام spss بعد تفرغ الاستمارة.

يتضح لنا من نتائج spss والموضحة بالجدول (04)، أن أفراد عينة الدراسة اكدوا ان العيادات تستخدم تجهيزات ومعدات متطورة في تقديم خدماتها، حديثة ونظيفة، وتوفر وسائل مساعدة لنقل المرضى، كما يتفوقون على توفر قاعة تمرير مناسبة ومريحة، في حين عبر 50.1% من المستجوبين عن عدم توفر قاعات الانتظار ملائمة للمرضى و موافقهم، بالشكل المنتظر، ونلاحظ اتفاق كبير بين افراد العينة على احترام العيادة لمعايير النظافة الخاصة بقاعات العلاج والتمريض وقاعات الانتظار ودورات المياه، و حرص العيادة على توفير جو عام مريح خالي من الضوضاء، كما اعتبروا ان طلاء الجدران و عناصر الإضاءة والتهوية جيدة و مناسبة، كما عبروا عن قناعتهم بشكل التحكم والتنظيم الجيد في حالة الانتظار، وحسن استقبال الموظفين لهم و امدادهم بالمعلومات التي يستفسرون حولها.

واستحسنوا توفر شاشات العرض واللوائح التخطيطية والعلامات الدلالية لتوصيل المعلومات الكافية وللتحسيس وللتوعية الصحية وللوقاية من الامراض، وكل هذا يدل على التقييم الإيجابي لأفراد العينة لملائمة الدلائل المادية داخل العيادة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.41 من 5) وهو المجال الذي يشير إلى درجة موافقة مرتفعة.

2-أ حسب المتغير الفرعي الثاني (الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة)  
الجدول رقم (5): تقييم افراد العينة للدلائل المادية الخارجية

الرقم	المتغيرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	انحراف معياري
07	الموقع الجغرافي للعيادة ملائم بحيث يسهل الوصول اليها	25	6	0	18	20	2.24	1.052
	النسبة	19.7	50.39	0	14.2	15.74		
09	تصميم المدخل الرئيسي للعيادة جذاب وبدل عليها	8	40	17	53	9	3.12	1.124
	النسبة	6,3	31,5	13,4	41,7	7,1		
10	تتوفر مساحات لركن السيارات امام العيادة وبدون عناء.	33	56	2	27	9	2.39	1.273
	نسبة	26,0	44,1	1,6	21,3	7,1		
11	يتوفر مبنى العيادة على ممرات تسهل دخول وخروج المرضى حتى ذوي الاحتياجات الخاصة.	0	49	16	37	25	3.30	1.177
	نسبة%	0	38,6	12,6	29,1	19,7		
12	الشوارع المحيطة بالعيادة آمنة وتوفر مختلف الاحتياجات الاستهلاكية للأشخاص	8	19	0	66	34	3.78	1.181
	نسبة	6,3	15,0	0	52	26,8		
	معدل النسب						2.97	546.0

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نظام spss بعد تفرغ الاستمارة.

يتضح لنا من نتائج spss والموضحة بالجدول (05) حول تقييم افراد العينة للدلائل المادية الخارجية، أن تقييم أفراد عينة الدراسة لدرجة ملاءمة الموقع الجغرافي للعيادة وقربه من الطريق الرئيسي كان ضعيفا، حيث عبر 70% من المستجوبين عن عدم ملاءمة الموقع الجغرافي، بحيث يصعب الوصول الى العيادات الخاصة نظرا لاحتفاظ الطرقات والازدحام اليومي على مستوى الجزائر العاصمة، مما يؤثر سلبيا على حالة المريض، كما اكد 70.1% من المستجوبين نقصا في المساحات المخصصة لركن السيارات و عدم توفرها امام العيادة لركن سياراتهم بدون عناء، بينما قيم افراد العينة إيجابية جاذبية ودلالية تصميم المدخل الرئيسي للعيادات و توفرها على ممرات تسهل دخول وخروج المرضى حتى ذوي الاحتياجات الخاصة، وعليه فان تقييم أفراد العينة لملاءمة الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة الصحية

الخاصة متوسطا ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.97 من 5) وهو المجال الذي يشير إلى درجة موافقة متوسطة.

ب- تحليل نية المستهلك في إعادة شراء الخدمة من العيادة الصحية:

الجدول رقم (06): تقييم أفراد العينة لنية المستهلك في إعادة شراء الخدمة من العيادة الصحية.

الرقم	المتغيرات		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري
	التكرار	النسبة %							
27	توفر العيادة على المستلزمات الطبية الضرورية يشجعني على تكرار التعامل معها	التكرار	16	24	0	46	41	3,57	1,429
		النسبة %	12,6	18,9	0	36,2	32,3		
28	الجو العام يشجعني على التعامل مع العيادة	التكرار	0	32	17	53	25	3,56	1,074
		النسبة %	0	25,2	13,4	41,7	19,7		
31	إذا توفرت عيادات تقدم خدمات صحية من نفس المستوى لن اغير هذه العيادة	التكرار	0	32	18	51	26	3,37	1,081
		النسبة %	0	25,2	14,2	40,2	20,5		
32	ابق اعالج في هذه العيادة اذا صادفتني مشاكل في المعاملة	التكرار	16	57	26	19	9	2,59	1,108
		النسبة %	12,6	44,9	20,5	15,0	7,1		
33	انصح اقاربي و اصدقائي بالتعامل مع هذه العيادة لموقعها الجيد	التكرار	26	35	0	28	20	2,97	1,005
		النسبة %	20	41,7	0	22,04	15,74		
0,9536	معدل النسب								

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نظام spss بعد تفرغ الاستمارة.

نلاحظ من الجدول رقم (06) أن افراد عينة الدراسة و بعد ملاحظتهم لما تتوفر عليه العيادة من عتاد ووسائل، ولتنظيم المحكم والمعاملة الجيدة بالعيادة، ونظرا للنظافة وللجو العام المريح والخالي من الضوضاء والذي تتميز به العيادة، فقد تشكل الرضا لديهم جراء تعاملهم مع العيادة المقصودة، وهو ما دفعهم الى ترجيح وتفضيل مواصلة التعامل مع نفس العيادة عند حاجتهم الى خدمات صحية مستقبلا على التحول الى عيادات أخرى، كما أبدى افراد عينة الدراسة نواياهم في اصطحاب الأقارب للاستفادة من الخدمات التي تقدمها العيادة وابداء نصائحهم وأراءهم الإيجابية حول جودة الخدمات الصحية التي تقدمها هذه العيادة الخاصة وتجربتها، في حين نلاحظ ان التقييم السلبي للبعض للدلائل المادية الخارجية اثر على نية اعادة شراء الخدمة الصحية من نفس العيادة - و يبقى هذا الامر نسبيا مرتبط بمدى

توفر البدائل امام المريض- ورغم التقييم السلبي للدلائل المادية الخارجية، توجد نية لدى المستهلك لإعادة شراء الخدمة من العيادة الصحية الخاصة وتكرار التعامل معها، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.28 من 5 وهو يعبر عن درجة موافقة مرتفعة. ويفسر ذلك بوجود اسباب اخرى تدفع افراد العينة لتكرار الشراء.

### 3-3 إثبات صحة الفرضيات:

#### 1-3-3 اختبار الفرضية الرئيسية:

جدول رقم (07) : تحديد معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، اختبار جودة النموذج

المتغيرات المستقلة	نية إعادة شراء الخدمة من العيادة الصحية. (الارتباط)	اختبار F	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل B الإنحدار	اختبار التأثير T	النموذج
الدليل المادي	0.788	204.178	0.620	1.139	14.289	Y= 1.139total+0.443

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نظام spss بعد تفريغ الاستمارة. بناء على ثبات صلاحية النموذج المبينة في الجدول رقم (7) يمكننا اختبار الفرضية الرئيسية التي افترضت وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين تقييم زبائن العيادة لملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية وقرار اعادة شراء الخدمة من العيادة الصحية." أ-توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على وجود ارتباط بين تقييم زبائن العيادة لملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية ودرجة نية أفراد العينة بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة حيث كان معامل الارتباط 0.788 وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية مرتفعة حيث كلما ازدادت درجة التقييم الإيجابي لملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية تزداد درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة والعكس، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية الرئيسية.

ب- قيمة اختبار F (204.178) لها دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 تدل على جودة نموذج العلاقة بين تقييم ملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية و نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة، وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، حيث تشير قيمة معامل التحديد  $R^2=0.620$  الى أن ملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية تفسر التغير في درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بنسبة 62% وهي مرتفعة، وما تبقى نسبة 38% تفسرها عوامل اخرى بالإضافة للأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها.

ج- تشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير ملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة لا يمكن أن يصل إلى الصفر، أي أن ملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية لها تأثير على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة، أما نموذج التأثير فيمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: درجة تكرار التعامل مع العيادة الصحية =  $0.802$  (ملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية)  $+0.828$

وبتفسير النموذج السابق يتضح بأنه يمكن التنبؤ بدرجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة، كما أن كل زيادة قدرها وحدة في ملاءمة الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية يزيد درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بمقدار  $0.802$  وحدة، ويؤكد ذلك على مدى أهمية الدلائل المادية المحيطة بالخدمة الصحية.

### 3-3-2 إثبات صحة الفرضية الفرعية 1-2:

توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لعناصر الدلائل المادية الداخلية للمنظمة الصحية الخاصة على نية المستهلكين بتكرار التعامل معها. "، ونتأكد من صحة الفرضية من خلال النتائج الموضحة في الجدول (07)، حيث يتضح لنا النتائج التالية:

أ- توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.01$  على وجود ارتباط بين عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة ودرجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة لدى أفراد العينة حيث كان معامل الارتباط  $0.816$  وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية مرتفعة، حيث كلما ازدادت ملائمة عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة تزداد درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة والعكس، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية الثانية.

ب- قيمة اختبار F (249.19) لها دلالة إحصائية عند مستوى  $0.01$  تدل على جودة نموذج العلاقة بين جانب عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة ونية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، حيث تشير قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.666$  إلى أن عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة يفسر التغير في درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بنسبة  $66.6\%$ ، وما تبقى نسبة  $33.4\%$  تفسرها عوامل أخرى بالإضافة للأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها.

ج- تشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة على درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة لا يمكن أن يصل إلى الصفر، أي أن عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة له تأثير على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة. أما نموذج التأثير فيمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة =  $0.952$  (عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة)  $+0,052$

و بتفسير النموذج السابق يتضح بأنه يمكن التنبؤ بدرجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة، كما أن كل زيادة قدرها وحدة واحدة في عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة تزيد درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بمقدار  $0.952$  وحدة، ويؤكد ذلك على مدى أهمية عناصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة المصاحبة للخدمة الصحية.

### 3-3-3 إثبات صحة الفرضية الفرعية 2-2:

توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لعناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالمنظمة الصحية الخاصة على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة. ، وتؤكد من صحة الفرضية من خلال النتائج الموضحة في الجدول (07)، حيث يتضح لنا النتائج التالية:

أ- توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.01$  على وجود ارتباط بين عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة ودرجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة لدى أفراد العينة حيث كان معامل الارتباط  $0.559$  وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية مرتفعة، حيث كلما ازداد عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة تزداد درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة والعكس، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية الأولى.

ب- قيمة اختبار F ( $56.895$ ) لها دلالة إحصائية عند مستوى  $0.01$  تدل على جودة نموذج العلاقة بين عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة ونية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، حيث تشير قيمة معامل التحديد  $R^2=0.313$  إلى أن عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة يفسر التغير في درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بنسبة  $31.3\%$ ، وماتبقى نسبة  $69.7\%$  تفسرها عوامل أخرى بالإضافة للأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها.



ج- تشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة لا يمكن أن يصل إلى الصفر، أي أن عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة له تأثير على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة، أما نموذج التأثير فيمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة = 0.802 (عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة) + 0.828

وبتفسير النموذج السابق يتضح بأنه يمكن التنبؤ بدرجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة، حيث أن كل زيادة قدرها وحدة واحدة في ملائمة عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة تزيد درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بمقدار 0,802 وحدة، ويؤكد ذلك على مدى أهمية عناصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة .

**3-4 النموذج التخطيطي للعلاقات بين أبعاد الدلائل المادية ونية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة:** يلخص الشكل رقم (2) و يبين العلاقات ما بين أبعاد الدلائل المادية ونية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بالاعتماد على الجداول السابقة المرتبطة باختبار الفرضيات و يلخص العلاقة الموجودة بين نية تكرار الشراء والدلائل المادية الداخلية والخارجية.

**3-5 نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع باستخدام الانحدار المتعدد**  
الجدول رقم(8): نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع باستخدام الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	نية تكرار التعامل مع العيادة (الارتباط)	اختبار F	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار b	النموذج
ابعاد الدلائل المادية	0.823	130,073	0.677	0.187	0.864
					Y=0.868x <sub>1</sub> +0.187x <sub>2</sub> +2.44

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss بعد تفرغ الاستبيان.

من خلال نتائج الجدول رقم (8) والذي يوضح اختبار جودة النموذج يتضح أن قيمة F= 130,073 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01، وتدلل على جودة نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطأ.

وتظهر قيمة R<sup>2</sup>= 0.677 ويشير هذا إلى أن المتغيرات المستقلة تفسر نية أفراد العينة بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بنسبة 67.7% تقريبا، وتبقى 32.3% تفسرها عوامل

أخرى بالإضافة للأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها وهي عوامل عشوائية ترجع للصدفة وغير الجوهرية. أما نموذج التأثير فيمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة =  $2.44 + 0.864$  (الدلائل المادية الداخلية للعيادة)  $+ 0.187$  (الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة). وهذا يعني إذا ثبت عنصر الدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة، وزاد عنصر الدلائل المادية الداخلية للعيادة بمقدار 1، فإنه يؤثر على درجة نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة بـ 0.864.

#### 4- الخلاصة:

يشمل الدليل المادي مجموع المؤشرات الملموسة التي ترافق تقديم الخدمات، يعطي الانطباع الايجابي للزبون ويوحى بجودة الخدمة المقدمة، وفي مجال الخدمات الصحية يعتبر عنصر أساسي لا ينفصل عن الخدمة الصحية الجوهر، لما له من أهمية في تسهيل تقديمها و انسيابها بالطريقة المثلى للمريض وكذا الاثر النفسي الايجابي الذي يشعر به نتيجة وجوده في مكان نظيف، مضاء، مهوى و مريح تتوفر فيه جميع التسهيلات تتيح امكانية الولوج بسهولة الى العيادة الخاصة وغيرها من التجهيزات التي تسهل جودة التشخيص و العلاج المناسب خصوصا مع ارتفاع تسعيرة تقديم الخدمات الصحية في هذه العيادات.

من خلال الدراسة تم التوصل الى مجموعة من النتائج و التي في محتواها تتضمن الأهمية التي أصبحت تكتسبها الدلائل المادية للخدمة الصحية والدور الذي تؤديه بالنسبة للمستهلك و كيفية تأثيرها على نية إعادة التعامل مع العيادة الصحية في ظل توفر البدائل المتاحة، ونستعرض اهم النتائج فيما يلي:

- تم التوصل بشكل رئيس الى وجود تأثير إيجابي لملائمة الدلائل المادية المرافقة للخدمة الصحية على نية المستهلك في إعادة الشراء والتعامل مع العيادة الطبية.
- يوجد تأثير بنسبة كبيرة للعناصر المشكلة للدلائل المادية الداخلية للعيادة على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة.
- تم التوصل الى وجود تأثير بنسبة متوسطة للعناصر المشكلة للدلائل المادية الخارجية المحيطة بالعيادة على نية الزبائن بتكرار التعامل مع العيادة الصحية الخاصة.
- اكدت الدراسة على وجود مشكلة نقص في المواقع المخصصة لركن السيارات امام العيادات الخاصة وهو ما يكلف المستهلك عناء البحث عن موقف لركن مركبته.

- توصلت الدراسة الى عدم ملاءمة الموقع الجغرافي و صعوبة الولوج اليه، للعيادات الخاصة على مستوى الجزائر العاصمة، مما يؤثر سلبا على راحة المريض وراحته النفسية و الجسدية.
- تشكلت انطبعا سلبيا حول نية اعادة شراء الخدمة الصحية في حالة توفر البدائل.
- خلصت الدراسة الى أهمية العتاد والوسائل الموفرة بالعيادة في التأثير على الصورة الذهنية المشكلة لدى افراد العينة حول العيادة الصحية.
- تم التوصل الى الأهمية النسبية للجو العام المريح والخالى من الضوضاء بالعيادة ودوره في تشكل الرضى لدى الزبون، كما تم التوصل الى الأهمية الكبيرة التي يولمها العميل لعامل النظافة بالعيادة.
- تأكيد دور معاملة الفريق الطبي وكل العمال في العيادة على تكوين النية في اعادة تكرار شراء الخدمة الصحية واهميته في إعادة تعامل المستهلك معها.
- ينقل الافراد انطباعاتهم حول الدلائل المادية من خلال كلمة الفم الايجابية، التي تعتبر كوسيلة ترويجية لصورة المنظمة الصحية.
- وعليه توصي الدراسة ب:
  - ضرورة مواصلة اهتمام العيادات الصحية بمكونات البيئة المادية الداخلية الخارجية لما يؤثر على السلوك في تحفيز الحواس و تشكيل الادراكات و الاتجاهات.
  - على العيادات الصحية ان تعتمد تصميمها يتضمن الدراسة الدقيقة لتحديد مناطق الدخول و الانتظار، حجم و شكل الاثاث، ترتيب المقاعد، وضوح الممرات و المسارات و تدعيمها بلافتات توضيحية مكتوبة بخط واضح و بلغات مختلفة، مع وضع اشارات و رسومات استدلالية.
  - الاهتمام بنوعية الاضاءة، درجة الحرارة و الرطوبة للمبنى العيادة، الوان الطلاء التي تريح نفسية المريض و تعكس لمعان و نظافة المكان.
  - ضرورة توفير الاجهزة الحديثة المريحة و العتاد الطبي المتطور الذي يشكل الانطباعات حول جودة الخدمة الصحية المقدمة.
  - اختيار المواقع الجغرافية السهلة الولوج اليها و البعيدة عن شبكات الطرقات المزدهمة.
  - ضرورة توفير المواقف الكبيرة و الواسعة المخصصة لركن سيارات المرضى.

- توافق جودة البيئة المادية بمكوناتها مع جودة الخدمة الصحية الجوهر، فالدلائل المادية هي عناصر ذات أهمية بالغة، اذا قدمت المنظمة الصحية خدمات العلاج الكفيلة بتحقيق سلامة الافراد الجسدية و العقلية و النفسية.

## 5- قائمة المصادر والمراجع

### ➤ الكتب:

1. البكري، ثامر ياسر، 2009، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري للنشر، الأردن.
2. ردينة، يوسف عثمان، 2008، تسويق الخدمات الصحية، دار المناهج، الأردن.
3. سويدان، نظام موسى، حداد، شفيق إبراهيم، 2003، التسويق، دار الحامد، الأردن.
4. الصميدعي، محمد جاسم، ردينة، يوسف عثمان، 2010، تسويق الخدمات، دار المسيرة، الأردن.
5. الضمور، هاني حامد، 2008، تسويق الخدمات، دار وائل، الأردن.
6. عبيدات، محمد، 2014، سلوك المستهلك، دار الزهران للنشر، الأردن.
7. كورتل، فريد، 2010، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة، الاردن.
8. مزاهرة، ايمن، 2017، الطبعة السادسة، الصحة و السلامة العامة، دار الشروق، مصر
9. الوادي، سمير حسين، الشيخ، مصطفى سعيد، 2016، تسويق الخدمات الصحية، دار المسيرة، الأردن.

### ➤ المقالات في مجلة علمية:

1. قشي، حبيبة. 2015، التوجه بالسوق: التوجه الجديد الجديد في المؤسسات الصحية، مجلة ابحاث اقتصادية وادارية، العدد18، جامعة بسكرة، الجزائر.
2. جسام، فرح علي، 2014. البيئة المادية للقاء الخدمي ودورها في إعادة الشراء للخدمة المصرفية- دراسة تطبيقية في المصرف العراقي للتجارة (TBI)، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 18-العدد2، 59-80، جامعة القادسية، العراق.

### ➤ الرسائل و الاطروحات

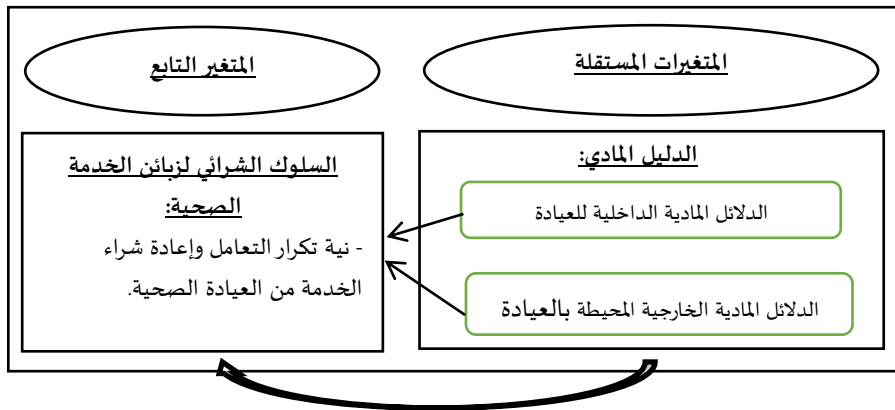
1. العامري، نجاة، 2008، تسويق الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابو القاسم بسكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر.

➤ المراجع باللغة اللاتينية:

1. Amine, Abdelmadjid, 1999, **Le comportement de consommateur face aux variables d'action marketing**, édition management société, France.
2. Darpy, Danis, Guillard, Valérie, 2016, **Comportement de consommateur: concepts et outils**, 4<sup>ème</sup> édition, Dunod, France.
3. Priest, Jane, Carter, Stephen, A. statt, David, 2013, **Consumer behavior**, Edinburgh Business School, revised edition, UK.

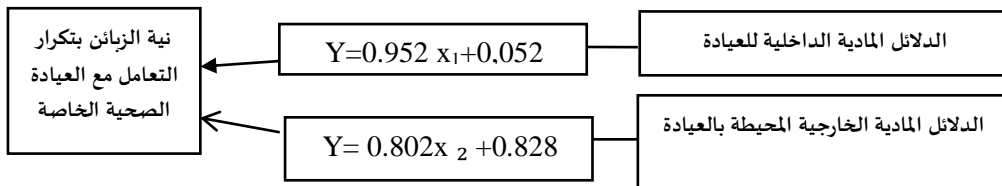
6- الملاحق

الشكل رقم (01) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين.

الشكل رقم (2): نموذج تخطيطي يوضح نماذج تأثير أبعاد الدلائل المادية على نية تكرار الشراء من العيادات الخاصة



المصدر: من إعداد الباحثين.