

جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون
-دراسة حالة المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة-

The Impact of health services quality In achieving customer satisfaction

-Case study mixed hospital Hatham Boubaker Djelfa-

L'impact de la qualité des services de santé sur la satisfaction des clients

-Étude de cas hôpital mixte Hatham Boubaker Djelfa-

الطالب/ الحاج مكي * & د./ مولود حواس **

تاريخ قبول النشر: 2020-09-26

تاريخ استلام المقال: 2020-04-16

Abstract:

The study aims to identify the reality of the quality of health services in the hospital under study, and to know the extent of the relationship between the quality of the health service and the satisfaction of the health customer (the patient), and does it really make the patient satisfied with the services provided to him?

Key words: Health services, Quality of health services, Customer satisfaction.

* طالب دكتوراه ل. م. د. - المركز الجامعي تيبازة
(المؤلف المرسل) mekki.elhadj@cu-tipaza.dz

مخبر الإبداع وتغير المنظمات والمؤسسات

** أستاذ محاضر (أ) - جامعة الجزائر 3

houas.md@hotmail.com

مخبر الصناعات التقليدية (LITA)

Abstract:

L'étude vise à identifier la réalité de la qualité des services de santé dans l'hôpital étudié, et à connaître l'étendue de la relation entre la qualité du service de santé et la satisfaction du client de santé (le patient), et cela rend-il vraiment le patient satisfait des services qui lui sont fournis?

Mots clés: Services de santé, Qualité des services de santé, Satisfaction des clients.

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة، ومعرفة مدى العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون الصحي (المريض)، وهل فعلاً تجعل المريض راضياً على الخدمات المقدمة له؟

الكلمات المفتاحية: الخدمات الصحية، جودة الخدمات الصحية، رضا الزبون.

مخطط المقال:

مقدمة

1) الجزء النظري

1-1) جودة الخدمة الصحية

2-1) رضا الزبون الصحي

2) الجزء التطبيقي

1-2) عرض الدراسة

2-2) نتائج الدراسة

خاتمة

مقدمة:

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم أهداف كل المنظمات الصحية، حيث تسعى هذه الأخيرة بكل مؤسساتها الصحية وبمساعدة مختلف الأطراف الفاعلة، إلى تقديم خدماتها بجودة مستمرة، وهذا لكون جودة الخدمات الصحية ترتبط بشكل مباشر ووثيق بالزبائن، حيث نجد أنها هي وسيلة لتلبية الحاجات والرغبات المتوقعة من طرفهم، وبالتالي كسب رضاهم لأنهم يعدون أساس اهتمام المؤسسات وجوهر النشاط الذي تقوم به، وعليه فإن اعتماد المؤسسات على منطلق تقديم خدمات ذات جودة تفوق توقعات زبائنهم أصبح ضرورة ملحة للغاية بالإضافة إلى متابعتها والعمل على التحسين المستمر لها.

سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون في مستشفى محل الدراسة؟

ولقد تم صياغة الفرضيات التالية:

☞ يتوفر المستشفى محل الدراسة على جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها؛

☞ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها ورضا الزبون (المريض) في المستشفى محل الدراسة.

(1) الإطار النظري:

لا يمكن تصور خدمة صحية ذات جودة رديئة، حتى وإن كان الوصول إليها بتكلفة معقولة، وهو ما يتطلب البحث عن التغطية الصحية الشاملة، ولأ يتحقق هذا إلا بتوفر آليات لضمان ومراقبة والتحسين المستمر للجودة على مستوى كل عنصر من العناصر الأساسية لنظم الرعاية الصحية¹. ولهذا، حظيت جودة الخدمة الصحية باهتمام أكبر عن غيرها من الخدمات الأخرى، نظراً لكونها تتعلق بصحة وحياة الإنسان².

(1-1) جودة الخدمة الصحية:

إضافة للسلك الطبي، يعد الزبون المريض الطالب للخدم الصحية أهم مؤثر في نظام جودة الخدمة الصحية، ثم يأتي بعد ذلك المنظمات غير الحكومية ووسائل الإعلام وقادة الرأي المجتمعين³.

⊕ الخدمة الصحية:

يُنظر للخدمة الصحية على أنها خدمة علاجية استشفائية تشخيصية يقدمها أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر، سواء كان ذلك في عيادة أو خارجها. ونضيف لهذه الخدمة التحاليل التشخيصية التي يقدمها في المختبر لشخص ما أو لعدة أشخاص⁴.

• تعريف الخدمة وخصائصها:

تتعدد تعريفات الخدمة في كتابات التسويق بصيغ متقاربة في مفهومها، ومنها نذكر:
✓ نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما إلى طرف آخر تكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي تملك، كما أن إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو غير مرتبط به" (تعريف فيليب كوتلر & غاري أرمسترونج)⁵؛

* يتعلق بالأمر بكتاب مهم في أوليات التسويق، طبع عدة مرات، وآخرها:

Philip T. KOTLER & Gary ARMSTRONG, «Principles of Marketing», Pearson (18th edition), London, 2018.

- ✓ نشاطات أو منافع تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق)⁶؛
- ✓ منتج غير ملموس مرتبط بالجهود البشرية أو الآلية لإنتاجه وتسليمه للزبون⁷؛
- ✓ ونشاط إنساني ذاتي يقوم به شخص لحساب طرف آخر، ولا يقتصر نشاط معين، بل هو نشاط متعدد⁸.
- وعلى ذكر ما سبق، نعرف الخدمة على أنها منتج غير ملموس كنشاط إنساني يقدمه طرف ما إلى طرف آخر، ولا ينتج عنه أي تملك.
- وانطلاقاً من التعاريف السابقة، نجد أن الخدمة تتصف بخصائص تسويقية معينة تتمثل في⁹:
- ✓ غير ملموسة كأساس للتفرقة مع السلعة المادية، فلا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو الشعور بها أو لمسها من قبل المستفيد قبل شرائها؛
- ✓ غير قابلة للفصل عن مقدمها "التلازم"، فهي ترتبط بشخصية مقدمها وعدم القدرة على فصلها؛
- ✓ الاختلاف والتباين في طريقة تقديمها؛
- ✓ عدم القابلية للتخزين؛
- ✓ عدم التملك؛
- ✓ وصعوبة تمهيتها بسبب خاصية عدم الملموسية.

• تعريف الخدمة الصحية وخصائصها:

- مثل تعريف الخدمة، تتعدد أيضاً تعريفات الخدمة الصحية في كتابات التسويق الصحي، ومنها نذكر:
- ✓ مزيج متكامل من العناصر المادية الملموسة والأخرى غير الملموسة والتي تحقق إشباع وإرضاء معيناً للمستفيد¹⁰؛
 - ✓ والنشاط الذي يقدم للمنتفعين، والتي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون النهائي، حيث لا يرتبط ببيع سلعة أو خدمة أخرى¹¹.
 - وعلى ذكر ما سبق، نعرف الخدمة الصحية على أنها مزيج متكامل من العناصر غير الملموسة، تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون النهائي.
 - ومن التعاريف السالفة الذكر، يمكن أن نقدم أهم الخصائص التي تتميز بها الخدمات الصحية¹²:
 - ✓ غير الملموسة: أي استحالة الشعور بها بالحواس؛
 - ✓ التلازمية: أي عدم فصلها عن مقدم الخدمة؛
 - ✓ عدم التجانس: أي تفتقد للنمطية في تقديمها؛
 - ✓ الفئائية: أي أنه لا يمكن تخزينها؛
 - ✓ عدم التملك: أي لا يمكن نقل ملكيتها؛

- ✓ شخصية: أي أنها لا تقدم لشخصين في وقت واحد ولا تطبق على جميع الخدمات؛
- ✓ السرعة في الأداء: أي أن الطلب عليها غير قابل للتأجيل؛
- ✓ وخاضعة للقوانين والأحكام التنظيمية.

• الوظائف المكونة للخدمة الصحية:

- انطلاقاً من تعريف وخصائص الخدمات الصحية، نجد أن وظائفها مجمعة من خلال من وظائف ثلاث¹³:
1. الفندقية والإطعام: الإيواء، الصيانة والتنظيف، الإطعام، الاستقبال، التدفئة والتبريد؛
 2. الإدارة والتسيير: تسيير المخزونات، الصيدلة، تسيير الموارد البشرية، الملفات الطبية؛
 3. والخدمات الطبية وشبه الطبية: الخدمات العلاجية، مختبرات التحاليل والأشعة، العمليات الجراحية، التخدير.

✦ جودة الخدمة الصحية:

يعتبر الوصول إلى مستويات عالية في جودة الخدمة الصحية أهم المسؤوليات المباشرة لمقدمي هذه الخدمة والمشرفين عليها، إضافة لتحمل الزبون المريض جزءاً من المسؤولية¹⁴. إلا أن تقييم هذه الجودة تختلف من طرف إلى آخر نتيجة اعتبارات عدة.

• تعريف الجودة وخصائصها:

- تتعدد تعريف الجودة في كتابات التسويق، ومنها نذكر على أنها:
- ✓ قياس لمدى تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة مع توقعات الزبون¹⁵؛
 - ✓ مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات الزبائن (تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة)¹⁶؛
 - ✓ وقدرة السلعة أو الخدمة على مطابقة المواصفات¹⁷.
- وعلى ذكر ما سبق، نعرف الجودة على أنها قياس لمدى تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة مع المواصفات المتبعة بتوقعات الزبون.
- بتعريف الجودة، يمكن أن نقدم أخصائص الجودة في العنصر التي تجعل المنتج مناسب للاستخدام، وهي تعني عملية يمكن من خلالها ترجمة اللياقة للاستخدام إلى لغة خبراء في إدارة الجودة¹⁸.

• تعريف جودة الخدمات الصحية وخصائصها:

تتعدد تعاريف جودة الخدمات الصحية في كتابات التسويق الصحي، ومنها نذكر على أنها:

- ✓ نقل الخدمات العلاجية للمرضى بأسرع وأفضل وأرخص وأحدث الطرق¹⁹؛
- ✓ وتطبيق العلوم والتقنيات الطبية لتحقيق أقصى استفادة للصحة العامة، دون زيادة التعرض للمخاطر²⁰؛

وعلى ذكر ما سبق، نعرف جودة الخدمة الصحية على أنها نقل الخدمات العلاجية للمرضى بأسرع وأفضل بتطبيق أحدث الطرق العلمية، ودون زيادة التعرض للمخاطر. ويمكن النظر لخصائص جودة الخدمة الصحية في ثلاث خصائص أساسية²¹:

1. الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة؛
2. جودة المؤسسة الصحية التي تتعلق بصورة هذه المؤسسة من خلال الانطباع الذهني المؤخود عليها؛
3. والجودة التفاعلية التي تتعلق بنتاج عمليات الخدمة ذاتها.

• مؤشرات الجودة في الخدمة الصحية:

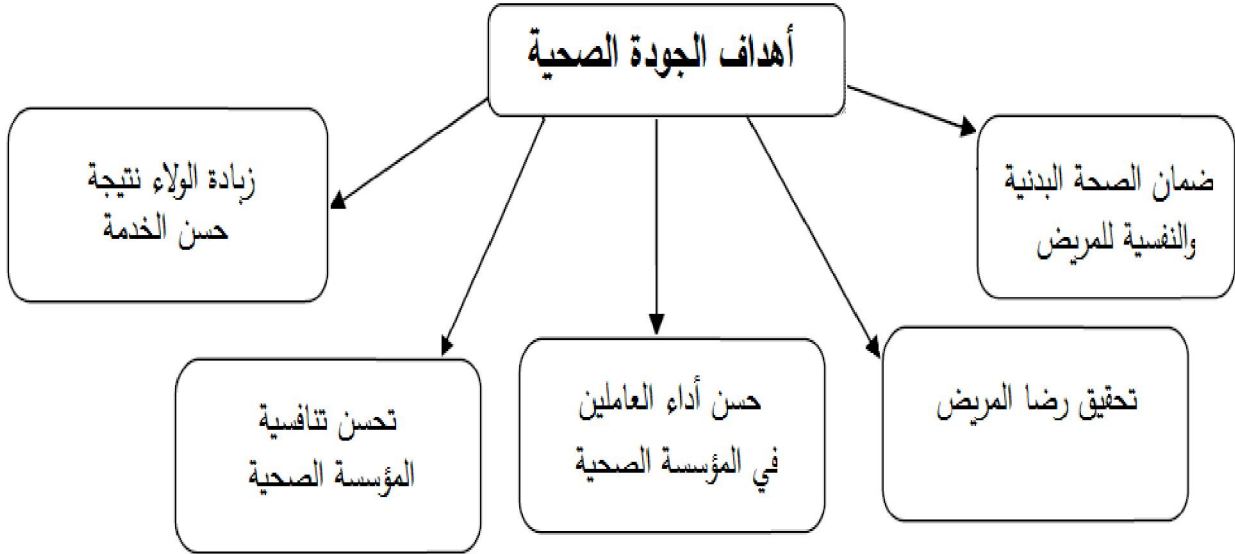
من أهم المؤشرات التي تعطي للمريض (أو المتلقى للخدمة الصحية)، أن الخدمة في المستشفيات ذات جودة هي²²:

- ✓ الإجراءات (طويلة، بطيئة، سريعة)؛
- ✓ عدد الوفيات، عدد حالات الاستشفاء؛
- ✓ حالات انتقال العدوى مثل أنفلونزا الطيور؛
- ✓ حالات الولادة المتعثرة؛
- ✓ معدلات الدخول كل شهر؛
- ✓ الممارسة الخاطئة السنوية لكل تخصص أو طبيب؛
- ✓ وعدد الأبحاث الطبية والصحية المنشورة عالمياً.

• أهداف جودة الخدمة الصحية:

من أهداف جودة الخدمة الصحية، نذكر: ضمان الصحة البدنية والنفسية للمريض، تحقيق رضا المريض، حسن أداء العاملين في المؤسسة الصحية، تحسن تنافسية المؤسسة الصحية، وزيادة الولاء نتيجة الخدمة الجيدة²³. وهذه الأهداف، يمكن تصويرها في الشكل التالي:

الشكل - أهداف الخدمة الصحية



المصدر: من إعداد الباحثين تبعا لأدبيات التسويق الصحي.

• أبعاد جودة الخدمات الصحية:

- يمكن تلخيص أبعاد جودة الخدمات الصحية في خمسة أبعاد رئيسية، هي ²⁴:
1. الجوانب المادية: وتتمثل في المظهر الخارجي والديكور، وسائل نقل المرضى، المعدات والأدوات الطبية، وخدمات الفندقية؛
 2. الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمات التي يدرکها ويتوقعها المرضى بصورة دقيقة ومستمرة، وضبط المواعيد دون أخطاء؛
 3. الاستجابة: تقديم الخدمات العلاجية للمرضى من طرف الكوادر الطبية بشكل فوري، بالإضافة للقدرة على التكيف مع الحالات الاستعجالية؛
 4. الضمان: شعور المرضى بالراحة والاطمئنان أثناء التعامل مع إدارة والعاملين في المستشفى، الدعم الإداري للعاملين؛
 5. والتعاطف: تفهم المستشفى لاحتياجات المرضى ومراعاة ظروفهم ومصالحهم.
- ويمكن تلخيص أهم معايير تقييم جودة الخدمات الصحية في الجدول التالي:

الجدول 01 - أبعاد النوعية للخدمات الصحية

البعد	معايير التقييم	الأمثلة
المعولية	- دقة السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى - صحة القوائم المالية - المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية.	- ثقة عالية لدى المريض بأن حساباته المالية صحيحة عند مغادرته المستشفى - له ثقة بأن حياته بين أيدي أمينة
الاستجابة	- تقديم خدمات علاجية فورية - استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية - العمل على مدار ساعات اليوم	- وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة - صالة العمليات جاهزة كلياً ولكل الحالات
التاكيد	- سعة ومكانة المستشفى عالية - المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والمرضى - الصفات الشخصية للعاملين	- المعاملة الطبية للمرضى من قبل الأطباء، - تدريب ومهارة عالية في الأداء
الكماسة	- اهتمام شخصي بالمريض - الإصغاء الكامل لشكوى المريض - تلبية حاجات الزبون بروح من الود واللفظ	- الممرضة بمثابة الأم الحنون للمريض - النظر للمريض بأنه دائما على حق
الملموسية	- الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج - المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة - أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة	- نظافة عيادة الطبيب وكونها ذات مظهر تخصصي - نوعية الطعام المقدم للراقيين في المستشفى

المصدر: ثامر ياسر البكري، «تسويق الخدمات الصحية»، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 213.

1-2) رضا الزبون الصحي:

يعتبر رضا الزبون مقياساً لجودة الخدمة الصحية، إذ يوفر المعلومات حول مدى نجاح مقدمي الخدمة في العمل وفق تقييم المريض ومدى تحقيقهم لتوقعاتهم، لذا فإن التعرف على آراء وأنطباعات الزبائن المرضى ومحاولة قياس رضاهم عن الخدمات تعد وسيلة مهمة في تحديد درجة الجودة التي يصبح فيها الزبون راض عن المؤسسة الصحية وأداءها²⁵.

✦ رضا الزبون:

يوفر رضا الزبائن نظام قياس يمكن الجهات المعنية من استخدامه لتحسين منتوجاتهم، ولكونه يحل مواطن القوة والضعف في الأداء، فهو مؤشر على نية الشراء عند الزبائن ومعدل إخلاصهم للماركة، ونقطة اختلاف تميز مجموعة زبائن عن غيرها²⁶.

تعريف رضا الزبون:

تتعدد تعريف رضا الزبون في كتابات التسويق، ومنها نذكر على أنها:

- ✓ شعور الزبون بالسعادة أو الخيبة نتيجة مقارنته لأداء المنتج مع التوقعات المسبقة للمنافع التي سيحصل عليها*²⁷؛
- ✓ حكم الزبون بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن توقعاته بالنسبة للمنتج والأداء المدرك²⁸.

وعلى ذكر ما سبق، نعرف رضا الزبون على أنه شعور الزبون بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنته لأداء المنتج المقدم له مع التوقعات المسبقة للمنافع التي سيحصل عليه.

وأهمية رضا الزبون:

تتمثل أهمية الرضا في ما يلي²⁹:

- ✓ يؤدي رضا الزبون عن خدمات المؤسسة إلى كسب زبائن جدد من خلال الكلمة المنطوقة؛
- ✓ يقلل رضا الزبون عن الخدمات المقدمة من احتمال خسارته والتحول إلى المنافسين، ويحمي مكانتها في السوق؛
- ✓ يمثل تغذية عكسية، حيث تكون المؤسسة على دارية أكثر بحاجات الزبائن، وبالتالي تحسين خدماتها؛
- ✓ يعبر رضا الزبون عن مدى فاعلية سياسات المؤسسة ومستوى أداء عاملها، ومدى حاجاتهم لدورات تكوينية؛
- ✓ والرضا هو مقياس لجودة الخدمة المقدمة.

رضا الزبون عن الخدمة الصحية:

جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون -المريض- أمر متلازم، كون الخدمة الصحية هي الخدمة الوحيدة التي لا تقبل الخطأ، فالخطأ بها يعني الموت أو الإعاقة الدائمة. ومن هنا، كانت الجودة الضمانة الأساسية والمهمة لرضا المرضى.

* يختلف مستوى الرضا كلما اختلفت نسبة أداء المنتج، فالرضا العالي يسهم في بناء الولاء للعلامة، عكس ذلك فإن عدم الرضا عن المنتج تنم على الزبون البحث عن بدائل أخرى.

• مقارنة إدراكات الزبون بتوقعاته:

يتم الحكم على جودة الخدمة من خلال مقارنة الزبائن للخدمة المقدمة لهم مع توقعاتهم السابقة، فإذا كان الفرق بين الخدمة المقدمة والخدمة المتوقعة موجباً، فهذا يعني أنهم سيكونون راضيين عن الخدمة المقدمة. وإن كان الفرق سالباً، فسيكونون غير راضيين عنها، وتوجد عوامل تؤثر على توقعان الزبائن وهي³⁰:

- ✓ الحاجات الشخصية: وهي الحاجات التي تحدد عن طريق العوامل النفسية، الاجتماعية والشخصية للفرد؛
- ✓ التجارب السابقة: وهي تجارب الزبون للخدمة من قبل ودرجة معرفته بطبيعتها؛
- ✓ الكلمة المنطوقة: وتتمثل في آراء الأصدقاء أو الخبراء عن المؤسسات والخدمات المقدمة من طرفها؛
- ✓ والاتصالات الخارجية: للتأثير على الزبائن من خلال أدوات الترويج وخلق انطباعات جيدة للخدمات المقدمة.

• نظرة المريض لجودة الخدمة الصحية:

ينظر المرضى لجودة الخدمة الصحية من عدة محاور يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول 02 - محاور جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر المرضى

الاهتمام	الاستجابة	الاعتمادية	الاشياء الملموسة
- الرعاية - الاهتمام - تحقيق الرضا	- الرغبة في مساعدة المرضى في الوقت المناسب - الخدمة المناسبة - الجودة المناسبة	القدرة على تقديم الخدمات الصحية بدقة	- الخدمات - الأجهزة الطبية - المظهر العام

المصدر: فريد راغب النجار، «إدارة المستشفيات وشركات الأدوية»، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص 479.

بالحديث عن جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون -المريض- أمر متلازم، كون الخدمة الصحية هي الخدمة الوحيدة التي لا تقبل الخطأ، فالخطأ بها يعني الموت أو الإعاقة الدائمة. ومن هنا، كانت الجودة الضمانة الأساسية والمهمة لرضا المرضى. إلا أن هناك نوع من الغموض في أدبيات التسويق حول هذه العلاقة، فعلى الرغم من وجودها إلا أن الباحثين مازالوا لم يتفقوا على أرضية مشتركة لمفهومي الجودة والرضا، كما أنهم لا يمتلكون رؤية دقيقة وواضحة حول طبيعة العلاقة الترابطية والتداخلية بين المفهومين وأيهما يسبق الآخر³¹.

(2) الجزء التطبيقي:

إذا كان البحث العلمي النظري يقوم على عرض الحقيقة وتفسيرها وتحليلها وتقديم النتائج لها بشكل كتابي، فإن البحث الميداني يقوم بإنتاج المعرفة من خلال إيجاد الحل لمشكلة ما من خلال مصادره من أرض الواقع مباشرة، ثم يصل للحل³²، وهذا ما نقوم به من خلال دراسة جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون في المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة.

(1-2) عرض الدراسة:

بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات، تم القيام بدراسة ميدانية من خلال تصميم استبيان خاص ليناسب أغراض الدراسة ويتوافق مع الفئة المستهدفة.

الطريقة والأدوات: ⊕

يتناول هذا الجزء من الدراسة وصف مجتمع وعينة الدراسة، مع الإشارة إلى الأداة المستخدمة في جمع البيانات، وكذا الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليلها واختبار الفرضيات.

• مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة* من مرضى مصلحة الجراحة في "المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة" في الفترة الممتدة ما بين 01 مارس 2019 و30 أبريل 2019. والعينة** التي قمنا باختيارها هي عينة عشوائية بسيطة، تتكون من 50 فردا.

* يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المفردات التي تشكل موضوع البحث، والتي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليها.

** العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة وممثلة لكل خصائصه، بحيث يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها من دراسة العينة على كل أفراد مجتمع الدراسة.

• أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان احتوى على مقدمة و فقرات تم تقسيمها إلى ثلاث محاور وهي:

- ✓ محور أول يحتوي على معلومات متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد زيارات المستشفى)؛
- ✓ محور ثاني يحتوي على فقرات تتعلق بجودة الخدمات الصحية ويتكون من 20 عبارة، مقسمة حسب أبعاد جودة الخدمات الصحية؛
- ✓ ومحور ثالث يحتوي على فقرات تتعلق برضا الزبون ويتكون من 16 عبارة.

ولقد تم تصميم محاور الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت Likert الخماسي، والجدول التالي يوضح طول الفئة والاتجاه حسب هذا المقياس:

الجدول 03 - طول الفئة والاتجاه حسب مقياس ليكرت likert الخماسي

المتوسط المرجح	[1.8 - 1]	[2.6 - 1.8]	[3.4 - 2.6]	[4.2 - 3.4]	[5 - 4.2]
الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

• جمع البيانات اللازمة للدراسة وتجهيزها:

تم جمع بيانات الاستبيان عن طريق المقابلة الشخصية الموجهة، وبعد الانتهاء من جمع القوائم، قمنا بأعداد وتجهيز هذه الأخيرة كخطوة تمهيدية قبل القيام بالتحليل المطلوب لها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم توزيع 50 استبياناً، استرجع منها 42 استبياناً، حيث بلغ معدل الاستجابة 84%، وبعد المراجعة تبين أن 12 منها غير صالحة للمعالجة الإحصائية، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل والمعالجة الإحصائية 30 استبيان.

• أدوات تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج IBM spss statistic v 20 في تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، وكذلك لقياس الاتساق بين فقرات الاستبيان؛
- ✓ التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة؛

- ✓ المتوسط الحسابي لمعرفة معدل استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة؛
- ✓ الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت قيم الإجابات عن وسطها الحسابي؛
- ✓ معامل الارتباط لقياس نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- ✓ ومعامل الارتباط Pearson واختبار T-test من أجل اختبار صدق أداة الدراسة واختبار الفرضيات.

✦ صدق وثبات أداة الدراسة:

تعتبر مرحلة جمع البيانات أصعب مراحل البحث العلمي، وأحد منابع صعوبة المرحلة هو تصميم أداة جمع بيانات مناسبة لهدف ومجتمع الدراسة. ومن أهم هذه الأسس هي مدى صدق وثبات البيانات التي توفرها الأداة، ذلك لأن ضعف صدق أو ثبات الأداة يؤدي بالضرورة إلى ضعف صحة وسلامة نتائج الدراسة بأكملها³³.

• الصدق البنائي:

يبين الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل بعد من الأبعاد والبعد الكلي للاستبيان، وأن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث أن مستوى الدلالة لكل الأبعاد كان أقل من 0.05، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول 04 - الصدق البنائي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البعد	
0.000	0.858	1	المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية
0.000	0.770	2	
0.000	0.644	3	
0.000	0.841	4	
0.000	0.742	5	
0.000	0.877	المحور الثالث: رضا الزبون	

• **وثبات أداة الدراسة:**

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي جاءت نتائجه كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 05 - ثبات أداة الدراسة وفق معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعد	
0.663	04	01	الملموسية
0.767	05	02	الاعتمادية
0.844	03	03	الاستجابة
0.675	03	04	الأمان
0.778	04	05	التعاطف
0.893	20	جودة الخدمات الصحية	
0.906	16	المحور الثالث: رضا الزبون	
0.914	36	الاستبيان ككل	

من خلال الجدول السابق، يتبين أنّ قيمة معامل "ألفا كرونباخ" الكلي بلغت 0.914، وهي قيمة مرتفعة، كما كانت قيم "ألفا كرونباخ" لمجاور الدراسة محصورة بين 0.663 و 0.906، وهي كلها أكبر من الحد الأدنى المسموح به، والذي يقدر بـ 0.60، وعليه يمكننا القول أنّ أداة القياس تتمتع بثبات عال فيما يخص عينة الدراسة، ممّا يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

(2-2) نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال استبيان الحالة، وهذا بالتطرق إلى خصائص عينة الدراسة وتحليل واختبار الفرضيات ومناقشتها.

✦ خصائص عينة الدراسة:

يمكن عرض خصائص عينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول 06 - خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات	
70	21	ذكر	الجنس
30	9	أنثى	
%100	30	المجموع	
20	6	سنة 25-18	العمر
50	15	سنة 35-26	
10	3	سنة 45-36	
20	6	أكثر من 45 سنة	
%100	30	المجموع	
20	6	أقل من ثانوي	المستوى التعليمي
30	9	ثانوي	
50	15	جامعي	
%100	30	المجموع	
30	9	أول مرة	عدد الزيارات
70	21	عدة مرات	
%100	30	المجموع	

✦ عرض ومناقشة بيانات الفرضية الأولى:

التي تنص على أن "يتوفر المستشفى محل الدراسة على جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها".

• اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات بعد الملموسية:

الجدول 07 - مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الملموسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
01	يمتاز المستشفى بسمعة حسنة في خدمة زبائنه	3.566	1.006	3.048	0.004
02	مبنى المستشفى جذاب بالنسبة لطالب الخدمة	3.766	0.817	5.139	0.000
03	يستخدم المستشفى أحدث التقنيات	3.933	0.784	6.513	0.000
04	التصميم الداخلي للمستشفى منظم ومتكامل	3.733	0.944	4.235	0.000
	بعد الملموسية	3.750	0.578	6.996	0.000

من خلال الجدول:

- نجد أنّ المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعده الملموسية تراوح بين 3.566 و 3.933، وجاءت كل قيم T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنّ أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعده الملموسية، وقد احتلت الفقرة (03) المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي 3.933 وانحراف معياري 0.784، أي أنّ المستشفى محل الدراسة يستخدم أحدث التقنيات؛
- جاءت قيم الانحراف المعياري منخفضة، وتتراوح ما بين 0.784 و 1.006، وهي تشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد؛
- وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعده الملموسية 3.75، وانحراف معياري 0.587، وجاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد.

• اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات بعد الاعتمادية:

الجدول 08 - مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاعتمادية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
05	يقدم المستشفى خدمات واضحة ودقيقة	3.366	1.066	1.884	0.070
06	أشعر أن الموظفين يفهمون طلبي بسهولة	3.633	0.927	3.739	0.001
07	يقوم موظفي المستشفى بتكليف الخدمة لتلبية طلبي	3.366	1.098	1.829	0.078
08	يوفر المستشفى خدمة الاستفسار عبر الهاتف	3.500	0.937	2.921	0.007
09	يمكن الاعتماد على موظفي المستشفى	3.833	0.746	6.113	0.000
	بعد الاعتمادية	3.540	0.693	4.267	0.000

من خلال الجدول:

- نجد أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعدها الاعتمادية تراوح بين 3.366 و 3.833، وجاءت كل قيم T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) باستثناء الفقرتين 05 و 07 كانتا غير داليتين إحصائياً، أي أن أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعدها الاعتمادية ما عدا الفقرتين 05 و 07، وقد احتلت الفقرة 09 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.833 وانحراف معياري 0.746، أي أنه يمكن الاعتماد على موظفي المستشفى في العلاج؛
- جاءت قيم الانحراف المعياري منخفضة، وتتراوح ما بين 0.746 و 1.098، وهي تشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد؛
- وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعدها الاعتمادية 3.54، وانحراف معياري 0.693، وجاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد.

• اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات بعد الاستجابة:

الجدول 09 - مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاستجابة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
10	يستجيب الموظفون على استفساراتي فوراً	3.900	1.028	4.791	0.000
11	يقدم المستشفى كل المعلومات المتعلقة بأى خدمة	3.966	0.966	5.491	0.000
12	يقوم الموظف بتلبية خدماتي بسرعة	3.933	0.784	6.513	0.000
	بعد الاستجابة	3.933	0.813	6.283	0.000

من خلال الجدول:

- نجد أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعد الاستجابة تراوح بين 3.9 و 3.966، وجاءت كل قيم T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنّ أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعد الاستجابة، وقد احتلت الفقرة (11) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.966 وانحراف معياري 0.964، أي أنّ المستشفى محل الدراسة يقدم جميع المعلومات المتعلقة بأى خدمة يقدمها؛
- جاءت قيم الانحراف المعياري منخفضة، وتتراوح ما بين 0.784 و 1.028، وهي تشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد؛
- وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعد الاستجابة 3.933، وبانحراف معياري 0.813، وجاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد.

• اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات بعد الأمان:

الجدول 10 - مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الأمان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
13	يتعامل المستشفى مع المعلومات الخاصة بسرية	3.733	0.944	4.253	0.000
14	أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي المستشفى	3.933	0.739	6.911	0.000
15	أثق دائما بعمليات المستشفى	4.000	0.830	6.595	0.000
16	يتمتع موظفي المستشفى بالمهارة	3.800	0.846	5.174	0.000
	بعد الأمان	3.866	0.552	8.597	0.000

من خلال الجدول:

- نجد أنّ المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعء الأمان تتراوح بين 3.733 و4، وجاءت كل قيم T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنّ أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعء الأمان، وقد احتلت (15) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4 وانحراف معياري 0.830، أي أنّ المستشفى محل الدراسة عملياته موثوقة؛
- جاءت قيم الانحراف المعياري منخفضة، وتتراوح ما بين 0.739 و0.944، وهي تشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد؛
- وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعء الأمان 3.866 بانحراف معياري 0.522، وجاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ممّا يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد.

• **واتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات بعد التعاطف:**

الجدول 11 - مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
17	يتمتع عمال المستشفى بالابتسام الدائمة	3.900	0.844	5.835	0.000
18	يتميز العمال بالاحترام وحسن المعاملة	3.933	0.739	6.911	0.000
19	هناك اهتمام شخصي بالمرضى	3.866	0.899	5.277	0.000
20	شكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين	3.566	0.971	3.195	0.000
	بعد التعاطف	3.816	0.672	6.651	0.000

من خلال الجدول:

- نجد أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعده التعاطف تراوح بين 3.566 و 3.933، وجاءت كل قيم T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أن أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعده التعاطف، وقد احتلت (18) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.933 وانحراف معياري 0.739، أي أن عمال المستشفى محل الدراسة يتميزون بالاحترام وحسن المعاملة؛
- جاءت قيم الانحراف المعياري منخفضة، وتتراوح ما بين 0.739 و 0.971، وهي تشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد؛
- وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعده التعاطف 3.816 بانحراف معياري 0.672، وجاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد. ومما سبق، يتضح لنا أن "المستشفى محل الدراسة يتوفر على جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها".

✦ **عرض ومناقشة بيانات الفرضية الثانية:**

التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها ورضا الزبون (المرضى) في المستشفى محل الدراسة".

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الصحية وبعده رضا الزبون:

الجدول 12 - معاملات الارتباط Pearson بين أبعاد جودة الخدمات الصحية وبعد رضا الزبون

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	أبعاد جودة الخدمات الصحية
0.001	0.571	الملموسية
0.000	0.679	الاعتمادية
0.000	0.711	الاستجابة
0.000	0.755	الأمان
0.000	0.607	التعاطف
0.000	0.669	جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول نلاحظ أن:

- قيمة معامل الارتباط بين بعد الملموسية ورضا المريض بلغت (0,571)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين بعد الملموسية ورضا المريض عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- قيمة معامل الارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا المريض بلغت (0,679)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتمادية ورضا المريض عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- قيمة معامل الارتباط بين بعد الاستجابة ورضا المريض بلغت (0,711)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستجابة ورضا المريض عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- قيمة معامل الارتباط بين بعد الأمان ورضا المريض بلغت (0,775)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان ورضا المريض عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- قيمة معامل الارتباط بين بعد التعاطف ورضا المريض بلغت (0,607)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعاطف ورضا المريض عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- وبلغت قيمة معامل الارتباط بين جميع أبعاد الخدمة الصحية ورضا المريض (0,669)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الخدمة الصحية ورضا المريض في المستشفى محل الدراسة.

خاتمة:

تعتبر المؤسسات الصحية المحور الأساسي لنظام جودة الخدمات الصحية، والمكان الرئيسي لتوصيل الخدمة للمريض، وهي تعمل في محيط مليء بالتغيرات المستمرة. وفي ظل هذه الديناميكية، وجب عليها السعي إلى التطور للرفع من كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها لأجل كسب رضا المريض باعتباره المستهلك الرئيسي للخدمة الصحية.

من **النتائج** المتوصل إليها:

- ☞ يهتم المستشفى محل الدراسة بجودة الخدمات الصحية من مختلف أبعادها؛
- ☞ ساهم أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض في المستشفى محل الدراسة؛
- ☞ توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد "الملموسية، الاعتمادية، والتعاطف" ورضا المريض في المستشفى محل الدراسة؛
- ☞ توجد علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعدي "الاستجابة والأمان" ورضا المريض في المستشفى محل الدراسة؛
- ☞ وتوجد علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية مجتمعة ورضا المريض في المستشفى محل الدراسة.

وبناء على نتائج التحليل، هناك مجموعة من **التوصيات** التي يمكن أن تأخذ بها:

- ☞ ضرورة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفى والنظر إليها على أنها نظام متكامل من الخدمات عن طريق نشر ثقافة الجودة في المستشفى؛
- ☞ وضع نظام متكامل في كل مستشفى لقياس وتحليل رضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة إليهم بصورة مستمرة؛
- ☞ الاهتمام بالشكاوى المقدمة من المرضى عن طريق التعاطف معهم عند تقديم الشكاوى والإصغاء لهم ومحاولة حل المشاكل التي تجابههم؛
- ☞ إخضاع العاملين في المستشفى لدورات تدريبية في مجال أبعاد جودة الخدمة الصحية لتعميق هذا المفهوم وتحقيق هذه الأبعاد على أرض الواقع بأفضل درجة؛
- ☞ وتقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في المستشفى لضمان ولائهم الوظيفي وتقديم الخدمات الطبية بشكل مناسب.

الملحق - استمارة الاستبيان:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيابة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استمارة الاستبيان

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أضع بين يديك هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، الهدف منها هو الحصول على بعض المعلومات التي تساعدنا في الوصول إلى مجموعة من النتائج لإنجاز مقال علمي بعنوان :
" جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المستشفى المختلط بالجلفة"،
وسوف يكون لتعاونكم معنا عظيم الأثر في النتائج التي نسعى إلى تحقيقها، ونود التأكيد على أن المعلومات المتحصل عليها سوف يتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

ملاحظة:

- ✓ حدد بصراحة رأيك في العبارات المقترحة.
✓ ضع علامة (X) داخل الخانة التي تمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان.

المحور الأول - البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر () أنثى ()

العمر: من 18 إلى 25 () من 26 إلى 35 سنة () من 36 إلى 45 سنة () أكثر من 45 سنة ()

عدد الزيارات: أول مرة () عدة مرات ()

المستوى التعليمي: أقل من ثانوي () ثانوي () جامعي ()

المحور الثاني - جودة الخدمات الصحية:

الترقية	العدد	العبرة	بشدة	موافق	محايد	موافق	غير موافق	موافق
01	الملموسية	يمتاز المستشفى بسمعة حسنة في خدمة زبائنه.						
02		مبنى المستشفى جذاب بالنسبة لطالب الخدمة						
03		يستخدم المستشفى أحدث التقنيات						
04		التصميم الداخلي للمستشفى منظم ومتكامل.						
05	الاعتمادية	يقدم المستشفى خدمات واضحة ودقيقة.						
06		أشعر أن الموظفين يفهمون طلبي بسهولة						
07		يقوم موظفي المستشفى بتكليف الخدمة لتلبية طلبي						
08		يوفر المستشفى خدمة الاستفسار عبر الهاتف						
09		يمكن الاعتماد على موظفي المستشفى						
10	الاستجابة	يستجيب الموظفون على استفساراتي فورا						
11		يقدم المستشفى جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة						
12		يقوم الموظف بتلبية خدماتي بسرعة						
13	الأمان	يتعامل المستشفى مع المعلومات الخاصة بي بسرية.						
14		أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي المستشفى.						
15		أثق دائما بعمليات المستشفى.						
16		يتمتع موظفي المستشفى بالمهارة						
17	التعاطف	يتمتع عمال المستشفى بالالتزام الدائمة.						
18		يتميز العمال بالاحترام وحسن المعاملة.						
19		هناك اهتمام شخصي بالمريض						
20		شكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين.						

المحور الثالث - رضا الزبون:

رقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	إن فترات عمل المستشفى مناسبة للزيائن					
22	يسعى المستشفى إلى تحقيق رضا الزبائن					
23	يتعامل المستشفى مع معلوماتي الخاصة بسرية					
24	تتميز خدمات المستشفى بمستوى جيد					
25	يتمتع المستشفى بسمعة حسنة في خدمة زبائنه					
26	أثق دائما بعمليات المستشفى					
27	يقوم الموظف بتلبية خدمتي بسرعة					
28	يتميز المستشفى بالخبرة في التعامل					
29	يتمتع موظفي المستشفى بمهارة في تقديم الخدمة					
30	أنصح زملائي وأقاربي بخدمات المستشفى					
31	يستجيب الموظفون على استفساراتي فورا					
32	ينظر إلى الشكاوى باستمرار والرد عليها					
33	أشعر أن الموظفين يفهمون طلبي بسهولة					
34	يولي المستشفى رعاية خاصة فردية للزيائن					
35	يعتبر المستشفى خدمة الزبون من أهم أولوياته					
36	تمتاز الإدارة بالصراحة داخل المستشفى					

الصدق البناني

		الموسمية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	الاعاطف	رضا الزبون	البعد الكلي
الموسمية	Pearson Correlation	1	,618**	,331	,931**	,764**	,571**	,858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,074	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الاعتمادية	Pearson Correlation	,618**	1	,441*	,591**	,353	,679**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000		,015	,001	,056	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الاستجابة	Pearson Correlation	,331	,441*	1	,338	,239	,711**	,644**
	Sig. (2-tailed)	,074	,015		,068	,203	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الأمان	Pearson Correlation	,931**	,591**	,338	1	,756**	,775**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,068		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الاعاطف	Pearson Correlation	,764**	,353	,239	,756**	1	,607**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,056	,203	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
رضا الزبون	Pearson Correlation	,571**	,679**	,711**	,775**	,607**	1	,877**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البعد الكلي	Pearson Correlation	,858**	,770**	,644**	,841**	,742**	,877**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ثبات أداة الدراسة وفق معامل ألفا كرونباخ

التعاطف		الموسمية	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,778	4	,663	4
جودة الخدمات الصحية		الاعتمادية	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,893	20	,767	5
رضا الزبون		الاستجابة	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,906	16	,844	3
الاستبيانات ككل		الأمان	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,914	36	,675	4

مدى موافقة أفراد العينة و اتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الملموسية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يمتاز المستشفى بسعة حسنة في خدمة زبائنه	30	3,5667	1,00630	,18372
مبنى المستشفى جذاب بالنسبة لطالب الخدمة	30	3,7667	,81720	,14920
يستخدم المستشفى أحدث التقنيات	30	3,9333	,78492	,14331
التصميم الداخلي للمستشفى منظم ومتكامل	30	3,7333	,94443	,17243
الملموسية	30	3,7500	,58722	,10721

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
يمتاز المستشفى بسعة حسنة في خدمة زبائنه	3,084	29	,004	,56667	,1909	,9424
مبنى المستشفى جذاب بالنسبة لطالب الخدمة	5,139	29	,000	,76667	,4615	1,0718
يستخدم المستشفى أحدث التقنيات	6,513	29	,000	,93333	,6402	1,2264
التصميم الداخلي للمستشفى منظم ومتكامل	4,253	29	,000	,73333	,3807	1,0860
الملموسية	6,996	29	,000	,75000	,5307	,9693

مدى موافقة أفراد العينة و اتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الملموسية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يمتاز المستشفى بسعة حسنة في خدمة زبائنه	30	3,5667	1,00630	,18372
مبنى المستشفى جذاب بالنسبة لطالب الخدمة	30	3,7667	,81720	,14920
يستخدم المستشفى أحدث التقنيات	30	3,9333	,78492	,14331
التصميم الداخلي للمستشفى منظم ومتكامل	30	3,7333	,94443	,17243
الملموسية	30	3,7500	,58722	,10721

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
يمتاز المستشفى بسعة حسنة في خدمة زبائنه	3,084	29	,004	,56667	,1909	,9424
مبنى المستشفى جذاب بالنسبة لطالب الخدمة	5,139	29	,000	,76667	,4615	1,0718
يستخدم المستشفى أحدث التقنيات	6,513	29	,000	,93333	,6402	1,2264
التصميم الداخلي للمستشفى منظم ومتكامل	4,253	29	,000	,73333	,3807	1,0860
الملموسية	6,996	29	,000	,75000	,5307	,9693

مجلة "دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية"
مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3 - المجلد 09 (العدد 01) - سنة 2020

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاعتمادية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يقدم المستشفى خدمات واضحة ودقيقة	30	3,3667	1,06620	,19466
أشعر أن الموظفين يفهمون طلبى بسهولة	30	3,6333	,92786	,16940
يقوم موظفي المستشفى بتكليف الخدمة لتلبية طلبى	30	3,3667	1,09807	,20048
يوفر المستشفى خدمة الاستفسار عبر الهاتف	30	3,5000	,93772	,17120
يمكن الاعتماد على موظفي المستشفى	30	3,8333	,74664	,13632
الاعتمادية	30	3,5400	,69312	,12655

الـ

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
يقدم المستشفى خدمات واضحة ودقيقة	1,884	29	,070	,36667	-,0315	,7648
أشعر أن الموظفين يفهمون طلبى بسهولة	3,739	29	,001	,63333	,2869	,9798
يقوم موظفي المستشفى بتكليف الخدمة لتلبية طلبى	1,829	29	,078	,36667	-,0434	,7767
يوفر المستشفى خدمة الاستفسار عبر الهاتف	2,921	29	,007	,50000	,1499	,8501
يمكن الاعتماد على موظفي المستشفى	6,113	29	,000	,83333	,5545	1,1121
الاعتمادية	4,267	29	,000	,54000	,2812	,7988

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاستجابة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يستجيب الموظفون على استفساراتي فوراً	30	3,9000	1,02889	,18785
يقدم المستشفى جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة	30	3,9667	,96431	,17606
يقوم الموظف بتلبية خدماتي بسرعة	30	3,9333	,78492	,14331
الاستجابة	30	3,9333	,81368	,14856

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
يستجيب الموظفون على استفساراتي فوراً	4,791	29	,000	,90000	,5158	1,2842
يقدم المستشفى جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة	5,491	29	,000	,96667	,6066	1,3267
يقوم الموظف بتلبية خدماتي بسرعة	6,513	29	,000	,93333	,6402	1,2264
الاستجابة	6,283	29	,000	,93333	,6295	1,2372

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الأمان

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يتعامل المستشفى مع المعلومات الخاصة بي بسرية	30	3,7333	,94443	,17243
أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي المستشفى	30	3,9333	,73968	,13505
أثق دائما بعمليات المستشفى	30	4,0000	,83045	,15162
يتمتع موظفي المستشفى بالمهارة	30	3,8000	,84690	,15462
الأمان	30	3,8667	,55216	,10081

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
يتعامل المستشفى مع المعلومات الخاصة بي بسرية	4,253	29	,000	,73333	,3807	1,0860
أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي المستشفى	6,911	29	,000	,93333	,6571	1,2095
أثق دائما بعمليات المستشفى	6,595	29	,000	1,00000	,6899	1,3101
يتمتع موظفي المستشفى بالمهارة	5,174	29	,000	,80000	,4838	1,1162
الأمان	8,597	29	,000	,86667	,6605	1,0728

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد التعاطف

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تمتع عمال المستشفى بالابتساماة الدائمة	30	3,9000	,84486	,15425
يتميز العمال بالاحترام وحسن المعاملة	30	3,9333	,73968	,13505
هناك اهتمام شخصي بالمريض	30	3,8667	,89955	,16424
شكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين	30	3,5667	,97143	,17736
التعاطف	30	3,8167	,67253	,12279

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تمتع عمال المستشفى بالابتساماة الدائمة	5,835	29	,000	,90000	,5845	1,2155
يتميز العمال بالاحترام وحسن المعاملة	6,911	29	,000	,93333	,6571	1,2095
هناك اهتمام شخصي بالمريض	5,277	29	,000	,86667	,5308	1,2026
شكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين	3,195	29	,003	,56667	,2039	,9294
التعاطف	6,651	29	,000	,81667	,5655	1,0678

معاملات الارتباط Pearson بين أبعاد جودة الخدمات الصحية وبعده رضا الزبون

		الملموسية	الإعتمادية	الإستجابة	الأمان	العاطف	جودة الخدمات الصحية	رضا الزبون
الملموسية	Pearson Correlation	1	,618**	,331	,931**	,764**	,895**	,571**
	Sig. (2-tailed)		,000	,074	,000	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
الإعتمادية	Pearson Correlation	,618**	1	,441**	,591**	,353	,766**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000		,015	,001	,056	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الإستجابة	Pearson Correlation	,331	,441**	1	,338	,239	,643**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,074	,015		,068	,203	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الأمان	Pearson Correlation	,931**	,591**	,338	1	,756**	,887**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,068		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
العاطف	Pearson Correlation	,764**	,353	,239	,756**	1	,766**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,000	,056	,203	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
جودة الخدمات الصحية	Pearson Correlation	,895**	,766**	,643**	,887**	,766**	1	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
رضا الزبون	Pearson Correlation	,571**	,679**	,711**	,775**	,607**	,669**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الهوامش والمراجع:

- 1 Collectif, «La qualité des services de santé: Un impératif mondial en vue de la couverture santé universelle», Organisation mondiale de la Santé (OMC), Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) & Banque internationale pour la reconstruction et le développement/ La Banque mondiale (BM), Paris, 2019, p. 46,
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/324737/9789242513905-fre.pdf>
- 2 أكرم أحمد الطويل، آلاء حسيب الجليلي & رياض جميل وهاب، «إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية - دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى»، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت (العراق)، المجلد 06، العدد 19، 2010، ص ص 9-38.
- 3 Florence GILLET-GOINARD & Christel MONAR, «Qualité Santé-Sécurité Environnement», Dunod, Paris, 2017, p. 12.
- 4 مامي محفوظ، «مفهوم الخدمات الصحية»، 2019/01/07،
<https://manajmnt.blogspot.com/2019/01/health-sector-in-algeria-part-1.html>
- 5 بشير بودية & طارق قندوز، «أصول ومضامين تسويق الخدمات»، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 121.
- 6 هاني حامد الضمور، «تسويق الخدمات»، دار وائل للنشر والتوزيع (الطبعة الثالثة)، عمان، 2005، ص 18.
- 7 أنيس أحمد عبد الله، «إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون»، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 18.
- 8 منير بركاني، «تعريف، تصنيف وخصائص الخدمات»، 2019/11/29،
<https://www.tadwiina.com/تعريف-تصنيف-وخصائص-الخدمات/>
- 9 ارجع إلى:
- مقال، «مفهوم الخدمات وأهميتها»، جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية، تناخة (السورية)، محاضرات على الخط، ص ص 5-7،
http://au.edu.sy/images/courses/hospitalmgm/1-1/3_health_services_management.pdf
- منير بركاني، مرجع سبق ذكره.
- 10 أحمد جديبا، «التسويق الصحي في عالمنا الجديد»، 2019/09/05،
<http://m-quality.net/?p=4235>
- 11 عائشة عتيق، «جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية»، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 43.

- 12 ارجع إلى:
- ثامر ياسر البكري، «إدارة المستشفيات»، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع (الطبعة الثانية)، عمان، 2010، ص 23؛
 - فهيمة بديسي & بلال زويوش، «جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤثرات»، مجلة "الإقتصاد والمجتمع"، مخبر "المغرب الكبير: الإقتصاد والمجتمع"، جامعة قسنطينة 2، المجلد 07، العدد 07، نوفمبر 2011، ص ص 135-156؛
 - أكرم أحمد الطويل، آلاء حسيب الجليلي & رياض جميل وهاب، مرجع سبق ذكره؛
 - مامي محفوظ، مرجع سبق ذكره.
 - 13 صلاح محمود نياي، «إدارة خدمات الرعاية الصحية»، دار الفكر، عمان، 2010، ص 46.
 - 14 عائشة واله، «أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية»، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 80.
 - 15 بشير بودية & طارق قندوز، مرجع سبق ذكره، ص 145.
 - 16 مأمون سليمان الدرادكة، «إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء»، دار صفاء للنشر والتوزيع (الطبعة الثانية)، عمان، 2015، ص 16.
 - 17 خضير كاظم محمود، «إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المتميزة»، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 20.
 - 18 مقال، «جودة المنتج: التعريف، الخصائص والأهمية»، 2019/12/19، <https://ar.bestarticleonline.com/product-quality-definition>
 - 19 إياد عبد الفتاح النسور & عبد الرحمن بن عبد الله الصغير، «قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة»، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 178.
 - 20 أكرم أحمد الطويل، آلاء حسيب الجليلي & رياض جميل وهاب، مرجع سبق ذكره.
 - 21 ارجع إلى:
 - علاء عادل درويش، «دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة ميدانية على المشافي العامة في الساحل السوري)»، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية (سوريا)، 2013، ص 82؛
 - أكرم أحمد الطويل، آلاء حسيب الجليلي & رياض جميل وهاب، مرجع سبق ذكره.
 - 22 إياد عبد الفتاح النسور & عبد الرحمن بن عبد الله الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 478.

23 ارجع إلى:

- علي عبد الجليل علي الغزالي، «جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى» دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي»، رسالة ماجستير في الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2014، ص 33-34؛

- فهيمة بديسي & بلال زويوش، مرجع سبق ذكره.

24 إياد عبد الفتاح النور، عبد الرحمن بن عبد الله الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 180-181.

25 رشيد سالمى & عائشة بوسطة، «أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون»، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة البليدة 2، المجلد 03، العدد 01، ص 137-157.

26 مقال، «رضا العملاء.. ما أهميته وكيف تحققه في شركتك؟»، 2018/04/07،

<https://www.sayidy.net/node/87806>

27 أنيس أحمد عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 14.

28 منير نوري، «سلوك المستهلك المعاصر»، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص 315.

29 يوسف حجيم سلطان الطائي & هاشم فوزي دباس العبادي، «إدارة علاقات الزبون»، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 223.

30 بشير بودية & طارق قندوز، مرجع سبق ذكره، ص 151-152.

31 واله عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 122.

32 مقال، «ما هو الفرق بين البحث العلمي النظري والبحث العلمي التطبيقي»، 2018/11/04،

<https://www.bts->

[academy.com/blog_det.php?page=368&title=](https://www.bts-academy.com/blog_det.php?page=368&title=)

ما هو الفرق بين البحث العلمي النظري والبحث العلمي التطبيقي

33 مقال، «صدق وثبات أداة جمع البيانات»، 2012/11/24،

<https://statistics.ahlamontada.com/t30-topic>