



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر
فرع علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

دور جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون
دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية طب العيون صداقة
الجزائر كوبا بورقلة

من إعداد الطالبة: رحومة سهام تحت اشراف الاستاذ: د. نورالدين مزهوده

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ بن شويحة بشير.....، استاذ مساعد أ.....، رئيسا

د/ نورالدين مزهوده، استاذ محاضر أ.....، مشرفا ومقرا

د/ بن عبد الهادي محمد منير استاذ، استاذ محاضر أ.....، مناقشا

السنة الجامعية 2017/2018

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على سيد المرسلين

أهدي ثمرة جهدي إلى من كانا نبراسا يضيء فكري بالنصح والتوجيه

الوالدين الكرمين رحمهما الله،

إلى من شملوني بالعطف، وأمدوني بالعون وحفزوني للتقدم إلى إخوتي وأختي

الغالية.

إلى ابن أخي عبد الرحمان حفظه الله

وإلى مرفيقة دمربي صديقتي الغالية كلثوم حقيقة وإلى كل عائلتها

الكريمة.

إلهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي، وتباج بحشي المتواضع.

شكر وتقدير

بعد الثناء والحمد لله الذي وفقنا لإعداد هذا العمل لا يسعنا إلا أن نتقدم
بجزيل الشكر وعظيم الامتنان وخالص تقديرنا إلى الأستاذ المشرف الدكتور نور
الدين مزهوده على ما بذله من نصيح، إرشاد، توجيه، متابعة وإشراف.
كما نتقدم بجزيل الشكر إلى مرضى مستشفى طب العيون بورقلة ربي يشفيهم
إن شاء الله.

كما أشكر الأستاذة المحكمين خاصة الأستاذ عرابة الحاج.

وإلى كل من علمنا حرفا فصرنا على ما نحن عليه

دون أن ننسى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبائن ، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين دور جودة الخدمة رضا الزبائن ، وقد تمثل مجتمع الدراسة في الزبائن المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة ، وذلك في الفترة الممتدة بين فيفري 2018 إلى غاية مارس 2018، و لغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم معالجة 50 استمارة استبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS V22، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها المتوسطات الحسابية و معامل الارتباط و الانحدار الخطي المتعدد، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها توجد علاقة قوية بين جودة الخدمة و رضا الزبائن ، كما يوجد اثر لمتطلبات جودة الخدمات الصحية على تحقيق رضا زبائن المؤسسة ، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها اعتماد نتائج الدراسة كأساس لتحسين جودة الخدمات الصحية .

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا الزبائن، المؤسسة.

Abstract

This study aims to highlight the role of quality of service in achieving Customer satisfaction by looking at the Relationship between the rol of quality of cervice and Customer satisfaction.

of The study community was represented by the patient clients at the orthopedic hospital ophthalmology in ouargla between February and march 2018 , the questionnaires was

used as a tool for study50 questionnaires were processed by statistical program SPSS V22 using many statistical methods including arithmetic mean , correlation coefficient and multiple linear regression .

the result of the study include a strong relationship between quality of crevice and customer satisfaction .

There is also an impact on the quality of health crevice to achieve the satisfaction of the customer of the institution. The study concluded a number of recommendations , including the adoption of the results of the study as a basis for improving the quality of health services .

Keywords: Quality of Crevice, Customer, Satisfaction Enterprise.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الاهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
IV	قائمة الأشكال البيانية
VI	قائمة الجداول
أ	المقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة و رضا الزبون .
2	تمهيد
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة
7	المبحث الثاني: دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون
10	خلاصة الفصل
11	الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمة و رضا الزبون
12	تمهيد
12	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة
20	المبحث الثاني: موقع الدراسة الحالية في ظل الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل
22	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية
23	تمهيد
23	المبحث الأول: تصميم الدراسة الميدانية
32	المبحث الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة
35	خلاصة الفصل
36	الفصل الرابع: واقع جودة الخدمة في تحقيق رضا زبائن المؤسسة
37	تمهيد
37	المبحث الأول: تحليل الاتجاه في الإجابات حول متطلبات جودة الخدمة و تحقيق رضا الزبائن
49	المبحث الثاني: تحليل و مناقشة طبيعة العلاقة و الأثر بين جودة الخدمة و رضا الزبائن
55	خلاصة الفصل
56	الخاتمة
61	المصادر والمراجع
65	الملاحق
69	الفهرس

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	نموذج الدراسة	01-3

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	نتائج توزيع استمارة الاستبيان	01-3
28	بعض الدراسات التي تم الاعتماد عليه في إعداد الاستبيان	02-3
28	توزيع فقرات المحور الأول	03-3
28	توزيع فقرات المحور الثاني	04-3
29	الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب مقياس لكرات الثلاثي	05-3
29	المتوسطات المرجحة و الاتجاه الموافق لها	06-3
31	الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة	07-3
32	معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (الفاكرومباخ)	08-3
33	خصائص عينة الدراسة حسب الجنس	09-3
33	خصائص عينة الدراسة حسب العمر	10-3
34	خصائص عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع المستشفى	11-3
38	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الاعتمادية	01-4
39	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الاستجابة	02-4
40	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الملموسية	03-4
41	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الأمان	04-4
42	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد التعاطف	05-4
44	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الرضا عن الإجراءات	06-4
45	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الرضا عن العاملين	07-4
46	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الرضا عن الخدمات	08-4
47	نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الشكاوي و المقترحات	09-4
49	العلاقات الارتباطية لجودة الخدمة بأبعاد قياسها	10-4
50	العلاقات الارتباطية لرضا الزبائن بأبعاد قياسه	11-4
50	العلاقات الارتباطية لجودة الخدمة و رضا الزبائن	12-4
51	المتغيرات المستقلة التي دخلت في النموذج	13-4
51	علاقة متغيرات النموذج المستقلة بالمتغير التابع في المؤسسة محل الدراسة	14-4
52	اختبار الارتباط بين المتغيرات في المؤسسة محل الدراسة	15-4
53	جدول يوضح قيم معاملات خط الانحدار للنموذج النهائي	16-4



1. توطئة:

أمام زيادة ونمو الوعي لدى الزبون وانفتاح الأسواق، والذي زاد من مستوى التحديات التي تواجهها المؤسسات الخدمية، الأمر الذي حتم عليها ضرورة إتباع أساليب تسويقية لمواجهة هذه البيئة الغامضة والمعقدة، ولمواجهة هذه التحديات أتجه اهتمام المؤسسات بالجودة والتميز في خدماتها تجاه زبائنها لتحقيق رضاهم، كأساس لضمان نجاحها واستمرارها، مما يمكنها من الاحتفاظ بزبائنها الحاليين، وكسب آخرون جدد، على اعتبار الزبون أحد أهم العناصر التي من أجلها وجدت هذه المؤسسة.

لذلك تسعى المؤسسات دوماً إلى وضع أسس تطوير أداؤها، وتحقيق المزيد من المكاسب في ظل محيط دائم التغيير، حيث تجمعها به علاقة تفاعل وتبادل، كما أنها تستمد منه مقومات البقاء والنمو، وهو من يتحكم في سلوكها من خلال قدرته على قبول أو رفض خدماتها، باعتباره المتلقي النهائي لنتائج عملياتها، لذلك كان لا بد على هذه الأخيرة من التحسين المستمر الذي أصبح مطلباً ضرورياً لنجاحها.

إن التغيير المستمر للمحيط فرض على المؤسسات ضرورة التفكير الدائم في المستقبل، وإيجاد آليات تسمح لها بالبقاء ضمن خارطة المؤسسات المتميزة، وبالتالي إذا كان تموضع المؤسسة في السوق من خلال تشكيلة الخدمات التي تطرحها، ومجموعة الأفضليات التنافسية التي تملكها، أو تحاول تطويرها تمثل العامل الحاسم في النجاح وضمان التنافسية الدائمة، فإن التموضع في المستقبل يمثل بالنسبة لها أكبر الاهتمامات التي تمكنها من مواجهة تقلبات المحيط بصفة عامة، ووحدة المنافسة بصفة خاصة، لذلك كان لا بد لها من مسايرة التطورات، لاسيما هذا التقدم التكنولوجي الذي خلق نوعاً من التسارع في المحيط الاقتصادي وزاد من حدة المنافسة، مما خلق نوعاً من الضغط على نوعية الخدمات المقدمة، وأصبح لزاماً عليها توفير خدمات حديثة، راقية ومناسبة تزيد من فعالية أداء المؤسسة.

ولقد أصبح موضوع جودة الخدمات بصفة عامة، والخدمات الصحية بصفة خاصة محل اهتمام متزايد، ليس فقط من قبل المؤسسات الصحية بل امتد الاهتمام إلى الدول والحكومات، لاسيما أن المؤسسات الصحية هي التي ترسم صورة الدولة والمؤسسة لدى الفرد، لذلك أصبحت هذه المؤسسات تسعى لتقديم الخدمة الصحية الأفضل التي تحقق أقصى رضا ممكن للزبون (المريض).

2. إشكالية البحث:

بغية الإلمام بحيثيات هذا الموضوع والخوض فيه بصفة مفصلة نطرح الإشكالية التالية:

- كيف تساهم جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون لدى المؤسسة الاستشفائية طب العيون؟

ويقودنا هذا التساؤل إلى طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

أولاً: هل يتوفر في المستشفى محل الدراسة على أبعاد جودة الخدمة الصحية؟

ثانياً: كيف يتم تقييم الزبون لجودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية؟

ثالثاً: هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية وتحقيق الرضا الزبون (المريض) في المستشفى محل الدراسة؟

رابعاً: هل هناك اثر لجودة الخدمة الصحية على تحقيق رضا الزبون؟

خامساً: ما هي ابعاد جودة الخدمة الاكثر تأثيراً على تحقيق رضا الزبائن؟

3. فرضيات البحث:

يقوم البناء الفرضي لهذه الدراسة على الفلسفة المستمدة من أدبيات جودة الخدمات، التي ترى بأن جودة الخدمة

استخدمت لأجل تحقيق رضا زبائن المؤسسة، وبالتالي يمكن صياغة الفرضية الرئيسية للدراسة وفق الآتي:

تساهم جودة الخدمات الصحية كثيراً في تحقيق رضا الزبائن، وإقبالهم بشكل متزايد على مؤسسة طب العيون بورقلة.

وتندرج تحت هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: هناك اهتمام مقبول من طرف المؤسسة بتحقيق جودة الخدمات الصحية؛

- الفرضية الثانية: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بتحقيق رضا الزبائن؛

- الفرضية الثالثة: توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوي المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة

وتحقيق رضا الزبائن؛

- الفرضية الرابعة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لمتطلبات تحقيق جودة الخدمات

الصحية على تحقيق رضا الزبائن بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة؛

- الفرضية الخامسة: تعتبر الاعتمادية الاكثر تأثيراً على رضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة.

4. منهج البحث:

للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية التي تم طرحها، سوف نقوم بدراسة تحليلية حول دور جودة الخدمة في تحقيق رضا زبائن المؤسسة، مستدلين بردود أفعال الزبائن المرضى على الخدمات المقدمة لهم، وهو ما ستحاول أن تجيب عنه هذه الدراسة.

حيث سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظواهر، وهذا ما يسهل ربطها ببعضها البعض، واكتشاف العلاقة بينها، وإعطاء التفسير الملائم لذلك مع إمكانية التنبؤ بمستقبلها، وهو ما يناسب تماما هذه الدراسة ويخدم الوصول لأهدافها، كما سوف يتم اعتماد أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من الدراسة، بوصفه أحد الأساليب التي يعتمد عليها المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بدراسة عينة من المرضى اللذين يتعاملون مع المستشفى.

5. أهمية البحث:

تبرز أهمية هذا البحث كونه يعالج موضوع مهم وحساس في المؤسسة، ألا وهو موضوع جودة الخدمات، حيث يرتبط هذا الموضوع بزبائن المؤسسة.

وتبرز أهميته أيضا في سعي المؤسسة الدائم نحو التقدم ورفع مستواها بتطوير أدائها التنافسي بتحقيق التميز، وذلك عن طريق السعي إلى تقديم أفضل الخدمات.

6. أهداف البحث:

- إعطاء صورة واضحة عن جودة الخدمات الصحية وأبعادها؛
- تسليط الضوء، وإلقاء نظرة حقيقية على الواقع الملموس للصحة، والوقوف على مستوى الرضا المحقق لدى المرضى؛
- تحديد وتحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبائن؛
- إظهار أهم المحددات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييم جودة الخدمة المقدمة.

7. أهمية البحث:

- أهمية دور المستشفى في تقديم الخدمات الطبية للمرضى والمجتمع؛
- أهمية القطاع الصحي والدور الذي يلعبه المستشفى باعتباره من القطاعات الخدمية ذات الأهمية في التنمية؛
- التعرف على مستوى أبعاد جودة الخدمة في المستشفى ومدى رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل المستشفى.

8. أسباب اختيار الموضوع:

شخصية:

- الاهتمام بهذا الموضوع، لاسيما من خلال ملاحظتنا لزيادة عدد المرضى للمؤسسة محل الدراسة.

موضوعية:

- أنه من المواضيع التي وجب فيها البحث، خاصة في ظل التوجه إلى دراسة تسيير العلاقة مع الزبائن؛
- تقديم الحلول العلمية والعملية للمؤسسة عينية الدراسة من أجل تحسين مستوى جودة خدماتها وكسب رضا زبائنها.

9. هيكلية البحث:

سوف نقسم هذا العمل إلى قسمين أساسيين، يتمثلان في القسم النظري والقسم التطبيقي، إذ سنتطرق في الجانب النظري الذي يحتوي على فصلين للخلفية المفاهيمية لدور جودة الخدمة في تحقيق رضا زبائن المؤسسة، حيث سيكون الفصل الأول خاص بجودة الخدمة و رضا الزبون، أما الفصل الثاني سنتطرق فيه إلى الدراسات السابقة، في حين سنخصص الفصل الثالث لإجراءات الدراسة الميدانية ، أما الفصل الرابع فسنخصصه لدراسة جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبائن بالمؤسسة محل الدراسة، حيث سنحاول فيه الوقوف على واقع جودة الخدمة ورضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لجودة

الخدمة ورضا الزبون

الخدمة ورضا الزبون

تمهيد

تطورت الخدمة في السنوات الأخيرة بشكل كبير، و فرضت وجودها في اقتصاديات الدول، حيث نجد تقسيمات متنوعة ومتعددة للخدمات، ومن بين تلك التقسيمات في هذا المجال نجد ما يسمى بالخدمات الصحية، والتي حظيت باهتمام كبير عن غيرها من الخدمات، نظرا لتعلق الأمر بصحة و حياة الفرد ، حيث تعتبر الرعاية الصحية من أهم الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة للحفاظ على الافراد، ويشترط في نجاح هذه الخدمات توفر عنصر الجودة فيها، إضافة إلى دراسة آراء الزبائن عن مدى جودة الخدمات المقدمة لهم، وكذا معرفة رضاهم عنها لبناء الإستراتيجية المناسبة لتحقيق رغباتهم و الحفاظ على رضاهم، وقد تبلور هذا الاهتمام بجودة الخدمة الصحية بقيام المهتمين بتحديد أبعاد جودة الخدمة الصحية، حيث تعد هذه الأبعاد بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودتها.

و سنحاول في هذا الفصل المقسم إلى مبحثين التطرق إلى النظريات الأدبية لجودة الخدمة والإطار المفاهيمي لرضا الزبون.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة

تعتبر الخدمة أساس استمرارية المؤسسات، لذلك وجب على هذه الأخيرة أن ترتقي بمستوى خدماتها لكسب أكبر عدد من الزبائن لأن وجودهم شرط نجاحها، وتوفير الخدمة غير كافي إن لم تكن جودة، وبالتالي أصبح الشغل الشاغل للمؤسسات هو كيفية الوصول إلى خدمة ذات جودة عالية لتحقيق رضا الزبائن.

في هذا المبحث سنتطرق إلى عرض المفاهيم التي توضح مفهوم جودة الخدمة الصحية من خلال التطرق لكل من المفاهيم المتعلقة بالجودة وجودة الخدمات الصحية، أهدافها ومستوياتها، أبعادها.

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة الصحية

أولاً : مفهوم جودة الخدمة: جودة الخدمة الصحية هي الدرجة التي تبلغها الخدمات الصحية المقدمة للأفراد وللجماعات في زيادة الحصيلة الصحية، وقد وردت بعض التعاريف من بينها ما يلي :

1. هي "تلك الجودة التي تقوم على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها حيث يتكون البعد الاجرائي من نظم وإجراءات محددة لتقديمها أما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن" ¹.
2. تعرف أيضا " بأنها مستوى متعادل لصفات تتميز بتا الخدمة المبينة على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات الزبائن بإضافة إلى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة" ².

3. تتمثل جودة الخدمة في تحقيق رغبات العميل وأن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه عن تلك الخدمة. ³

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة الصحية: هناك عدة تعريفات نذكر منها ما يلي:

1. عرفتها منظمة الصحة العالمية بأنها " التماشي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تغيير وتأثير على نسبة الحالات المرضية ، ونسبة الوفيات و الإعاقة وسوء التغذية" ⁴.

2. كما يمكن تعريف جودة الخدمة الصحية من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات: ⁵

- البعد التقني و الذي يتمثل في تطبيق العلم و التكنولوجيا لمشكلة معينة .

¹ مأمون دراركة، طارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن، 2002، ص 18.

² توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر 2006/2005، ص، 40.

³ محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة القاهرة، 2002 ، ص 17.

⁴ بودية بشير، قياس أثر جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طب العيون على رضا المرضى ولاية بشار الجزائر، مجاميع المعرفة، تندوف، الجزائر، أفريل 2017 ، عدد 4، ص 143.

⁵ هاني الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية، عمان 2005 ص 437

- البعد الوظيفي أي العملية التي تتم فيه نقل الجودة الفنية إلى العميل و تمثل ذلك التفاعل النفسي و الاجتماعي بين مقدم الخدمة و العميل الذي سيستخدم الخدمة .
 - الإمكانيات المادية و هي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة .
 - 3. كما إن الجودة هي أسلوب تتبعه المؤسسة الصحية لتحقيق الأهداف التالية:⁶
 - تلبية رغبات المستفيدين على النحو الذي يتطابق مع توقعاتهم؛
 - ملائمة العلاج والرعاية لمختلف الحالات المرضية؛
 - اعتماد الإجراءات الصريرية المتميزة للحد من المضاعفات والأحداث التي يمكن تجنبها أو الوقاية منها؛
 - تبني العاملين لأشكال السلوك الايجابي عند التعامل مع المرضى؛
 - ضمان الاستخدام المناسب للموارد المستهدفة؛
 - تحقيق مستويات إنتاجية أفضل؛
 - تمكين المؤسسات الاستشفائية من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية.
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

ثالثا: أبعاد جود الخدمة الصحية: تتمثل أبعاد جودة الخمة فيما مايلي:

1. الجوانب الملموسة: هي الدليل المادي الملموس للخدمة، تتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر الحداثة في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وأخيرا جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها⁷.
2. الاعتمادية: وهي الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، يحتوى هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بتا المستفيدين، و اهتماماتها بحل مشاكلهم، وحرصها على

⁶ عبد القادر شارف، لعلا رمضان، أثر إدارة التغير على جودة الخدمة الصحية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد عجيلة بالأغواط، مجلة الباحث، عدد17، 2017، ص 437 و 438.

⁷ بن عيشي عمار، أبعاد جودة الخدمة الصحية و دورها في تحقيق رضا الزبون (المرضى)، دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة الجزائر، إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، عدد6 ، الجلفة، 2016، ص 12.

تجري الصحة والدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين، وأخيرا احتفاظها بسجلات دقيقة على محتوياتها وخدماتها⁸.

3. **الاستجابة:** وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة⁹.

4. **الأمان:** ويقصد بت خلو الخدمة المقدمة للزبائن من الشك والأخطار.¹⁰

5. **التعاطف:** ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي تقدمه المنظمة للزبائن¹¹.

رابعا: **خصائص الخدمات الصحية:** تشترك خصائص الخدمات الصحية كغيرها من الخدمات بمجموعة من المميزات نوجزها في النقاط التالية:¹²

1. **اللاملموسية:** يقصد بها عدم رؤية، لمس أو تجريب الخدمة، هذا ما يدفع إلى صعوبة تصورها ذهنيا كما يؤدي في الغالب، لمعرفة غير دقيقة للنتيجة مسبقا؛

2. **التلازمية أو عدم الانفصال:** التلازمية مفهوم يتكون من بعدين، البعد الأول هو التلازمية بين الإنتاج والاستهلاك، فنجد الخدمات تباع أولا ثم تنتج وتستهلك في نفس الوقت، أما البعد الثاني لتلازمية هو أن المستفيد لا يمكنه فصله في أغلب الحالات أثناء تقديم الخدمة؛

3. **عدم التجانس في تقديم الخدمة:** تتميز الخدمات بالتباين لاعتمادها على كفاءة ومهارة مقدمها، كذا مكان وزمان تقديمها؛

4. **عدم القابلية للتخزين:** تتميز الخدمات بصفة عامة بعدم قابليتها لتخزين طالما أنها غير ملموسة؛

⁸. توبي عبد المالك، مرجع سبق ذكره، ص16.

⁹ نفس المرجع، ص17.

¹⁰. بن عيشي عمار، مرجع سبق ذكره، ص 12.

¹¹ بودية بشير، أثر تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى تراي بوجمة ببشار، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد3، عدد2، 2017، ص171.

¹² الهام مجاوي، ليلي بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها، مجلة الباحث جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، العدد 14، 2014، ص334،

5. بالإضافة إلى ذلك فإن الخدمات الصحية تتميز بما يلي: عامة للجمهور، سرعة الاستجابة، درجة عالية من الجودة، الاستمرارية.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرضا الزبون

أولاً: تعريف الرضا: يعرف بأنه "الحالة التي يتم فيها مقابلة احتياجات ورغبات وتوقعات الزبون أو التفوق عليها مما يؤدي إلى إعادة طلب الزبون لنفسه".¹³

ثانياً تعريف الزبون: هو ذلك الفرد الذي يصبح معتادا على الشراء، وهذا الاعتياد يتحقق من خلال مناسبات متعددة وعبر فترات زمنية معينة وعلى ذلك فإنه من دون وجود تكرار منتظم للشراء فإن الشخص المشتري لا يمكن اعتباره أبداً زبوناً".¹⁴

ثالثاً: تعريف رضا الزبون: من بين التعاريف نذكر ما يلي:

1. هي "الدرجة التي يتطابق فيها الشخص نفسياً مع عمله ويشير كذلك إلى أنه القوة اللازمة للشخص للقيام بعمله على أعلى مستويات الأداء".¹⁵
2. تعرف المنظمة الدولية للمواصفات و المقاييس (Iso*) رضا الزبون بأنه وجهة نظر حول درجة إشباع رغباته بالنسبة لتوقعاته لمختلف السلع و الخدمات المستحوذة.¹⁶

رابعاً : أهمية رضا الزبون: تتمثل أهمية رضا الزبون فيما يلي:¹⁷

- ان رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه يقلل من انتقاله إلى المؤسسة المنافسة؛
- إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون تكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين؛
- يمثل تغذية عكسية لمؤسسة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة اليه مما يساعدها على تطوير خدماتها؛

¹³ محمد على بركات، رضا العملاء عن جودة الخدمة ، جامعة عين الشمس، مصر، 2001، ص 504.

¹⁴ زعباط سامي، دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون-دراسة مقارنة-،مجلة المالية والأسواق، عدد07، مستغنام،2017،ص369.

¹⁵ والة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون ،مذكرة ماجستير، علوم تجارية ، تخصص تسويق،جامعة الجزائر ،2010-2011، ص122.

¹⁶ مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص10 .

¹⁷ بن عيشي عمار ، مرجع سبق ذكره ، ص13.

- إن المؤسسة التي تسعى لقياس رضا الزبون يمكنها تحديد حصتها السوقية،
 - يعد رضا الزبون مقياس لجودة الخدمة؛
 - إذا كان الزبون راضي على أداء المؤسسة فإنه سيتحدث للآخرين مما يولد زبائن جدد.
- خامسا: العناصر المؤثرة في رضا الزبون:** إن اتخاذ أي قرار من قبل الزبون يتأثر بمجموعة من العوامل قد تكون داخلية أو خارجية، تأثيرا سلبيا أو إيجابيا نوجزها في مايلي: ¹⁸
- سرعة الاستجابة وتعني تقديم الخدمة الصحية في أسرع وقت عند حاجة المريض إليها؛
 - الموثوقية وتعني قدرة المستشفى على تقديم خدماته بإتقان ودقة؛
 - سلوك العاملين بالمستشفى وتعني امتلاك الكوادر العاملة في المستشفى لللباقة والتعامل اللائق واحترام للمريض؛
 - المظهر المادي للمستشفى من حيث المعدات والأجهزة؛
 - الاهتمام ويعني أن يبدي العاملون التعاطف والتفهم للمرضى كل على حدة.

المبحث الثاني: دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون

نظرا للأهمية التي تكنسبها جودة الخدمات لتوثيق العلاقة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، أضحي هذا الموضوع محل اهتمام من طرف مسيري المؤسسات، بصفته إستراتيجية تخلق التنافس بين المنظمات، وذلك بتحسين الأداء في المؤسسة، وزيادة مردوديتها على المدى الطويل.

في هذا المبحث سنعالج دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون من خلال دراسة محددات رضا الزبون، وتحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، بالإضافة إلى أهمية دراسة رضا الزبون عن جودة الخدمة الصحية.

¹⁸ وفاء علي سلطان، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر، مجلة دراسات إدارية، جامعة البصرة، العراق، المجلد الخامس، العدد 10 2012 ص 82.

المطلب الاول:محددات رضا الزبون

تتمثل محددات رضا الزبون في ثلاث أبعاد وهي:

1. **توقعات الزبائن:** تعبر التوقعات عن الأداء الذي ينتظر أو يتطلع الزبون إلى الحصول عليه من اقتناء منتج أو علامة معينة، ويعبر عنه بالقيمة المتوقعة قبل تنفيذ قرار الشراء ويمكن أن تحدد الجوانب الأساسية للتوقع الذي يكونه الزبون عن المنتج فيما يلي:¹⁹

1-1- توقعات عن خصائص المنتج (الجودة المتوقعة): تتعلق الجودة بمجموع الخصائص التي يملكها المنتج في حد ذاته والتي يرى الزبون أنها ضرورية ومناسبة ويمكن أن تحقق له مجموعة من المنافع بعد استعمال المنتج.

1-2- توقعات عن المنافع أو التكاليف الاجتماعية: تتعلق المنافع الاجتماعية التي يمكن للزبون تحصيلها من اقتنائه للمنتج، بصورة المنتج أو صورة العلامة، وما يمكن أن يمنحه للزبون من اثر ايجابي اجتماعي، بمعنى ردة فعل الآخرين تجاه الزبون نتيجة اقتنائه لهذا المنتج سواء كان بالاستحسان أو الرفض.

1-3- توقعات عن تكاليف المنتج: يكون الزبون مجموعة من التوقعات في مقابل المنافع، هي توقعات عن التكاليف أو السعر الذي يجد نفسه ملزما بدفعه مقابل الحصول على المنتج بمجموع المنافع، والمقصود بالسعر ليس المبلغ فقط بل يتضمن إضافة إلى السعر كل جهد مادي أو معنوي يبذله في سبيل الحصول على المنتج بما في ذلك عملية التسوق و جمع المعلومات عن المنتج ومختلف الآثار المعنوية والنفسية التي يتحملها، وقد صنف كل من **woodside** و **pite** التوقع إلى ثلاثة أنواع هي:²⁰

أ- **توقع تنبؤي:** يتعلق بالمعتقدات عن مستوى أداء معين و يقاس بقوة الاعتقاد، يمثل التوقع التنبؤي عملية عقلية تركز على مستويات الخصائص التي يتوقع وجودها في المنتج أو العلامة.

ب- **التوقع المعياري:** يرتكز هذا التوقع على مستويات مثالية حول ما يجب أن يكون عليه أداء منتج أو علامة، يتم إعدادها انطلاقا من دراسات وأبحاث نظرية قياسية.

ت- **التوقع المقارن:** يقوم الزبون بتكوين توقع عن المنتج أو العلامة على أساس المقارنة بمنتجات أو علامات يتوقع أنها في نفس المستوى.

¹⁹ حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولاء، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، 2006، ص 74-75.

²⁰ نفس المرجع ، ص 76.

2. الأداء المدرك : يعبر الأداء المدرك عن مستوى الأداء الذي يحصل عليه فعلا الزبون نتيجة استعماله واستهلاكه للمنتج، ويرى Churchill و permanât أن الأهمية الأساسية للأداء المدرك تكمن في كونه يعتبر مرجعي لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كوّنّها الزبون بخصوص المنتج الذي كان محل اختيار من بين مجموع البدائل و يعتبر الإدراك من بين المعايير المعتمدة في نظرية مقاييس المقارنة لقياس الرضا المتمثلة في (الأداء المثالي و الأداء المتوسط ...).

3. المطابقة (التثبيت): تمثّل المطابقة عملية إيجاد الفرق بين مستوى التوقعات (الأداء المتوقع) ومستوى الأداء الفعلي الذي حصل عليه الزبون بعد شراء المنتج، وتعرّف المطابقة على أنّها "درجة الانحراف أداء المنتج عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء".

المطلب الثاني : تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون

إن تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون (المريض) لا تخرج في إطارها عن مضمون العلاقة بين جودة أي خدمة ورضا الزبون عنها، لكن الفارق الوحيد يكمن في أن الخدمة الصحية هي الخدمة الوحيدة التي لا تقبل الخطأ، فالخطأ يعني الموت أو الإعاقة الدائمة، ومن هنا كانت الجودة الأساسية والمهمة لرضا المرضى.

ولقد ميز BATESON ما بين جودة الخدمة ورضا الزبون، حيث ذكر أن الجودة هي موقف يكونه الزبون من خلال تقييمه لعرض الخدمة، و أكد أن هذا الموقف يكون مبنيا على سلسلة من خبرات تقييميه سابقة، لذلك فإن الجودة أقل ديناميكية قياسا إلى الرضا، الذي هو الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه المستفيد لعملية تبادل معينة، ولنأخذ مثلا عن ذلك، إذا وجد المريض عددا من المستشفيات في المنطقة تقدم خدمات ذات جودة عالية، فإن تقييمه الشامل لجودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة التي يتعامل معها، سيكون مستندا على أساس ما تقدمه المؤسسات الأخرى من خدمات، فالمستفيد هنا يكون مطلعاً على جودة خدمات هذه المستشفيات، ولن يقبل بخدمة صحية أقل مما تقدمه هذه المؤسسات، بعبارة أخرى فإن المستفيد يتوقع أن يحصل من المؤسسة الصحية التي يتعامل معها على خدمة مساوية أو أفضل من تلك المقدمة من قبل المؤسسات الأخرى.²¹

²¹ والة عائشة، مرجع سبق ذكره، ص122.

المطلب الثالث: أهمية دراسة رضا الزبائن عن جودة الخدمة الصحية

إن الاهتمام لدراسة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الصحية والتعرف على آرائهم حولها هو حدث نسبي ، وقد تركزت معظم الدراسات في الدول التي يكون للقطاع الخاص فيها دور رئيسي في تقديم الخدمة الصحية كالولايات المتحدة الأمريكية، حيث يتوافر عنصر المنافسة بين المؤسسات الصحية للحصول على أكبر عدد ممكن من الزبائن في مقابل تقديم خدمات بجودة عالية، خاصة أن الريح يلعب دور أساسي فيها، في حين أن الدول النامية التي تقدم خدمات صحية مجانا فان عنصر المنافسة يختفي، مما يؤدي إلى عدم الاهتمام بالتعرف على آراء الزبائن حول الخدمة المقدمة، وعدم الاهتمام بمدى رضاهم عن الجودة المقدمة .

وقد برزت العديد من الدراسات لمعرفة أهمية وفائدة التعرف على آراء المرضى حول الخدمات المقدمة، وبينت أوجه ومجالات الاستفادة من هذه الدراسات في مجال تطوير الخدمات الصحية ومن بينها نذكر: ²²

- أن الهدف النهائي للخدمة الصحية هو ضمان الصحة الجسدية والنفسية للمريض وحيث أن رضا المريض عنصر مهم فإن تحقيق أعلى معدلات الرضا يكون أحد أهداف الرعاية الصحية؛
- ان رضا الزبون في حد ذاته يعتبر مقياسا لجودة الخدمة الصحية؛
- من أجل الاستمرار والنمو تحتاج المؤسسات بما ذلك الصحية إلى دراسة بيئتها الخارجية، وحيث أن المرضى يمثلون أهم عناصر البيئة الخارجية عليها أن تعطي اهتماما أكبر لجمهور المستفيدين؛
- لا بد من وجود قناة اتصال فعالة بين مقدمي الخدمة والمستفيد منها.

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل الكشف عن دور جودة الخدمة في الرضا المحقق لدى الزبون، من خلال تحديد جملة من المعايير الواجب توفرها في الخدمة من منظور الزبون، كما أن رضا الزبون في حد ذاته يعتبر مقياسا لجودة الخدمة، إذ يوفر المعلومات حول مدى نجاح مقدمي الخدمة في العمل، وفقا لتقييم الزبون ومدى تحقيقهم لتوقعاته.

²² والة عائشة: نفس المرجع السابق، ص124 و125

الفصل الثاني:

الأدبيات التطبيقية لجودة

الخدمة ورضا الزبون

الخدمة ورضا الزبون

تمهيد

حضي موضوع جودة الخدمة ورضا الزبائن بالاهتمام من العديد من المختصين والمهتمين بهذا المجال، حيث تطرقت العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية لمواضيع حول دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون.

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

أثناء القيام بالدراسة الأولية للموضوع و من خلال المسح المكتبي و مواقع الأنترنت، و بعض الكتب و رسائل الماجستير و أطروحات الدكتوراة، قد تم العثور على العديد من الدراسات التي تطرقت إلى نفس الموضوع، و من هنا سوف نقوم بذكر بعضا منها.

المطلب الأول: الدراسة السابقة للخدمة وجودة الخدمة

1. دراسة محمد الجموعي قريشي، الحاج عرابة، 2011 بعنوان قياس كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات

الجزائرية: 23

هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المستشفيات الجزائرية وذلك من خلال قياس الكفاءة النسبية لمجموعة من مستشفيات الشرق الجزائري، تضمنت عينة الدراسة عشر (10) مستشفيات منها أربعة عمومية وستة مستشفيات خاصة، وتم استخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA)، وكانت النتائج العامة للدراسة تشير أن ثلاثة مستشفيات كفاءة داخلية وخارجية (مستشفى عام ومستشفيين خاصين)، وخمس مستشفيات كفاءة داخلية وغير كفاءة خارجية (ثلاث مستشفيات عامة ومستشفيين خاصين)، ومستشفيين خاصين غير كفؤين داخلية وخارجية.

²³ قريشي محمد الجموعي، الحاج عرابة، قياس كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات الجزائرية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 11، ورقة 2012.

2. دراسة الخالدي (2012) بعنوان دور أبعاد جودة الخدمة و قدرات التعلم التنظيمي في تطوير

ثقافة التميز: 24

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية و البالغ عددها 25 شركة، أما العينة فتكونت من 105 مديرين يعملون في الشركات المشمولة بالدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية بين البعد المادي الملموس وبين تطوير ثقافة التميز، وكانت بدرجة قوية بين توليد المعرفة وبين تطوير ثقافة التميز و ذات اتجاه طردي، و قدمت الدراسة عدة توصيات أهمها التأكيد على أهمية أبعاد جودة الخدمة، وذلك لعلاقتها المباشرة في تطوير ثقافة التميز في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، إضافة إلى الاهتمام بقدرات التعلم التنظيمي، وذلك لأهمية هذه القدرات في تطوير ثقافة التميز في هذه الشركات.

3. دراسة البلداوي 2012 بعنوان قياس كفاءة جودة خدمات المراكز الصحية في محافظة كربلاء: 25

هدفت الدراسة إلى قياس كفاءة جودة الخدمات الصحية في مراكز الخدمة الصحي، حيث تكونت عينة الدراسة من 15 مركز للصحة في المنطقة بالاعتماد على نماذج التحليل التطويقي للبيانات DEA، وبينت النتائج أن مؤشر التوجيه الادخلي للكفاءة الحجمية هي (0.975) في محافظة كربلاء، فيما بلغ مؤشر التوجيه الإخراجي للكفاءة الحجمية بالمتوسط هي (0.975)، و أن هنالك بعض المراكز لم تصل إلى حجمها الاقتصادي الأمثل (الحر، الطف) في حالة التوجيه الادخلي، ويمكن أن تتوسع في أنشطة خدماتها من خلال زيادة استخدام مواردها المتوفرة حتى تتمكن من الوصول إلى الحجم الأمثل.

²⁴ صالح عابر بشيت الخالدي ، دور أبعاد جودة الخدمة و قدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز(دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت لأوراق المالية) ،مذكرة ماجستير (غير منشورة) تخصص إدارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2012

²⁵ داود فضيلة سلمان، علاء عبد الكريم البلداوي، قياس كفاءة جودة خدمات المراكز الصحية في محافظة كربلاء، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد ، المجلد السابع، العدد20 ، الفصل الثالث، العراق 2012.

4. دراسة نور الله، 2014، بعنوان فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية²⁶:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس فجوة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية بالاعتماد على مقياس فجوة الخدمة، وقد تم استخدام تحليل البيانات بواسطة برنامج spss و بالاعتماد على تحليل الفرق بين المتوسطات، و ذلك لعينة مؤلفة من 52 عميل، وتوصلت الدراسة أن هنالك فجوة سالبة بين توقع العملاء للخدمة المصرفية المقدمة من قبل مصارف القطاع الخاص وبين الخدمة المدركة، كما أظهرت النتائج وجود فرق معنوي بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة فيما يخص الأبعاد التالية (الاعتمادية و الامان و التعاطف)، في حين لم توجد فروق معنوية في (التجسيد المادي ، سرعة الاستجابة)، وقد تم تقديم توصيات كانت اهمها على إدارات المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية الاستفادة من بعد التجسيد المادي لتعزيز موقعها في السوق، واكتساب ميزة تنافسية تفيدها في تعزيز التواصل مع العملاء ، كما عليها أيضا معالجة الاسباب التي أدت إلى وجود إحتلاف جوهري بين المتوقع من هذت البعد والمدرك بالنسبة للعملاء.

5. دراسة قارطى ، مداوي ،2015، بعنوان ، أثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة

العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: ²⁷

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح المحلية (البلدية و الدائرة) في الجزائر وهذا حسب نموذج Servperf ، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثين بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع استبيان، وتمثلت عينة الدراسة في 166 مفردة من أصل 210 و تم توزيع الاستبيان عليها بغية اختبار الفرضيات الدراسة، ولأجل ذلك تم استخدام مجموعه من الاساليب الاحصائية أهمها الوسيط الحسابي و الانحراف المعياري و النسب المؤية و معامل الارتباط و معامل التحديد، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أنها توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الادارة العمومية وكل من بعد الاستجابة و الملموسية و التعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيرومترى.

²⁶ مضطفى وليد نور الله، فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية، مجلة الباحث ، عدد 14، جامعة قاندي مباح، ورقلة، 2014.

²⁷ قارطى حورية، مداوي ليمان، أثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، المجلد 04، العدد 04، 2015.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة لرضا الزبون

1. دراسة اليماني 2005 بعنوان دور المزيج التسويقي في تحقيق رضا الزبون²⁸

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين عناصر المزيج التسويقي و معايير رضا الزبون في بعض المصارف العاملة في محافظة نينوى، حيث يمثل الاهتمام بالمزيج التسويقي إحدى الركائز الأساسية المؤدية إلى تحقيق رضا الزبون خاصة في المنظمات الخدمية، وقد وزعت استمارات على الزبائن وتم إستخدام المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري، وتوصلت النتائج إلى أن المصارف تعاني من انخفاض في مستوي الأنشطة التسويقية و الضعف في بناء مزيج تسويقي يتلاءم و حاجات و رغبات الزبائن، و توصلت أيضا إلى وجود ارتباط معنوي قوي بين متغيرات المزيج التسويقي و رضا الزبون، لذا وجب على المصارف المبحوثة ضرورة مواكبة التطورات الحديثة في مجال العمليات المصرفية حتى تتمكن من تحقيق ميزة تنافسية، كما توصلت الدراسة الى وجود أثر للمزيج التسويقي على رضا الزبون، و إمكانية إستخدامه كميزة تنافسية لجذب الزبائن و تحقيق رضاهم، واهم توصيات هذه الدراسة كانت زيادة اهتمام المصارف مجتمع البحث بالمزيج التسويقي و انسجاما مع الدراسات الحديثة التي تؤكد على دور المزيج التسويقي و اهميته في تقديم أفضل الخدمات لزبائنهم عن طريق اختيار وتحديد عناصر ذلك المزيج الذي يؤدي إلى إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم.

2. دراسة سويدان، 2011، بعنوان تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون و المحافظة

عليه: 29

هدفت هذي الدراسة إلى تحليل و تقييم مدى ممارسة إدارة الجودة لدى شركة صناعية، وفيما إذا كانت سياسة الجودة المطبقة تحمل في ثناياها نقاط القوة أو نقاط ضعف نتيجة سوء تطبيق من قبل عاملي الشركة، و تقييم الجودة من قبل عاملي الشركة و زبائنهم، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة اسلوب الاستبانة لجمع البيانات من خلال تصميمها لتوزيعها على زبائن و موظفي الشركة، واسترد منها 600 من الزبائن و 45 من العاملين، وخضعت البيانات المتعلقة للمعالجة الاحصائية باستخدام النسب المؤية، الانحراف المعياري و التحليل العاملي، و اختبار t-test، و قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك تأثير واضح لممارسة إدارة الجودة الشاملة على رضا العاملين و الزبائن والاحتفاظ بهم، و ان تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى رضا الزبائن و يحقق منافع دون تكلفة تتحملها المنظمة، وأوصت

²⁸ علاء عبد السلام يحي اليماني، دور المزيج التسويقي في تعزيز رضا الزبون ، تنمية الرافيدين ، مجلد27، جامعة الموصل، 2005.

²⁹ نظام موسى سويدان، تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون و المحافظة عليه، دراسة حالة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، مجلد13، العدد1، فلسطين، 2011.

الدراسة باستحداث نظام لقياس الرضا بشكل دوري للعاملين و الزبائن، و التنبيه لأهمية الاصغاء للزبائن، و استحداث نظام فعال وطاقم مدرب للتعامل مع شكاوى المستفيدين.

3. دراسة اللامي و عبد الرحمان ، 2013 بعنوان، تأثير تقييم أداء أعضاء قنوات التوزيع في رضا الزبون: 30

هدفت هذه الدراسة إلى تفسير مدى تأثير تقييم أعضاء قنوات التوزيع في تحقيق رضا الزبون في الشركات الصناعية ، فضلا عن تشخيص واقع متغيرات البحث في شركتين قيد الدراسة، وبيان نوع علاقة فيما بين المتغيرات الرئيسية من جهة، والعلاقة بين المتغيرات الفرعية من جهة أخرى ، حيث تمثل مجتمع البحث بالشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية سامراء، والشركة العامة لمنتجات الألبان، وتتكون العينة من 70 شخصا من مديري ومعاوني مدراء الأقسام في الوحدات والأقسام الإدارية، وهي مقسمة بالتساوي على كلا الشركتين، و قد استخدم الباحث الأساليب الاحصائية المتمثلة في الارتباط الخطي البسيط، معامل الانحدار الخطي البسيط و اختبار F لاختبار معنوية الانحدار الخطي البسيط، وقد توصلت إلى جملة من الاستنتاجات اهمها استطاعت الادارات التسويقية ان تستخدم تقييم أداء قنوات التوزيع، و خاصة الانتاجية لما لها من دور في تحقيق رضا الزبون، أما أهم توصيات الدراسة فتمثلت في أنه على الشركات العراقية الصناعية إذا أرادت أن تحقق المستويات المرغوبة من رضا الزبون، فيجب عليها زيادة الاهتمام بإنتاجية قنوات التوزيع، وذلك عن طريق العمل على مقارنة بين معدل انتاجية القنوات التوزيعية التي تمتلكها مع معدلات المماثلة لشركات المنافسة الأخرى.

4. دراسة شيت، 2014 بعنوان السياسات التسعيرية و أثرها في رضا الزبون: 31

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور التي تمارسه السياسات التسعيرية في الوصول إلى رضا الزبون، وذلك عن طريق آراء عينة من مدرين في بعض المنظمات الصناعية في مدينة الموصل، وهي (شركة الأثاث المنزلي، الشركة العامة لصناعة الادوية و المستلزمات الطبية) و البالغ عددهم 40 مدير من مختلف الأقسام، وانطلقت الدراسة من البحث عن نموذج افتراضي معتمد على فرضية رئيسة مفادها (هنالك علاقة ارتباط وأثر بين السياسات التسعيرية ورضا الزبون)، وجرى اختيار نموذج مخطط البحث وفرضياته باستخدام بعض الاساليب الاحصائية وتوزيعات التكرارية والنسب المئوية و الوسط

³⁰ غسان قاسم داود اللامي، حسين هشام عبد الرحمان، تأثير تقييم أداء أعضاء قنوات التوزيع رضا الزبون ، دبحث ميداني، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية ، جامعة بغداد ، العراق، 2013

³¹ نضال بدر شيت، السياسات التسعيرية و أثرها في رضا الزبون، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري بعض المنظمات الصناعية ، دراسات الادارية، عدد 12، جامعة البصرة ، العراق، 2014

الحسابي و الانحراف المعياري لوصف وتشخيص المتغيرات، فضلا عن استخدام الارتباط والانحدار المتعدد فرضية البحث، وقد توصلت الدراسة إلى عدة من الاستنتاجات التي تؤكد معنوية معظم علاقات الارتباط والتأثير التي أشارت إليها النتائج المتحصل عليها، وكانت أهم المقترحات الضرورية لمجتمع البحث هي ضرورة قيام المنظمات لقياس رضا الزبون في سلعاها و خدماتها من خلال إجراء دراسات مسحية لعدد من الزبائن.

5. دراسة حمد ، 2017 بعنوان دور عناصر المزيج الترويجي المبتكرة في رضا الزبون: ³²

هدفت هذه الدراسة للوقوف على تأثير المزيج الترويجي المبتكر في ارضاء الزبون في قطاع شركة الاتصالات المحمولة، و تحديدا شركة أسيا سيل، وتمثلت مشكلة الدراسة بمجموعة من التساؤلات عن طبيعة العلاقة والتأثير المتبادل بين متغيرات الدراسة، واعتمد المنهج الوصفي و التحليلي وضمن البحث عينة عشوائية شملت 60 شخصا من مستخدمي هذه الشركة، واعتمدت الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات ومعالجتها، و تم الاعتماد على عدد من الاساليب الاحصائية لاختبار الفرضيات، و من بين نتائج المتوصل إليها أهمية المزيج الترويجي المبتكر لشركات الاتصال و تأثيره في رضا الزبائن، أما أبرز التوصيات فتمثلت في ضرورة أن تعي شركات الاتصال حقيقة أن الابتكار في عناصر المزيج الترويجي هو أحد مفاتيح لإرضاء الزبون.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة لجودة الخدمة ورضا الزبون

1. دراسة بوعدنان ،2007، بعنوان جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء ³³

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يحدد و يعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة، باعتبارها مدخل إداري حديث، و قد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات و نماذج قياسها، بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء للزبون كمصدر لمعرفة حاجات و توقعات العملاء، و يمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء، كما تناولت طرق قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسن جودة الخدمات، و قد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من زبون لآخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل. ومن بين

³² عامر على حمد، دور عناصر المزيج الترويجي المبتكرة في رضا الزبون، دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي خدمات شركة أسيا سيل لاتصالات المحمولة،مجلة الأكاديمية العراقية، عدد 51،العراق، 2017.

³³ نور الدين بوعدنان، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير ، تخصص تسويق، جامعة بوضياف، مسيلة ، 2007.

النتائج التي توصل إليها الباحث هو أن أغلبية عملاء المؤسسة وضعوا خدمة الشحن و التفرغ في المرتبة الأولى، و ذلك يدل على أن هذه الخدمة التي تحتاج إلى يد عاملة كبيرة، كما يعتبر عملاء المؤسسة المينائية لسكيدة أن الأداء الفعلي للخدمة المينائية المقدمة يتميز بالضعف في أغلب مظاهره، و هذا ما يعكسه الانطباع السلبي حول مستوى الخدمة المينائية.

2. دراسة Upul, gunazardena, 2011، بعنوان تطوير أداة لقياس إدراك المريض لجودة الرعاية التمريضية

والخدمات الاستشفائية المرتبطة بها في المستشفى الوطني لسيرلانكا³⁴:

هدفت الدراسة إلى تطوير والتحقق من صحة أداة لقياس إدراك المريض لجودة الرعاية التمريضية وخدمات المستشفيات في سيرلانكا، و يتمثل مجتمع الدراسة في المستشفى الوطني لسيرلانكا، وتكونت عينة الدراسة من 120 مريض، وقد تم استخدام أداة الاستبيان في الدراسة، و تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها أن عوامل الرعاية الشخصية والكفاءة والجدارة والراحة والبيئة الفيزيائية والصرف الصحي، يمكن أن تكون أدوات مفيدة للباحثين ولسلطة المستشفى في قياس جودة الرعاية التمريضية وما يتعلق بها من خدمات في المستشفى.

3. دراسة واله، 2011، بعنوان أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون³⁵:

هدفت الدراسة إلى إبراز مدى حاجة المؤسسات الصحية لتبني مدخل الجودة في خدماتها، و تقييم جودة الخدمة المقدمة من طرف مستشفى عمومي عين طاية من وجهة نظر الزبائن المرضى، وتمثل مجتمع الدراسة في الزبائن المستفيدين من خدمات المؤسسة، و شملت عينة الدراسة على 200 فرد، واعتمدت الدراسة على المقابلة الشخصية وأسلوب الملاحظة، و الاستعانة بالاستبيان كطريقة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى حوصلة من النتائج أهمها ان مستشفى عين طاية يولي اهتماما خاصا بالخدمة الصحية و جودتها، باعتبارها المعيار الأهم لرضا الزبون، واحتلال الخدمة الصحية مركز الصدارة ضمن عناصر المزيج التسويقي الصحي للمستشفى.

³⁴ - Upul senarath ,Nalikas. Gunazardena Development of an Instrument to Measure Patient

Perception of the Quality of Nursing Care and Related Hospital Services at the National Hospital of Sri Lanka, Asian Nursing Research, University of Colombo, n2mvol5, 2011.

³⁵ - واله عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماجستير، علوم تجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 2011، 3.

4. دراسة بن خدومة، 2013، بعنوان قياس جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء ورقلة³⁶

هدف هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، ومعرفة درجة رضا العملاء عن هذه الخدمات، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، و التي هدفها التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء البنوك محل الدراسة، وما إذا كانت تفوق توقعاتهم، حيث تم توزيع 46 استبياناً على عينة من عملاء البنوك بمنطقة ورقلة، وتم استرجاع 44 استبياناً صالحاً للتحليل، و أوضحت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين محددات جودة الخدمة المصرفية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف)، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للجودة المدركة من قبل العملاء تعود للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات التعامل مع البنك واسم البنك).

5. دراسة بوزيان 2014 بعنوان أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر³⁷

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، شارك في هذه الدراسة 107 مستعمل حالي للخدمات اتصالات الجزائر وكالة العلمة، ولقد أجري تحليل الانحدار من أجل اختبار العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، حيث أشارت النتائج بأن الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف كان لهم أثر معنوي إيجابي على اتجاهات الزبائن في ما يتعلق برضاهم، في حين كان هناك تأثير بسيط جداً للملموسية على رضا الزبون، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، كما تم استعمال برنامج spss19 في تحليل اتجاهات الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع زبائن اتصالات الجزائر مدينة العلمة، حيث تم استخدام أسلوب العينة التحكيمية وذلك بتوزيع استمارات على زبائن مجمع اتصالات الجزائر.

³⁶ دراسة سمية بن خدومة، قياس جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء بنوك منطقة ورقلة، جامعة قاصدي مبراح، ورقلة 2013.

³⁷ حسان بوزيان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الوادي، الوادي، 2014.

6. دراسة بن عيشي، 2016، بعنوان **بعدا جودة الخدمة الصحية و دورها في تحقيق رضا الزبون(المرضى)**³⁸ هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون(المرضى) دراسة حالة مستشفيات ولاية الجزائر، ولمعالجة ذلك أعد الباحث استمارة، وتم اختيار عينة عشوائية متكونة من (الفريق الإداري، الفريق الطبي وشبه طبي، الفريق المساعد) العاملين بالمستشفيات لولاية بسكرة- الجزائر و البالغ عددهم 100 فردا، استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) (T)، (ومعامل الارتباط بيرسون ومعادلة كرونباخ، و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تتوفر في المستشفيات محل الدراسة على أبعاد جودة الخدمات الصحية، كما توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية وبين تحقيق رضا الزبون(المريض) في المستشفيات محل الدراسة، كما أوصت الدراسة بأن تهتم إدارة المستشفيات بآراء ومقترحات زبائنها عن الخدمة المقدمة باستمرار.

المبحث الثاني: موقع الدراسة الحالية في ظل الدراسات السابقة.

لقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في تكوين فكرة عن الإطار النظري للدراسة الحالية، و الاطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات، وأدوات جمع البيانات بها، وتتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لدور جودة الخدمة في تحقيق رضا زبائن، وذلك من ناحية اعتماد جودة الخدمة كمتغير مستقل ورضا زبائن المؤسسة كمتغير تابع، ومحاولة إيجاد العلاقة التي تربط بين المتغيرين في المؤسسة محل الدراسة، والخروج بتوصيات حول الموضوع كما هو بارز في كل من دراسة " **بوعنان نور الدين 2007/2006 و دراسة واله عائشة، و دراسة الخالدي 2012،** بالإضافة الي تشابها مع دراسات اخرى من ناحية المنهج المستخدم، والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، وبالاعتماد علي منهج دراسة الحالة، وكذا الاتفاق في الاداة المستخدمة لجمع المعلومات والمتمثلة في الاستبيان، وتحليل نتائجه عبر البرنامج الاحصائي " **SPSS.16, SPSS.17, 00**"، اضافة الي المسح المكتبي المتمثل في الكتب المراجع المقالات الرسائل المنشورات والملتقيات وغيرها، وهذا بارز في كل من دراسة **سمية بن خدومة 2013 و واله عائشة و دراسة قارطي مداوي 2015 و دراسة السويدان 2011 و دراسة اللامي عبد الرحمان 2013 .**

و تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة أمور منها موضوع ومشكلة الدراسة، حيث إن الدراسة الحالية ستتناول دور جودة الخدمة في تحقيق رضا زبائن المؤسسة لدى المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، و

³⁸ بن عيشي عمار، أبعاد جودة الخدمة الصحية و دورها في تحقيق رضا الزبون(المرضى)، دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة الجزائر، إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، عدد6 ، الجلفة، 2016

بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، و ركزت الدراسة على 50 زبونا (مريضا) من خلال اجابتهم على استبيان كأداة لجمع البيانات، كم ركزت دراستنا الحالية على جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبائن، بالإضافة الى الاختلاف في مجال التطبيق وزمان و مكان التطبيق، وأهداف الدراسة، بحيث ظهر ذلك في كل من دراسة عرابة وقريشي 2011، ودراسة الخالدي 2012 ودراسة البلداوي 2014، ودراسة القارطي 2015، ودراسة اليماني 2005، ودراسة السويدان اللامي 2013 ، دراسة حمد 2017 ، دراسة بن عيشي، دراسة واله 2011، دراسة بوعنان 2006 دراسة بن خدومة 2013 ودراسة 2012.upul senarth

خلاصة الفصل:

خلصنا في هذا الفصل إلى جملة من النتائج نذكر أهمها فيما يلي:

- يتم الحكم على جودة الخدمات الصحية من خلال تقييم أبعاد جودة الخدمات المتمثلة في بعد لاستجابة والاعتمادية، الملموسية الأمان وأخيرا التعاطف.
- أن المؤسسة الناجحة هي التي تراعي احتياجات الزبائن، وتعمل على زرع ثقافة الجودة داخلها، وقياسها بصفة مستمرة لضمان إستمراريتها؛
- رضا الزبون له محددات ومؤشرات لقياسه، وعوامل تؤثر عليه يجب على المنظمة أخذها بعين الاعتبار.

الفصل الثالث:

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد تطرقنا لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بدور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبائن، و بعد تسليط الضوء على أبعاد تحقيق رضا الزبائن، ولغرض تقديم الإضافة المرجوة، وتحويل المعرفة النظرية إلى معرفة تطبيقية، ومن أجل إعطاء الإشكالية المطروحة بعد أعمق، سنحاول في هذا الفصل الانتقال بالبحث العلمي من الجانب الأكاديمي إلى الجانب الميداني، وهذا من خلال ربط الجامعة بالمؤسسة الإستشفائية، والوقوف على واقع المؤسسات الإستشفائية العاملة في الجزائر، و نظرا لأهمية الدور الذي تقوم به و المتمثل في تقديم أحسن الخدمات للمرضى، لتحقيق رضاهم، ارتأينا أن نسلط الضوء على المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، لذلك سوف نحاول في هذا الفصل عرض مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة من حيث الهيكل وكيفية بنائها وصياغة فقراتها، النموذج الذي ستبني عليه الدراسة، إلى جانب تقديم توضيح لمختلف أساليب التحليل الإحصائي التي سيتم استخدامها، وهو ما جعلنا نطرح تساؤلين مهمين وهما:

- ما هو الإطار المنهجي لهذه الدراسة؟

- فيما تتمثل خصائص عينة هذه الدراسة؟

للإجابة على هذين التساؤلين فإننا قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، حيث سنعالج في المبحث الأول المقسم إلى مطلبين تصميم الدراسة الميدانية، إذ سنتطرق فيه إلى منهجية الدراسة في المطلب الأول، والأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة وطريقة القياس المعتمدة في المطلب الثاني، أما في المبحث الثاني المقسم أيضا إلى مطلبين، سنورد فيه تحليل لخصائص عينة الدراسة.

المبحث الأول: تصميم الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبائن في المؤسسة، وذلك من وجهة نظر المرضى اللذين يتوافدون على المستشفى، و مواعيدهم المستمرة مع المؤسسة الاستشفائية، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، نموذج ومتغيرات الدراسة، جمع بيانات الدراسة، أداة الدراسة، أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة، الطريقة المستخدمة في القياس، صدق أداة الدراسة، ثبات أداة الدراسة، تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منهجية الدراسة:

تستوجب طبيعة الموضوع على الباحث اختيار المنهج الذي سيعتمده، والأدوات المستعملة التي تساعد في ذلك، ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى منهج وجمع بيانات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات ونموذج الدراسة.

الفرع الأول: منهج وجمع بيانات الدراسة:**1. منهج الدراسة:**

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية هو العمل على معرفة دور جودة الخدمات المقدمة في تحقيق رضا الزبائن ، ولغرض الوقوف على مستويات هذا الدور، تقوم هذه الدراسة على تبني المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على تحديد خصائص الظاهرة، ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، وهذا لأجل التعرف على حقيقتها في أرض الواقع، وهو يعبر عن الظاهرة كيفيا بوصفها وبيان خصائصها، وكميا بإعطائها وصفا رقميا من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

2. جمع بيانات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات في الجانب الميداني، وعموما تتشكل بيانات الدراسة من بيانات ثانوية وبيانات أساسية، حيث تتشكل البيانات الثانوية في هذه الدراسة تحديدا من البيانات الخارجية التي تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، إذ أننا قمنا بإجراء مسح لمختلف المراجع التي استطعنا الوصول إليها من كتب و مجلات، و مقالات وتقارير ودوريات ورسائل وأطروحات الدكتوراه التي لها علاقة بموضوع الدراسة ككل، أو لها علاقة بأحد المتغيرين، بالإضافة إلى البحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، أما البيانات الأساسية فتتشكل من الاستبيان الذي تم بناؤها انطلاقا من الأسئلة المغلقة، و التي نعتقد أنها تتلاءم مع طبيعة الدراسة ومتغيراتها و أهدافها، وتم إعدادها بالاعتماد على عدد من استبيانات الدراسات السابقة، وذلك بعد تعديلها بما يتوافق و موضوع الدراسة، ومن ثم تحكيمها من قبل المختصين.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع مرضى و زبائن المصالح الإستشفائية في المستشفى التي تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات، لكل الزبائن على حد سواء، حيث قمنا بالاتصال بمختلف المرضى للسؤال عما إذا كانت هناك جودة في الخدمات المقدمة أم لا، فإذا كانت الإجابة بنعم فانه سوف يتم إدراج المؤسسة في قائمة المؤسسات القائمة بدورها على أحسن وجه، ونشير في هذا الخصوص بأننا حرصنا أن يكون مجتمع الدراسة متكون من زبائن من داخل ولاية ورقلة و خارجها، وذوي اختلاف في التخصصات الطبية التي يتابعونها من جهة أخرى.

2. عينة الدراسة:

بعد حصر 50 زبون من زبائن المستشفى تم الاتصال بهم لأجل القيام بالدراسة، ونشير انه كان من المقرر أن يتم توزيع الاستبيانات على جميع مرافقي المرضى في المستشفى ضمن عينة الدراسة، إلا أن ضيق الوقت لن يسمح لنا بذلك. والجدول التالي يلخص العملية التي قمنا بها كما يلي:

الجدول رقم (3-1): نتائج توزيع استمارة الاستبيان

النسبة	المجموع	عدد	عدد	عدد	عدد	المؤسسة
		الاستمارات الصالحة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الموزعة	
%100	50	50	00	50	50	المجموع

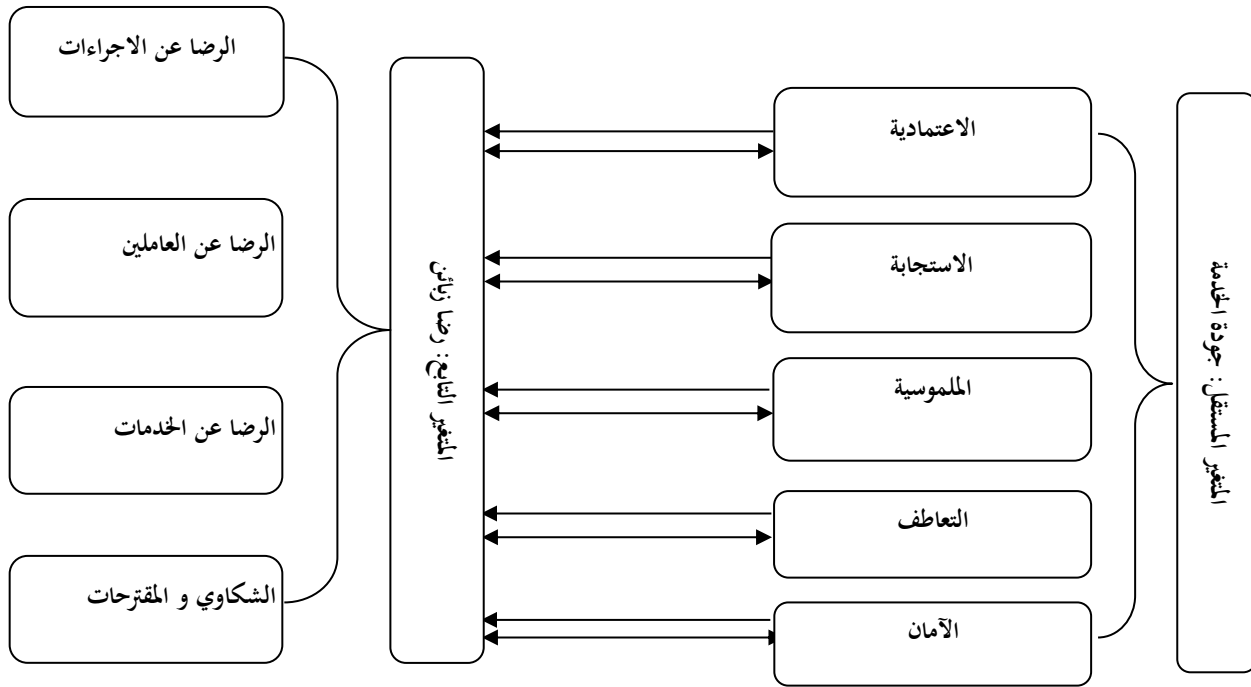
المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج توزيع الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان عدد الاستمارات التي قد تم توزيعها على المؤسسة بلغ 50 استمارة واسترجع منها 50 استمارة، و هو ما يمثل نسبة 100% من عدد الاستمارات الإجمالية الموزعة، وبعد مراجعتها و فحصها والتأكد من صلاحيتها لغرض التحليل الإحصائي تبين أن كل الاستمارات صالحة للدراسة، وهي مبينة حسب الجدول اعلاه.

الفرع الثالث: متغيرات ونموذج الدراسة

1. متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات الدراسة في متغيرين أساسيين وهما المتغير المستقل والمتغير التابع المتغير التابع: يتمثل في رضا زبائن المؤسسة، ويعرف على أنه اقتناع الزبائن بالخدمات المقدمة و رضاهم عنها، و التي تتمثل في الإدراك الكافي لمتطلبات ومحددات رغباتهم وتوقعاتهم.
 المتغير المستقل: يتمثل في جودة الخدمة الذي نعرفها على أنها إمكانية و قدرة الخدمات المقدمة على إشباع حاجات و رغبات زبائن المؤسسة، و هو التزام يجب أن يتقيد به كل عمال المؤسسة.
2. نموذج الدراسة:

الشكل رقم (3-1) : نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على الدراسات السابقة

يشير الشكل رقم (3-1) إلى النموذج المعتمد في الدراسة، والذي يتكون من متغيرين يتمثلان في المتغير التابع والمتغير المستقل، ولكل متغير مجموعة من الأبعاد، حيث تظهر في هذا النموذج علاقات الارتباط والأثر.

المطلب الثاني: الأداة والأساليب الإحصائية وطريقة القياس

الفرع الأول: الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة

1. أداة الدراسة:

يعود سبب استخدامنا للاستبيان كأداة للدراسة، وذلك لعدة اعتبارات منها عدم الحصول على المعطيات الكمية، وهذا بالرغم من أننا حاولنا شرح أهمية وضرورة الحصول على هذه المعلومات، لما لها من دور كبير في تحليل نقاط الضعف في الأداء، وتقديم الرأي والمساعدة لأجل التحسين، مما جعلنا نفكر في استخدام الاستبيان كأداة للدراسة.

وفعلا تم البدء في الاستبيان حيث يوضح الجدول رقم (4-2) الدراسات السابقة التي تم الاستعانة بها لإعداده، وكانت هذه المرحلة الأكثر صعوبة وتعقيدا، والتي تتطلب الكثير من الجهد والوقت، فبعد مراجعة متأنية وعميقة وفحص شامل للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، تم إعداد مجموعة من الأسئلة المعبرة عن المتغيرات في شكل محاور بحث، وبعد مناقشتها مع المشرف وبعض الأساتذة المختصين والقيام بالتعديلات المقترحة، حصلنا في الأخير على الشكل النهائي للاستبيان.

حيث يتعلق الجزء الأول بخصائص أفراد عينة الدراسة التي تتمثل في كل من الجنس؛ العمر؛ مدة التعامل مع المستشفى، أما الجزء الثاني يتضمن محورين، حيث خصصنا المحور الأول لأبعاد جودة الخدمة والمتمثلة في كل من الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الملموسة؛ الأمان، التعاطف في حين يشتمل المحور الثاني على أبعاد رضا الزبائن، و يتألف المحور الأول حسب الجدول رقم (3-3) من 25 عبارة موزعة من 01 إلى 25، استفدنا في تطويرها بشكل خاص من المقياس الوارد في دراسة [قريشي و عرابة، 2011]، [الخالدي 2012]، [نور الله 2014]، ، بينما يتألف المحور الثاني حسب الجدول رقم (3-4) الذي يخص متغير رضا الزبائن من 22 عبارة موزعة من 26 إلى 47، استفدنا في تطويرها بشكل خاص من المقياس الوارد في دراسة [الليمان، 2005]، [senarath,Nalikas.gunazardena، 2011]، [حمد 2017]، وللإجابة على أسئلة الجزء الثاني من الاستبيان، تم استخدام مقياس ليكرت **Likert-Scale** الثلاثي على النحو الذي يمثل فيه موافق ثلاث درجات، محايد درجتين و غير موافق درجة واحدة.

الجدول رقم (3-2): بعض الدراسات التي تم الاعتماد عليها في إعداد الاستبيان

الرقم	الباحث	عنوان الدراسة	مقياس التحليل
01	فريشي و عرابة 2011	قياس كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات الجزائرية.	مقياس ليكرت لثلاثي
02	الخالدي 2012	قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دور أبعاد جودة الخدمة و قدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز	مقياس ليكرت الخماسي
03	نور الله 2014	فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية	مقياس ليكرت الثلاثي
04	الليمانى 2005	دور المزيج التسويقي في تحقيق رضا الزبون	مقياس ليكرت
05	Upul 2011senarath,Nalikas.gunazardena	تطوير أداة لقياس إدراك المريض لجودة الرعاية التمريضية والخدمات الاستشفائية المرتبطة بها في المستشفى الوطني لسيرلانكا	مقياس ليكرت الثلاثي
06	حمد 2017	دور عناصر المزيج الترويجي المبتكرة في رضا الزبون	مقياس ليكرت الثلاثي

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مراجعة الدراسات السابقة

الجدول رقم (3-3): توزيع فقرات المحور الأول

25-21	20-16	15-11	10-06	05-01	ترتيب الفقرة	المحور الأول: جودة الخدمة
التعاطف	الآمان	الملموسية	الاستجابة	الاعتمادية	البعد	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على شكل الاستبيان

الجدول رقم (3-4): توزيع فقرات المحور الثاني

47-43	42-38	37-32	31-26	ترتيب الفقرة	المحور الثاني: رضا الزبائن
الشكاوي و المقترحات	الرضا عن الخدمات	الرضا عن العاملين	الرضا عن الإجراءات	البعد	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على شكل الاستبيان .

2. الطريقة المستخدمة في القياس:

كما أشرنا سابقاً، فإننا استخدمنا في هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث جاءت فقرات أبعاد المتغيرين مصممة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي لتناسبه مع مثل هذه الدراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة تتمثل في موافق، محايد، غير موافق، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا للاحتمالات الإجابات الثلاثة السابقة أوزان

محددة كما يبينه الجدول رقم (3-5)، ليتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد الاتجاه العام للإجابات، والذي يحدد من مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح كما يوضحه الجدول رقم (3-6).

الجدول رقم (3-6) : المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها

الاتجاه	المتوسط المرجح
منخفض	(01.66-01.00)
متوسط	(02.33-01.67)
مرتفع	(03.00-02.34)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على الدراسات السابقة

الجدول رقم (3-5): الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب

مقياس ليكارت الثلاثي

الأوزان	الرأي
01	غير موافق
02	محايد
03	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على الدراسات السابقة

3. أساليب التحليل الإحصائي:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية نسخة (SPSS Version 22)، وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

- تحليل الانحدار الخطي البسيط للوقوف على اثر المتغير المستقل على المتغير التابع؛
- تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أي المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع؛
- نموذج الانحدار التدريجي (Stepwise Regression) الذي هو أحد أنواع الانحدار المتعدد، حيث يساعد هذا الاختبار في إضافة أو إسقاط بعض المتغيرات تدريجياً، وذلك بهدف التوصل في النهاية إلى توليفة من المتغيرات التفسيرية المثلى الأكثر فاعلية وتأثيراً في المتغير التابع؛
- حساب معامل التحديد (R Square) لتحديد نسبة التغير في المتغير التابع، والتي يمكن تفسيرها بأنها تعود إلى المتغير المستقل؛
- استخدام معامل الارتباط للتأكد من صدق الأداة؛
- معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach's Coefficient Alpha للتأكد من ثبات أداة الدراسة؛
- استخدام المتوسط الحسابي المرجح لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد من فقرات وأبعاد الدراسة، حيث يقدم لنا ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط مرجح لمعرفة الفقرات أو الأبعاد المهمة؛

- استخدام الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف استجابة أفراد الدراسة نحو كل فقرة، وهو أيضا يوضح التشتت الحاصل في إجابات أفراد الدراسة، حيث انه كلما اقتربت قيمته من الصفر، كلما دل ذلك على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، أما إذا كانت قيمته تساوي أو تفوق الواحد الصحيح فان ذلك يعني عدم تركيز الإجابات وتشتتها؛
- استخدام التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة، باعتباره مقياس يمكننا من التعرف على كل من الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المستهدفة؛
- مصفوفة الارتباط لبيرسون **Pearson** لغرض اختبار العلاقة بين المتغيرين.

الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

1. **صدق أداة الدراسة:** الصدق هو باختصار أن تقيس فقرات الاستبيان الظاهرة التي يفترض أن نقيسها، وسنستعرض في هذه الدراسة نوعين من الصدق يتمثلان في الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي.
 - **الصدق الظاهري:** تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين الأكاديميين المختصين للتحقق من مدى صدق فقرات الأداة، ومعرفة مدى ملائمة ووضوح الفقرات المستخدمة لقياس كل من محوري جودة الخدمة ورضا زبائن المؤسسة، إضافة إلى مدى انتماء كل فقرة من فقرات الاستبيان للبعد الذي تقيسه، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول إجراء التعديلات التي اتفق عليها أغلبهم، والتي كانت تصب في جانب صياغة و حذف أو إضافة بعض العبارات، وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية والذي يخدم أغراض الدراسة الحالية، وهو يتكون من 47 فقرة موزعة على محاور و أبعاد الدراسة بالشكل الذي تم عرضه سابقا في العنصر المتعلق بأداة الدراسة.

- **صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:** وهو قوة الارتباط بين درجات كل بعد وكل محور ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية، حيث انه بعد التأكد من الصدق الظاهري، قمنا بإجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي لمحتوى الاستبيان، إذ قمنا بحساب درجة ارتباط كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لجميع فقرات هذا البعد، ثم درجة ارتباط كل بعد من أبعاد المحور بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الذي تنتمي إليه، وذلك لمحوري الدراسة، حيث يوضح الجدول رقم (3-7) تحليل معاملات الارتباط للأبعاد المكونة لكل من المتغيرين التابع والمستقل من جهة، وارتباط هذين المتغيرين بنموذج الدراسة من جهة أخرى، إذ تبين بأن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور

المتمثل في جودة الخدمة تتراوح ما بين 0.727 و 0.784، وكانت أكبر قيمة لبعده الآمان وأدنى قيمة لبعده الاعتمادية، أما معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الثاني المتمثل في رضا الزبائن تتراوح بين 0.539 و 0.997، وكانت أكبر قيمة لبعده الرضا عن العاملين وأدنى قيمة لبعده الرضا عن الإجراءات، وبصفة عامة كان معامل الارتباط لمحور رضا الزبائن 0.903 و 0.895 لمحور جودة الخدمة، ونشير بان كل معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha=0.01$ ، وبذلك تعد فقرات المحورين صادقة لما وضعت لقياسه، مما يؤكد الصدق البنائي لأداه الدراسة.

الجدول رقم (3-7) : الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة

المحور	الرقم	البعده	مستوى المعنوية	معامل الارتباط
المتغير التابع: رضا الزبائن	01	الرضا عن الإجراءات	0.000	**0.539
	02	الرضا عن العاملين	0.000	**0.697
	03	الرضا عن الخدمات	0.000	**0.673
	04	الشكاوي و المقترحات	0.000	**0.685
المتغير التابع: رضا الزبائن				
المتغير المستقل جودة الخدمة	01	الاعتمادية	0.000	**0.727
	02	الاستجابة	0.000	**0.756
	03	الملموسية	0.000	**0.765
	04	الآمان	0.000	**0.784
	05	التعاطف	0.000	**0.742
المتغير المستقل جودة الخدمة				
			0.000	**0.895

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج SPSS نسخة 22.

2. ثبات أداة الدراسة:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، الداخلي، وهناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس ثبات الاستبيان منها تقنية التجزئة النصفية، وتقنية الإشكالية البديلة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على معامل الثبات الفاكرونباخ والذي يعتبر أحد أهم طرق قياس الثبات الداخلي، والجدول رقم (3-8) يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (3-8): معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (الفكرونباخ) حجم العينة N=50

المحور	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
جودة الخدمة	البعد الأول: الاعتمادية	05	0.898
	البعد الثاني: الاستجابة	05	0.897
	البعد الثالث: الملموسية	05	0.893
	البعد الرابع: الآمان	05	0.889
	البعد الخامس: التعاطف	05	0.896
	مجموع أبعاد المحور الأول	25	0.881
رضا الزبائن	البعد الأول: الرضا عن الإجراءات	05	0.892
	البعد الثاني: الرضا عن العاملين	06	0.903
	البعد الثالث: الرضا عن الخدمات	05	0.886
	البعد الرابع: الشكاوي و المقترحات	05	0.891
	مجموع أبعاد المحور الثاني	21	0.883
إجمالي فقرات الاستبيان		47	0.901

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS نسخة 22.

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم (4-7) أن قيمة معامل الثبات قريب من الواحد الصحيح لكل بعد من أبعاد الدراسة، حيث يتراوح بين 0.886 بعد الرضا عن الخدمات الذي ينتمي للمحور الثاني و 0.898 بعد الاعتمادية الذي ينتمي إلى المحور الأول، كما يبين لنا نفس الجدول بان معامل الثبات لمجموع أبعاد المحور الأول كان 0.881، و بالنسبة لمجموع فقرات المحور الثاني بلغ 0.883، وعموماً فإن معامل الثبات لمجموع أبعاد الاستبيان ككل هو 0.901 وهو مقبول إحصائياً، مما يعني ثبات أداة الدراسة وصلاحيتها للإجابة على الأسئلة واختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة

تم تقسيم خصائص عينة الدراسة إلى قسمين، حيث يشير القسم الأول إلى خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية، أما القسم الثاني فيوضح خصائص عينة الدراسة حسب طبيعة الخدمات المقدمة، وسنستعرض فيما يلي خصائص كل قسم.

المطلب الأول: التحليل حسب المتغيرات الشخصية: تشير خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية إلى كل من الجنس والعمر ومدة التعامل مع المستشفى.

الفرع الأول: التحليل حسب متغير الجنس والعمر

1. التحليل حسب متغير الجنس:

يبين لنا الجدول رقم (4-9) خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (3-9): خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	المجموع	المتغير / المؤسسة	
54%	23	أنثى	الجنس
46%	27	ذكر	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج توزيع الاستبيان

يظهر من الجدول أعلاه بان عدد الذكور بلغ 27، بينما بلغ عدد الإناث 23، وهنا نلاحظ تفوق طفيف في نسبة الذكور مقارنة بنسبة الإناث.

2. التحليل حسب متغير العمر:

يظهر من الجدول رقم (3-10) التحليل حسب متغير العمر:

الجدول رقم (3-10): خصائص عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	المجموع	المتغير / المؤسسة	
3%	15	من 30 إلى 50 سنة	العمر
58%	29	أكبر من 50 سنة	
12%	6	أقل من 30 سنة	
100.00%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج الاستبيان

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه بان عدد الأفراد الذين تجاوز عمرهم 50 سنة بلغ 29 فرداً، وهو ما يمثل حسب نفس الجدول ما نسبته 58% من إجمالي عدد الأفراد، وهي النسبة الأكثر مقارنة بالفئتين المتبقيتين الأقل سنناً، ويرجع ذلك لعامل التقدم في السن حيث أن تجاوز سن الأربعين يبرر الإصابة بالأمراض المزمنة، مما يتطلب متابعة مستمرة أكثر.

أما الأفراد اللذين يتراوح سنهم من 30 إلى 50 سنة فيقدر ب 15 فردا وهو ما يمثل حسب الجدول السابق ما نسبته 30 %، و الأفراد اللذين يقل عمرهم عن 30 سنة فيقدر ب 6 أفراد و هو ما يمثل حسب نفس الجدول ما نسبته 12 % من إجمالي عدد الأفراد.

وذلك بسبب إهمال الفئة الأقل سننا للجانب الصحي، وإذا كان بحاجة إلى فحص طبي أو إجراء عملية جراحية فإنه بمجرد إنهاء الفحوصات يغادر دون رجعة إلا للضرورة.

الفرع الثاني: التحليل حسب متغير مدة التعامل مع المستشفى

3- التحليل حسب متغير مدة التعامل:

يشير الجدول رقم (4-11) إلى خصائص عينة الدراسة حسب المدة:

الجدول رقم (3-11): خصائص عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع المستشفى

المتغير / الفرد	الاجموع	النسبة
أقل من سنة	13	26%
ما بين سنة إلى 3 سنوات	18	36%
أكثر من 3 سنوات	19	38%
الاجموع	50	100.00%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج الاستبيان

يظهر من الجدول أعلاه بان كل أفراد المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة اللذين تعاملوا مع المستشفى لمدة تقل عن سنة، يبلغ عددهم 13 فردا بنسبة مئوية تقدر ب 26%، ما يقارب ربع النسبة المئوية، وهو ما يفسر وجود نوع من الرضا على الخدمات المقدمة.

كما بلغ عدد الأفراد الذين تعاملوا مع المستشفى مدة ما بين سنة و 3 سنوات 18 فردا أي ما نسبته 36% حسب الجدول رقم (3-11)، وهنا نلاحظ أنه كل ما زادت مدة تعامل الزبون مع المستشفى كلما زاد رضاهم على خدماته. أما عدد الأفراد اللذين تعاملوا مع المستشفى مدة أكثر من 3 سنوات فيقدر ب 19 فردا، وهم الفئة الغالبة وبنسبة 38%، منهم، وهذا بدوره ما ينعكس إيجابا على أداء هذه المؤسسة.

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على تساؤلين مهمين، حيث كان التساؤل الأول يهتم بالإطار المنهجي لهذه الدراسة، بينما كان التساؤل الثاني يعالج خصائص عينة الدراسة، لذلك تطرقنا في هذا الفصل الى دراسة وتحليل البيانات الخاصة بتوزيع الاستبيان، وتم استعراض المنهج الذي تم استخدامه والذي يتناسب مع أهداف الدراسة، ثم مجتمع الدراسة وعينتها وأداة الدراسة والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في معالجة البيانات، كما تم القيام بالتحليل حول خصائص العينة، وبالتالي من خلال هذا الفصل توصلنا لعدة نتائج منها ما يلي:

- اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛
- أما الأسلوب المتبع في هذه الدراسة فهو أسلوب الاستبيان؛
- بالنسبة لمجتمع الدراسة فيتكون من جميع المرضى زبائن المؤسسة الاستشفائية؛
- أما العينة المدروسة فقد تم حصر 50 زبون من زبائن المستشفى؛

الفصل الرابع:

واقع دور جودة الخدمة في

تحقيق رضا زبائن المؤسسة

المؤسسة

تمهيد:

لدراسة العلاقة والأثر بين جودة الخدمة ورضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية للطب العيون بورقلة، سنقوم في البداية بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل إجابات المستجوبين، وهذا حسب كل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بكل بعد من الأبعاد المكونة له، وبعدها سيتم حساب الاتجاه الإجمالي للمتغيرين المستقل و التابع، وبعدها سنقوم بتحليل العلاقة بين المتغيرين باستعمال معامل الارتباط بيرسون، حيث سنحلل العلاقة الموجودة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير ككل، ثم العلاقة بين كل بعد من أبعاد المتغير المستقل بالمتغير التابع، وأي من هذه الأبعاد لها علاقة أكثر بالمتغير التابع، لنستنتج في الأخير العلاقة بين المتغيرين، ثم ننتقل بعدها إلى تحليل الأثر الموجود، إذ سنحاول استخراج معدلة خط الانحدار، وذلك لأجل الوقوف على ابعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً على تحقيق رضا الزبائن في المؤسسة الإستشفائية للطب العيون بورقلة.

المبحث الأول: تحليل الاتجاه في الإجابات حول متطلبات جودة الخدمة و تحقيق رضا الزبائن

في هذا المبحث سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي تم الإشارة إليها في المبحث السابق لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، وبالتالي فإن هذا المبحث سيختبر فرضيتين أساسيتين، إذ نختبر في الفرضية الأولى مدى توفر متطلبات جودة الخدمة، أما الفرضية الثانية فسنختبر فيها مدى توفر متطلبات تحقيق رضا الزبائن.

المطلب الأول : تحليل الاتجاه في الإجابات حول جودة الخدمة

1. بالنسبة لبعدها الاعتمادية: يظهر الجدول رقم (4-1) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعدها الاعتمادية، وعليه

فإننا نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بالاعتمادية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بالاعتمادية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

الجدول رقم (4-1): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء الاعتمادية

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمة الصحية الموعودة للمرضى بالوقت المحدد؛	02	2,58	0,758	مرتفع
02	يتوفر بالمستشفى جميع التخصصات المطلوبة؛	05	2,38	0,830	مرتفع
03	تبدي المستشفى اهتماما خاصا بالمشاكل واستفسارات المرضى؛	03	2,54	0,734	مرتفع
04	يحظى المستشفى بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها الصحية؛	01	2,82	0,523	مرتفع
05	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة و موثوقة.	04	2,48	0,555	مرتفع
	البعء الأول : الاعتمادية		2.62	0,449	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-1) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للبعء مرتفعة، و قيمته تقدر ب 2.62 وانحراف معياري يقدر ب 0.449، وهوما يدل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد بان هناك اهتمام كبير ببعء الاعتمادية، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم لوجود الاعتمادية كمتطلب ضروري لتطبيق الجودة، أما بالنسبة لفقرات هذا البعد فان متوسطها الحسابي أيضا مرتفع، وهو محصور بين 2.38 و 2.82، وانحراف معياري محصور بين 0.449 و 0.830. كما يتضح من الجدول أعلاه بان العبارة رقم 04 تأتي في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم 01 في الترتيب الثاني، وبعدها العبارة رقم 03 في الترتيب الثالث، ثم العبارة رقم 05 في الترتيب الرابع، وأخيرا العبارة رقم 02 في الترتيب الخامس، وبالتالي من خلال النتائج أعلاه نستنتج بان المؤسسة تحرص على الآتي:

- الالتزام بالمواعيد المقدمة للمرضى والتكفل بانشغالهم؛
- توفير كل التخصصات مما أدى إلى وجود ارتياح لدى المرضى؛
- الاهتمام بالمشاكل الخاصة بالمرضى؛
- الحفاظ على كل المعطيات والبيانات المتعلقة بالمرضى.

ومنه يمكن القول أننا توصلنا إلى النتيجة التالية:

مرضى المستشفى يوافقون على وجود بعد الاعتمادية في المؤسسة الإستشفائية، مما يعني إثبات الفرضية التي تقول: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بالاعتمادية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

2. بالنسبة لبعده الاستجابة: يظهر الجدول رقم (4-2) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعده الاستجابة، وعليه

فإننا نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بالاستجابة كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بالاستجابة كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

الجدول رقم (4-2): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعده الاستجابة

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يقدم المستشفى رعاية صحية للمريض؛	01	2,94	0,314	مرتفع
02	يتعامل الطبيب مع المريض بكل احترامية واحترام؛	02	2,86	0,405	مرتفع
03	يتمتع الأطار الطبي بسمعة طبية وأخلاق عالية؛	03	2,80	0,452	مرتفع
04	تهتم إدارة المستشفى بالرد على استفسارات الزبائن(المرضى) والاستجابة السريعة لشكاويهم	05	2,30	0,814	متوسط
05	يتواجد الأطباء الاخصائيون على مدار الساعة.	04	2,60	0,728	مرتفع
	البعده الثاني : الإستجابة				
			2,70	0,357	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم(4-2) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للبعده مرتفعة، وقيمه تقدر بـ 2.70 وانحراف معياري يقدر بـ 0.357، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام ببعده الاستجابة، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم ببعده الاستجابة كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة، أما بالنسبة لفقرات هذا البعده فإن متوسطها الحسابي مرتفع، و هو محصور بين 2.94 و 2.30، وانحراف معياري محصور بين 0.314 و 0.814.

كما يتضح من الجدول أعلاه بان العبارة رقم 01 تأتي في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم 02 في الترتيب الثاني، وبعدها العبارة رقم 03 في الترتيب الثالث، ثم العبارة رقم 04 في الترتيب الرابع، وأخيرا العبارة رقم 05 في الترتيب الخامس، وبالتالي من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج بان المؤسس محل الدراسة تحرص على الآتي:

- يقدم المستشفى خدمات صحية جيدة لمرضاه؛

- الحرص على حسن معاملة المريض؛

- الحرص على توفير اطباء اخصائيون للتكفل الامثل بالمرضى.

وعموما يمكن القول أن المؤسسة محل الدراسة ترى بان بعده الاستجابة متطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة،

وعليه توصلنا إلى ما يلي:

نتائج إجابات أفراد العينة تتوافق مع وجود حرص من عمال المستشفى على بعد الاستجابة ، وبالتالي إثبات الفرضية التي تقول: أن المؤسسة تهتم بالاستجابة كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

3. بالنسبة لبعده الملموسية: يظهر الجدول رقم (3-4) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعده الملموسية، وعليه فإننا

نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده الملموسية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده الملموسية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

الجدول رقم (3-4) نتائج إجابات المستجوبين الخاصة الملموسية

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يستخدم المستشفى الآلات والتقنيات الحديثة في عملية الفحص؛	01	2,98	0,143	مرتفع
02	يوجد اهتمام كبير لمختلف المرافق الموجودة في المستشفى؛	03	2,72	0,640	مرتفع
03	يتضمن المستشفى مساحات خضراء وبيئة طبيعية تساهم في راحة المرضى؛	05	2,30	0,863	متوسط
04	يتوفر لدى المستشفى سيارات إسعاف حديثة تحتوي على المستلزمات الطبية والإسعافات الأولية؛	04	2,62	0,602	مرتفع
05	تحتوي المستشفى على تجهيزات مخبرية حديثة.	02	2,82	0,388	مرتفع
	البعده الثالث: الملموسية		2,45	0,485	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (3-4) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للبعده مرتفعة، وهي تقدر بـ 2.45 وانحراف معياري يقدر بـ 0.485، وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة توافق على اهتمام المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده الملموسية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة ، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسات محل الدراسة تهتم لوجود بعده الملموسية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة ، أما بالنسبة لفقرات هذا البعده فإن قيمة متوسطها الحسابي أيضا مرتفعة، وهي محصورة بين 2.98 و 2.30 وانحراف معياري محصور بين 0.143 و 0.863، باستثناء الفقرة الثالثة التي تقع في درجة متوسط، وبمتوسط حسابي قدره 2.30 وانحراف معياري 0.863.

كما يتضح من الجدول أعلاه بان العبارة رقم 01 تأتي في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم 05 في الترتيب الثاني، وبعدها العبارة رقم 02 في الترتيب الثالث، ثم العبارة رقم 04 في الترتيب الرابع، وأخيرا العبارة رقم 03 في الترتيب الخامس، ومن نتائج الجدول أعلاه نستنتج بان المؤسسة الاستشفائية تحرص على ما يلي:

- توفير الآلات والتجهيزات والتقنيات حديثة التي تساعد في عملية الفحص؛
- توفير مساحات خضراء وبيئة طبيعية تساهم في راحة المرضى؛
- توفير وسائل النقل التي تساعد في تنقل المرضى من وإلى المستشفى.

وكنتيجة عامة فانه:

زبائن المؤسسة محل الدراسة يوافقون على استخدام المستشفى لأحدث الآلات والتجهيزات والتقنيات والاهتمام بمختلف المرافق، وعليه فقد تم إثبات الفرضية التي تقول: أن المؤسسة تهتم بدرجة كبيرة ببعدها الملموسية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

4. بالنسبة لبعده الأمان: يظهر الجدول رقم (4-4) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعده الأمان، وعليه فإننا

نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده الأمان كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده الأمان كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة

الجدول رقم (4-4): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعده الأمان

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يشعر المرضى بالأمان والطمأنينة عند تلقي الفحص والعلاج؛	01	2,80	0,452	مرتفع
02	يتابع العاملون في المستشفى حالة المرضى؛	02	2,78	0,465	مرتفع
03	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى؛	03	2,72	0,607	مرتفع
04	يتوفر في المستشفى جميع الأطباء المتخصصون بمهارات عالية؛	04	2,62	0,725	مرتفع
05	يوفر المستشفى تخصصات نادرة.	05	2,22	0,790	متوسط
البعده الرابع: الأمان			2,62	0,374	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-4) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للبعده مرتفعة، وقيمتها بلغت 2.62 وانحراف معياري يقدر بـ 0.374، وهو يدل على أن إجابات أفراد العينة تدرك بان هناك اهتمام ببعده الأمان، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بدرجة كبيرة ببعده الأمان كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة، أما بالنسبة لفقرات هذا البعد فإن قيمة وسطها الحسابي مرتفعة، وهي محصورة بين 2.22 و 2.80 وانحراف معياري محصور بين 0.452 و 0.790، ما عدى الفقرة الأخيرة التي تقع في درجة متوسط، وبمتوسط حسابي قدره 2.22 وانحراف معياري 0.790.

كما يتضح من الجدول أعلاه بان العبارة رقم 01 تأتي في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم 02 في الترتيب الثاني، وبعدها العبارة رقم 03 في الترتيب الثالث، ثم العبارة رقم 04 في الترتيب الرابع، وأخيرا العبارة رقم 05 في الترتيب الخامس، وبالتالي من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج بان المؤسسة الاستشفائية تعمل على توفير الظروف اللازمة وتحرص على:

- شعور المرضى بالطمأنينة عند تلقي الفحص والعلاج وذلك بسبب وجود طقم طبي كفوء وإهتمام عمال المستشفى بزبائنهم؛

- يحرص المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى؛

- السعي الى توفير تخصصات جديدة تساعد على تلبية حاجات المرضى . ،

وبالتالي يمكن القول بان المؤسسة ترى أن بعد الأمان متطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة، وبالتالي توصلنا الى:

أفراد المؤسسة محل الدراسة يوافقون على شعورهم بالطمأنينة عند تلقي العلاج، وعليه فقد تم إثبات الفرضية التي تقول: أن المؤسسة تهتم بدرجة كبيرة ببعده الأمان كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

5. بالنسبة لبعده التعاطف: يظهر الجدول رقم (4-5) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعده التعاطف، وعليه فإننا

نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده التعاطف كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده التعاطف كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

الجدول رقم (4-5): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعده التعاطف

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يولى المستشفى المريض اهتماما وانتباها فرديا؛	05	2,38	0,780	مرتفع
02	بلائم أوقات عمل المستشفى كافة المرضى؛	04	2,32	0,794	متوسط
03	يقدر العاملين في المستشفى ظروف المريض؛	01	2,72	0,607	مرتفع
04	يتملك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى؛	03	2,54	0,762	مرتفع
05	يراعى المستشفى العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع؛	02	2,56	0,733	مرتفع
	البعده الخامس: التعاطف				
			2,50	0,486	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-5) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للبعد مرتفعة، حيث أن قيمته تقدر بـ 2.50 وانحراف معياري يقدر بـ 0.486، وهو يدل على أن إجابات أفراد العينة تدرك أهمية بعد التعاطف، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم لوجود بعد التعاطف كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة، أما بالنسبة لفقرات هذا البعد فإن نتائج الجدول أعلاه تبين أن قيمة الوسط الحسابي لكل من الفقرة الأولى و الثالثة والرابعة والخامسة مرتفعة، وهي محصورة بين 2.38 و 2.72، وانحراف معياري محصور بين 0.486 و 0.794، بينما قيمة المتوسط الحسابي للفقرة الثانية متوسط، وقيمته لكليهما تقدر بـ 2.32، وانحراف معياري يقدر بـ 0.794 .

كما يتضح من الجدول أعلاه بان العبارة رقم 03 تأتي في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم 05 في الترتيب الثاني، وبعدها العبارة رقم 04 في الترتيب الثالث، ثم العبارة رقم 02 في الترتيب الرابع، وأخيرا العبارة رقم 01 في الترتيب الخامس، وبالتالي من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج بان المؤسسة الاستشفائية تحرص على ما يلي:

- مراعاة ظروف المرضى و الاهتمام بهم ، من خلال وجود المعرفة و الدراية باحتياجاتهم ورغباتهم؛
- احترام العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع؛
- اعلان اوقات العمل والاستقبال لجميع المرضى .

وبالتالي يمكن القول أن عمال المؤسسة الاستشفائية يقدمون كل الدعم و المساعدة لمرضاهم، وكنتيجة عامة فان:

زبائن المؤسسة محل الدراسة يوافقون على أن هناك اهتمام كبير ببعدها التعاطف، وعليه فقد تم إثبات الفرضية التي تقول. تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها التعاطف كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة

المطلب الثاني: تحليل الاتجاه في الإجابات حول رضا الزبائن

1. بالنسبة لبعده الرضا عن الإجراءات: يظهر الجدول رقم (4-6) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعده الرضا عن

الإجراءات، وعليه فإننا نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده الرضا عن الإجراءات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعده الرضا عن الإجراءات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

الجدول رقم (4-6): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعده الرضا عن الإجراءات

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	اجد سهولة الاتصال بالمستشفى عبر الهاتف والفاكس	06	2,12	0,918	متوسط
02	يضع المستشفى لوحات إرشادية توضح للمرضى كافة المرافق الموجودة فيه	01	2,92	0,340	مرتفع
03	يتوفر المستشفى على إمكانيات وأجهزة تسهل من القيام بالعمل	02	2,82	0,438	مرتفع
04	إدارة المستشفى تأخذ بعين الاعتبار ظروف المرضى عند إعداد رزنامة المواعيد المقدمة لهم	05	2,44	0,837	مرتفع
05	إدارة المستشفى تقدم كل التسهيلات اللازمة عند طلب الموعد لزيارة الطبيب	04	2,50	0,735	مرتفع
06	يتوفر المستشفى على إمكانيات وأجهزة تسهل من القيام بالعمل	03	2,74	0,600	مرتفع
	البعده الأول : الرضا عن الإجراءات		2,59	0,378	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-6) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة

الوسط الحسابي للبعده مرتفعة، وهي تقدر بـ 2.59 وانحراف معياري يقدر بـ 0.378، وهذا دليل على أن إجابات أفراد

العينة تدرك أهمية الرضا عن الإجراءات، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسة

تهتم بدرجة كبيرة ببعده الرضا عن الإجراءات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

أما بالنسبة لفقرات هذا البعده فإن قيمة متوسطها الحسابي مرتفعة، وهي محصورة بين 2.92 و 44.2، وانحراف معياري

محصور بين 0.430 و 0.918، باستثناء الفقرة الأولى التي تقع في درجة متوسط، وبمتوسط حسابي يقدر بـ 2.12 و

انحراف معياري 0.918، كما يتضح من الجدول أعلاه بان العبارة رقم 02 تأتي في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم 03

في الترتيب الثاني، وبعدها العبارة رقم 06 في الترتيب الثالث، ثم العبارة رقم 05 في الترتيب الرابع، ثم العبارة 04 في الترتيب

الخامس وأخيرا العبارة رقم 01 في الترتيب السادس، وبالتالي من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج بان زبائن المؤسسة

يدركون جيدا ببعده الرضا عن الإجراءات بحيث:

- يوفر المستشفى إمكانيات ووسائل وأجهزة تسهل إجراءات الفحص؛

- كما تقدم كل التسهيلات اللازمة للحصول على المواعيد الطبية؛
 - أما بالنسبة للاتصال بالمستشفى عبر الهاتف والفاكس فيجد المرضى نوع من الصعوبة.
- وبالتالي توصلنا إلى الآتي:

زبائن المؤسسة محل الدراسة يوافقون أن هناك اهتمام ببعدها عن الإجراءات، وعليه فقد تم إثبات الفرضية التي تقول: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها عن الإجراءات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن

2. بالنسبة لبعدها عن العاملين: يظهر الجدول رقم (4-7) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعدها عن

العاملين، وعليه فإننا نفتر ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها عن العاملين كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها عن العاملين كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

الجدول رقم (4-7): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعدها عن العاملين

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يساعدني المترجم في تشخيص حالتي ونقل انشغالي للطبيب	03	2,78	0,545	مرتفع
02	اجد معاملة طيبة من طرف المترجمين العاملين بالمستشفى	06	2,56	0,733	مرتفع
03	يقدم المترجم كل التسهيلات اللازمة لنقل انشغال المريض للطبيب	05	2,70	0,580	مرتفع
04	اجد معاملة طيبة من طرف الأعوان الإداريين بالمستشفى	02	2,88	0,435	مرتفع
05	اجد معاملة جيدة من طرف الأطباء بالمستشفى	01	2,90	0,364	مرتفع
06	الاطباء لا يترددون في إيجاد الوقت اللازم لتوفير أفضل خدمة للمريض	04	2,74	0,527	مرتفع
	البعدها الثاني: العاملين		2,76	0,303	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-7) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للبعدها مرتفعة، وهي تقدر بـ 2.76 وانحراف معياري يقدر بـ 0.303، مما يعني أن إجابات أفراد العينة توافق على الخدمات المقدمة من طرف العاملين بالمستشفى، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يدل أن المؤسسات محل الدراسة تهتم بدرجة كبيرة ببعدها عن العاملين كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن، أما بالنسبة لفقرات هذا البعدها فإنها تقع في درجة مرتفع و بمتوسط حسابي محصور بين 2.90 و 2.56، وانحراف معياري محصور بين 0.733 و 0.364، أما بالنسبة العبارات الستة فإنها كلها تقع في درجة م، مرتفع و بمتوسط حسابي يقدر بـ

2.56 و 2.70 و 2.74 و 2.78 و 2.88 و 2.90 و انحراف معياري يقدر بـ 0.364 و 0.435 و 0.527 و 0.545 و 0.580 و 0.733 على التوالي.

كما يتضح من الجدول أعلاه بان العبارة رقم 05 تأتي في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم 04 في الترتيب الثاني، وبعدها العبارة رقم 01 في الترتيب الثالث، ثم العبارة رقم 06 في الترتيب الرابع، وأخيرا العبارة رقم 02 في الترتيب الخامس، وبالتالي من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج بان المؤسسة الإستشفائية تبذل كل ما في وسعها لتقديم أحسن الخدمات لتحقيق بعد الرضا عن عمالها، وهذا من خلال الحرص الذي توليه إدارة المؤسسة على تقرب الخدمات الصحية من المريض.

وبالتالي مما سبق نستنتج بان زبائن المؤسسة يدركون جيدا بعد الرضا عن العاملين بحيث يتلقى المرضى معاملة جيدة من طرف الأطباء والمترجمين والإداريين بالمستشفى.

وعليه توصلنا إلى النتيجة التالية:

زبائن المؤسسة محل الدراسة يوافقون على أن هناك اهتمام ببعدها الرضا عن العاملين، وعليه فقد تم إثبات الفرضية التي تقول: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها الرضا عن العاملين كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

بالنسبة لبعدها الرضا عن الخدمات:

3. بالنسبة لبعدها الرضا عن الخدمات: يُظهر الجدول رقم (4-8) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعدها الرضا عن

الخدمات بالمؤسسة الإستشفائية ، وعليه فإننا نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها الرضا عن الخدمات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها الرضا عن الخدمات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

الجدول رقم (4-8): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعدها الرضا عن الخدمات

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يقدم المستشفى مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات التي تلي حاجات المرضى	04	2,72	0,536	مرتفع
02	العلاقة التي تربطني بالمستشفى ليست علاقة مجانية الخدمة وإنما علاقة الثقة بقدراته وإمكانياته	02	2,80	0,571	مرتفع
03	ان المستشفى يلتزم بتوقيت المواعيد المقدمة للزبائن	05	2,66	0,593	مرتفع
04	الخدمات التي يقدمها المستشفى أفضل مما كنت أتوقعه	03	2,70	0,614	مرتفع
05	أشجع أصدقائي ومعارفي وأقاربي على التعامل مع الخدمات التي يقدمها المستشفى	01	2,90	0,364	مرتفع
	البعدها الثالث : الرضا عن الخدمات				
			2,75	0,350	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-8) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للمحور مرتفعة، إذ تقدر بـ 2.75 وانحراف معياري يقدر بـ 0.350، وهو يدل على أن إجابات أفراد العينة تدرك بان هناك اهتمام ببعدها عن الخدمات، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسات محل الدراسة تهتم ببعدها عن الخدمات، أما بالنسبة للأبعاد هذا المحور فإنها تقع في درجة مرتفع، و بمتوسط حسابي محصور بين 2.90 و 2.66، وانحراف معياري محصور بين 0.364 و 0.614.

كما يتضح من الجدول أعلاه بان البعد رقم 05 يأتي في الترتيب الأول، يليه البعد رقم 02 في الترتيب الثاني، وبعدها البعد رقم 04 في الترتيب الثالث، ثم البعد رقم 01 في الترتيب الرابع، أما البعد رقم 03 في الترتيب الخامس، وبالتالي نستنتج بان زبائن المؤسسة يدركون جيدا بعد الرضا عن العاملين بحيث:

- الخدمات التي يقدمها المستشفى تشجع على التعامل معه؛
 - ما يربط المريض بالمستشفى هي علاقة الثقة بقدراته وإمكانياته؛
 - الخدمات التي يقدمها المستشفى تلقى استحسانا من طرف المرضى.
- وعليه فإننا توصلنا إلى أن:

زبائن المؤسسة محل الدراسة يوافقون على أن هناك اهتمام ببعدها عن الخدمات، وعليه فقد تم إثبات الفرضية التي تقول: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها عن الخدمات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

4. بالنسبة لبعدها الشكاوي والمقترحات: يُظهر الجدول رقم (4-9) نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعدها الشكاوي

و المقترحات بالمؤسسة الإستشفائية ، وعليه فإننا نفترض ما يلي:

H_0 : لا تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها الشكاوي و المقترحات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

H_1 : تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعدها الشكاوي و المقترحات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

الجدول رقم (4-9): نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعدها الشكاوي والمقترحات

الرقم	الفقرة	الترتيب	\bar{X}	δ	الاتجاه
01	يهتم المستشفى بشكاوي المرضى ويعمل على حلها	03	2,52	0,677	مرتفع
02	تهتم إدارة المستشفى بالأسباب التي تجعل المريض يتوقف عن التعامل مع المستشفى	05	2,18	0,850	متوسط
03	تهتم إدارة المستشفى بتحسين مستوى الخدمات المقدمة وفق الاقتراحات التي تصلها من المريض	01	2,58	0,673	مرتفع
04	ياخذ المستشفى بالأراء والاقتراحات التي تساعد في تحقيق الراحة للمرضى	02	2,54	0,734	مرتفع
05	يدرس المستشفى شكاوي المرضى والاستفادة منها لتحسين الخدمة مستقبلا	04	2.52	0,735	مرتفع

مرتفع	0,563	2,46	البعد الرابع : الشكاوي و المقترحات
-------	-------	------	------------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-9) لتحديد الاتجاه العام للإجابات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، يتبين لنا أن قيمة الوسط الحسابي للمحور مرتفعة، إذ تقدر بـ 2.46 وانحراف معياري يقدر بـ 0.563، وهو يدل على أن إجابات أفراد العينة تدرك بان هناك اهتمام ببعد الشكاوي و المقترحات ، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسات محل الدراسة تهتم ببعد الشكاوي و المقترحات ، أما بالنسبة للأبعاد هذا المحور فإنها تقع في درجة مرتفع، و بمتوسط حسابي محصور بين 2.58 و 2.18، وانحراف معياري محصور بين 0.673 و 0.850.

كما يتضح من الجدول أعلاه بان البعد رقم 03 يأتي في الترتيب الأول، يليه البعد رقم 04 في الترتيب الثاني، وبعدها البعد رقم 01 في الترتيب الثالث، ثم البعد رقم 05 في الترتيب الرابع، أما البعد رقم 02 في الترتيب الخامس، وبالتالي من خلال النتائج في الجدول أعلاه نستنتج بان المؤسسة الإستشفائية تهتم اهتماما كبيرا ببعد الشكاوي و المقترحات، وبالتالي نستنتج بان:

- إدارة المستشفى تأخذ بعين الاعتبار بشكاوي و آراء و اقتراحات المرضى و تعمل على تحسين مستوى الخدمات؛
 - أما بالنسبة لاهتمام إدارة المستشفى بالأسباب التي تجعل المريض يتوقف عن التعامل مع المستشفى فهو مقبول.
- وعليه فان:

زبائن المؤسسة محل الدراسة يوافقون على أن هناك اهتمام ببعد الشكاوي و المقترحات، وعليه فقد تم إثبات الفرضية التي تقول: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة ببعد الشكاوي و المقترحات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا الزبائن.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة طبيعة العلاقة والأثر بين جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن

سيتم في هذا المبحث الكشف عن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون، وتحديد قوة العلاقة بين متطلبات جودة الخدمة و رضا زبائن المؤسسة، حيث سنحاول تحليل العلاقة الموجودة بين الأبعاد المكونة للمتغير المستقل والمتغير ككل من جهة، ثم العلاقة بين كل بعد من أبعاد هذا الأخير بالمتغير التابع من جهة أخرى، لتتوصل في الأخير إلى العلاقة بين المتغيرين، وبالتالي فإننا سنعمل في هذا المبحث على اختبار فرضية مدى وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة و رضا زبائن المؤسسة، ومدى تأثير جودة الخدمة على رضا الزبائن.

المطلب الأول: تحليل ومناقشة طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن

الفرع الأول: علاقة جودة الخدمة بأبعاد قياسها:

يُظهر الجدول رقم (04-10) جودة الخدمة بأبعاد قياسها، وعليه:

H_0 : لا توجد علاقة بين جودة الخدمة و أبعاد قياسها.

H_1 : توجد علاقة بين جودة الخدمة و أبعاد قياسها.

الجدول رقم (4-10): العلاقات الارتباطية لجودة الخدمة بأبعاد قياسها

جودة الخدمة	التعاطف	الآمان	الملموسية	الاستجابة	الاعتمادية	البعد	
1	0,749**	0,845**	0,643**	0,731**	0,750**	Corrélacion de Pearson	المتغير المستقل: جودة الخدمة
	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	Sig. (bilatérale)	

**La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)

المصدر: من إعداد لطلبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (04-10) يتبين لنا أن جميع قيم معامل الارتباط دالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن هناك علاقة طردية بين جودة الخدمة وأبعاد قياسها، وكما يوضحه الجدول أعلاه فإن علاقة الارتباط قوية جدا بين الأبعاد والمتغير ككل، و هي محصورة بين (84.50%) و (64.30%)، حيث كان لبعد الآمان أقوى العلاقات مع المتغير المستقل مقدرة ب (84.50%)، ويأتي بعد الملموسية في المرتبة الأخيرة ب (64.30%).

الفرع الثاني: علاقة رضا الزبائن بأبعاد قياسه:

يُظهر الجدول رقم (4-11) علاقة رضا الزبائن بأبعاد قياسه، وعليه:

H_0 : لا توجد علاقة بين رضا الزبائن و أبعاد قياسه.

H_1 : توجد علاقة بين رضا الزبائن و أبعاد قياسه.

الجدول رقم (4-11): العلاقات الارتباطية لرضا الزبائن بأبعاد قياسها

رضا الزبائن	الشكاوي و الاقتراحات	الرضا عن الخدمات	الرضا عن العاملين	الرضا عن الإجراءات	البعد	
1	0,875**	0,790**	0,605**	0,844**	Corrélacion de Pearson	المتغير التابع: رضا الزبائن
	0,000	0,000	0,000	0,000	Sig, (bilatérale)	

**La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)

المصدر: من إعداد طالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (4-11) يتبين لنا أن جميع قيم معامل الارتباط دالة إحصائياً، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن هناك علاقة طردية بين رضا الزبائن وأبعاد قياسه، وكما يوضحه الجدول أعلاه فإن علاقة الارتباط قوية جدا بين الأبعاد والمتغير ككل، وهي محصورة بين (87.50%) و (60.50%)، حيث كان لبعد الشكاوي واقتراحات أقوى العلاقات مع المتغير المستقل ب 87.50%، ويأتي بعد الرضا عن العاملين في المرتبة الأخيرة (60.50%).

الفرع الثالث: العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمة ورضا الزبائن.

يظهر الجدول (4-12) علاقة جودة الخدمة برضا الزبائن ، وعليه فان:

H_0 : لا توجد علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبائن.

H_1 : توجد علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبائن.

الجدول رقم (4-12) : العلاقات الارتباطية بين جودة الخدمة ورضا الزبائن .

رضا الزبائن	جودة الخدمة	التعاطف	الآمان	الملموسية	الاستجابة	الاعتمادية	البعد	
0,616**	1	0,749**	0,845**	0,643**	0,731**	0,750**	Corrélacion de Pearson	المتغير المستقل: جودة الخدمة
0.000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	Sig, (bilatérale)	
1	0,616**	0,482**	0,478**	0,594**	0,386**	0,386**	Corrélacion de Pearson	المتغير التابع: رضا الزبائن
	0.000	0,000	0,000	0,000	0.009	0,006	Sig, (bilatérale)	

المصدر : من اعداد طالبة بناء علي مخرجات spss .

من خلال نتائج الجدول رقم (04-12) يتبين لنا أن جميع قيم معامل الارتباط دالة إحصائياً، وهي كلها قيم موجبة وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية بين جودة الخدمة ورضا الزبائن، وكما يوضحه الجدول أعلاه فإن قيمة معامل الارتباط تقدر بـ 61.60%، وهي علاقة قوية تؤكد مدى علاقة جودة الخدمة برضا الزبائن، حيث كان لبعد الأمان أقوى العلاقات مع المتغير المستقل (84.50%)، إلا أن ذلك لم ينعكس على الواقع بحيث كان لبعد الملموسية أقوى علاقة مع المتغير التابع على الرغم من احتلاله المرتبة الأخيرة من حيث العلاقة مع المتغير المستقل، وعليه فإننا توصلنا إلى أن:

توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة ورضا الزبائن مما يعني إثبات الفرضية التي تقول: توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة طبيعة الأثر بين جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن

1. متغيرات النموذج:

يوضح الجدول رقم (04-13) المتغيرات المستقلة التي دخلت في النموذج، وذلك باستخدام طريقة تحليل الانحدار التدريجي للتنبؤ بأثر جودة الخدمة على رضا الزبائن.

الجدول رقم (04-13): المتغيرات المستقلة التي دخلت في النموذج.

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	الملموسية	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).
2	الإعتمادية	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن المتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج النهائي للدراسة هي كل من الملموسية (X3) و الاعتمادية (X1) والجدول ادناه يوضح علاقتها الخطية بالمتغير التابع (Y):

الجدول رقم (04-14): علاقة متغيرات النموذج المستقلة بالمتغير التابع في المؤسسة محل دراسة

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,594 ^a	,352	,339	,25391
2	,653 ^b	,426	,401	,24160

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي قوي جدا بين المتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج النهائي و رضا الزبائن، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (65.30%)، إذ أن هذه المتغيرات المستقلة تتحكم في المتغير التابع بنسبة (42.60%)، والباقي (58.40%) يرجع لعوامل أخرى لم تدخل في النموذج، ويعود الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتمثل في الملموسية الذي ضمن لوحده ارتباط خطي مع المتغير التابع بنسبة (59.40%).

2. اختبار الارتباط بين المتغيرات:

يوضح الجدول (04- 15) قيمة معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج:

الجدول رقم (04- 15): اختبار الارتباط بين المتغيرات في المؤسسة محل الدراسة .

Coefficients ^a							
Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,228	,280		4,390 ,000		
	الملموسية	,528	,103	,594	5,110 ,000	1,000	1,000
2	(Constante)	,860	,306		2,812 ,007		
	الملموسية	,478	,100	,537	4,760 ,000	,959	1,043
	الإعتمادية	,192	,078	,277	2,452 ,018	,959	1,043

a. Variable dépendante

الزبون رضا :

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا بأن جميع قيم معامل تضخم التباين (VIF) للمتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج أقل من العدد (10) ، وهي تساوي 1,043 وقيمة التباين الخاص بها أكبر من 0.05 وتساوي 0,959 مما يعني القول انه ليس هناك أي مشكلة في تحليل الانحدار.

3. تباين خط الانحدار:

يوضح الجدول الموالي (04-16) تباين خط الانحدار عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، وعليه فإنه:

H_0 : خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

H_1 : خط الانحدار يلائم المعطيات المقدمة.

الجدول رقم (04-16): جدول يوضح تباين خط الانحدار في المؤسسة محل الدراسة.

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,683	1	1,683	26,112	,000 ^b
	Résidus	3,095	48	,064		
	Total	4,778	49			
2	Régression	2,035	2	1,017	17,428	,000 ^c
	Résidus	2,743	47	,058		
	Total	4,778	49			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن خط الانحدار الإحصائي عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ أن مستوى دلالة الاختبار هو 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن خط الانحدار يلائم المعطيات المقدمة، والشكل التالي يوضح ذلك:

4. صياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار:

يقدم الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار للنموذج النهائي بالنسبة للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون ورقلة:

الجدول رقم: (04-17): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للنموذج النهائي.

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.	
	B	Ecart standard	Bêta			
1	(Constante)	1,228	0,280	4,390	,000	
	الملموسية	,528	0,103	0,594	5,110	,000
2	(Constante)	,860	,306	2,812	,007	
	الملموسية	,478	0,100	0,537	4,760	,000
	الإعتمادية	,192	0,078	0,277	2,452	,018

a. Variable dépendante : رضا الزبون

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0.05$)، حيث أن مستوى دلالة الاختبار هو 0.007 وهي أقل من مستوا معنوية 0.05، وبالتالي يمكن تحديد مقطع خط الانحدار A وميل خط الانحدار بالنسبة لكل من الملموسية X3 و الاعتمادية X1، وفقا للمعادلة التالية: $Y=A+B3X3+B1X1$

ومنه النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار يظهر للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون ورقلة كما يلي:

$$Y=0.860+0.537 X3+0,277 X1$$

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك تأثير ايجابي لجودة الخدمة على رضا الزبائن، لان كل المتغيرات التي تدخل فيه لها إشارة موجبة، وبالتالي يمكن القول أن رضا الزبائن يتأثر بجميع متطلبات الجودة باستثناء كل من الاستجابة X2 الأمان X4، التعاطف X5، بالرغم من أن لها علاقة قوية برضا الزبائن كما اشرنا سابقا، ومع ذلك فان هذه الأبعاد لم تؤثر في المتغير التابع، مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة لم تنتبه جيدا لحقيقة الاستجابة والأمان والتعاطف ودورهم الكبير في رضا الزبائن، كما ان المؤسسة لم تدرك قيمة الاعتمادية جيدا بالرغم من ان لها اثر في تحقيق رضا الزبائن. كما انه من خلال المعادلة المحصل عليها فانه يمكن القول بان هناك حد ادنى لرضا الزبائن في حالة عدم وجود كل من الاعتمادية والملموسية، وان الملموسية هي التي لها اثر كبير على رضا زبائن المؤسسة. وبالتالي من خلال هذا الفرع توصلنا إلى النتيجة التالية:

تؤثر إيجابا متطلبات جودة الخدمة على تحقيق رضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون ورقلة، مما يعني إثبات الفرضية التي تقول: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لمتطلبات تحقيق جودة الخدمات الصحية على تحقيق رضا الزبائن بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة. تعتبر الملموسية أكثر تأثيرا على رضا الزبائن مقارنة بالاعتمادية، مما يعني نفي الفرضية التي تقول: تعتبر الاعتمادية الأكثر تأثيرا على رضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة.

خلاصة الفصل:

- حاولنا في هذا الفصل الإجابة على تساؤلات مهمة، حيث كان التساؤل الأول يهتم بواقع وجود متطلبات كل من جودة الخدمة الصحية ورضا الزبائن، اما التساؤل الثاني فكان يهتم بعلاقة متطلبات جودة الخدمة الصحية برضا الزبائن، بينما كان التساؤل الثالث يعالج تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، في حين يعالج التساؤل الرابع ابعاد المتغير المستقل الاكثر تأثيرا على المتغير التابع، وبعد الإجابة على هذه التساؤلات توصلنا الى وجود اهتمام كبير بكل من جودة الخدمة الصحية ورضا الزبائن، كما توصلنا الى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، بالإضافة إلى وجود اثر لمتطلبات جودة الخدمة الصحية على رضا الزبائن، من خلال استخراجنا لمعادلات خط الانحدار، وقد توصلنا في هذا الفصل إلى النتائج التالية:
- نفي الفرضية الرئيسية الأولى التي تقول: هناك اهتمام مقبول من طرف المؤسسة بتحقيق جودة الخدمات الصحية؛
 - إثبات الفرضية الرئيسية الثانية التي تقول: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بتحقيق رضا الزبائن؛
 - إثبات الفرضية الرئيسية الثالثة التي تقول: توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن؛
 - إثبات الفرضية الرئيسية الرابعة التي تقول: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لمتطلبات تحقيق جودة الخدمات الصحية على تحقيق رضا الزبائن بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة؛
 - نفي الفرضية الرئيسية الخامسة التي تقول: تعتبر الاعتمادية الاكثر تأثيرا على رضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة.



في ظل التطور الكبير للمحيط الذي فرض على المؤسسات ضرورة التفكير الدائم في المستقبل، وإيجاد آليات تسمح لها بالبقاء ضمن خارطة المؤسسات المتفوقة، وفي ظل زيادة حدة المنافسة سواء محليا أو دوليا التي فرضت منطق البقاء للأقوى، كان لزاما على المؤسسات أن تعمل على رضا زبائنها، و لاشك أن الاهتمام بجودة الخدمة هو احد الأساليب التي تضمن بها هذه الأخيرة ذلك وتحقيق تفوقها، لذلك في نهاية هذه الدراسة حاولنا الإجابة على إشكالية مدى تأثير مدى تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا الزبائن بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، وهذا من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات التي تم صياغتها، وبالتالي للإحاطة بكل جوانب الدراسة، نورد ما يلي:

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات: تم اختبار كل الفرضيات في الدراسة الميدانية، وكانت النتائج كما يلي:

1. الفرضية الأولى: هناك اهتمام مقبول من طرف المؤسسة بتحقيق جودة الخدمات الصحية: للوصول الى نتيجة اختبار هذه الفرضية قمنا بالآتي:

أ. بعد الاعتمادية: يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعدها الاعتمادية، له اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام ببعدها الاعتمادية، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة، مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم ببعدها الاعتمادية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

ب. بعد الاستجابة: يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعدها الاستجابة له اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام ببعدها الاستجابة وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم ببعدها الاستجابة كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

ت. بعد الملموسية: يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعدها الملموسية له اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام ببعدها الملموسية وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم ببعدها الاعتمادية كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

ث. **بعد الأمان:** يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة بـبعد الأمان له اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام بـبعد الأمان، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بـبعد الأمان كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

ج. **بعد التعاطف:** يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة بـبعد التعاطف له اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام بـبعد التعاطف وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بـبعد التعاطف كمتطلب ضروري لتحقيق الجودة في الخدمة.

من خلال ما سبق فإنه تم نفي الفرضية الأولى التي تقول: هناك اهتمام مقبول من طرف المؤسسة بتحقيق جودة الخدمات الصحية.

2. **الفرضية الثانية:** تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بتحقيق رضا الزبائن: للوصول الى نتيجة اختبار هذه الفرضية قمنا بالآتي:

أ. **بعد الرضا عن الإجراءات:** يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة بـبعد الرضا عن الإجراءات له اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام بـبعد الرضا عن الإجراءات وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بـبعد الرضا عن الإجراءات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا زبائن المؤسسة.

ب. **بعد الرضا عن العاملين:** يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة بـبعد الرضا عن العاملين، اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام بـبعد الرضا عن العاملين وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بـبعد الرضا عن العاملين كمتطلب ضروري لتحقيق رضا زبائن المؤسسة.

ت. **بعد الرضا عن الخدمات:** يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة بـبعد الرضا عن العاملين الرضا عن الخدمات له اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام بـبعد الرضا عن الخدمات وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بـبعد الرضا عن الخدمات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا زبائن المؤسسة.

ث. بعد الشكاوى والمقترحات: يتبين من خلال المتوسط الحسابي أن اتجاه نتائج إجابات المستجوبين المتعلقة ببعده الشكاوى والمقترحات الرضا عن الخدمات، اتجاه مرتفع، وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد الاهتمام ببعده الشكاوى والمقترحات وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل بالفرضية البديلة مما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم ببعده الرضا عن الخدمات كمتطلب ضروري لتحقيق رضا زبائن المؤسسة.

من خلال ما سبق فإنه تم اثبات الفرضية الثانية التي تقول: تهتم المؤسسة بدرجة كبيرة بتحقيق رضا الزبائن.

3. الفرضية الثالثة: توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن: للوصول الى اختبار هذه الفرضية قمنا بتحليل العلاقة بين المتغيرين باستعمال معامل الارتباط بيرسون، حيث حللنا العلاقة الموجودة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير ككل، وأبعاد المتغير التابع والمتغير ككل، ثم العلاقة بين كل بعد من أبعاد المتغير المستقل بالمتغير التابع، وأي من هذه الأبعاد لها علاقة أكثر بالمتغير التابع، لنستنتج في الأخير العلاقة بين المتغيرين.

من خلال ما سبق فإنه تم اثبات الفرضية الثالثة التي تقول: توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن.

4. الفرضية الرابعة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لمتطلبات تحقيق جودة الخدمات الصحية على تحقيق رضا الزبائن بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة: للوصول الى اختبار هذه الفرضية تم استخدام طريقة الانحدار التدريجي (étape par étape) للتنبؤ برضا الزبائن من خلال جودة الخدمة الصحية، كما انه قبل تطبيق تحليل الانحدار قمنا بحساب معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج المتوصل إليه.

من خلال ما سبق فإنه تم اثبات الفرضية الرابعة التي تقول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لمتطلبات تحقيق جودة الخدمات الصحية على تحقيق رضا الزبائن بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة

5. الفرضية الخامسة: تعتبر الاعتمادية الاكثر تأثيرا على رضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة: للوصول الى اختبار هذه الفرضية تم تحليل الأثر الموجود بين جودة الخدمة ورضا الزبائن، حيث تم استخراج معدلة خط

الانحدار، وذلك لأجل الوقوف على ابعاد جودة الخدمة الصحية الأكثر تأثيرا على رضا الزبائن، وتبين ان الاعتمادية لا تعتبر الاكثر تأثيرا على رضا الزبائن.

من خلال ماسبق فانه تم نفي الفرضية الخامسة التي تقول: تعتبر الاعتمادية الاكثر تأثيرا على رضا الزبائن في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة.

ثانيا: التوصيات: على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات تتمثل في الاتي:

بما أن المؤسسة قيد الدراسة مؤسسة مختصة في طب وجراحة العيون، فإنها قد تواجه منافسة من القطاع الخاص، ممثلة في العيادات الخاصة بطب وجراحة العيون وذلك من خلال سعي أي مؤسسة إلى جلب زبائن جدد مع المحافظة على الزبائن الحاليين، ومن اجل ذلك لابد للمؤسسة أن تهتم بحاجات ورغبات زبائنها للوصول إلى رضاهم.

- التركيز على الأبعاد المختلفة لجودة الخدمات لما لها إثر في تحقيق رضا الزبائن على الخدمات المقدمة؛
- على المؤسسة الاهتمام بزبائنها للمحافظة عليهم؛
- إقامة دورات تدريبية تركز على المهارات السلوكية لمقدمي الخدمات للتعامل مع الزبائن المختلفين؛
- نشر ثقافة الجودة بين مقدمي الخدمة لاسيما موظفي المؤسسة؛
- العمل هلى تحقيق سرعة الاستجابة لرغبات العملاء وتوقعاتهم؛
- العمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الزبائن؛
- اعتماد نتائج الدراسة كأساس لتحسين جودة الخدمات الصحية؛
- ضرورة دراسة العوامل المؤثرة على رضا الزبون من طرف المؤسسات الصحية؛
- اهتمام المؤسسة بطريقة تقديم خدماتها أثناء التعامل مع الزبائن، لأن الانطباع الأول للزبائن هو غالبا يمثل الانطباع الاخير.

المادة
المدرسة
المدرسة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. بن عيشي عمار، أبعاد جودة الخدمة الصحية و ودورها في تحقيق رضا الزبون (المرضى) دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة، الجزائر، إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، عدد 6 ، الجلفة، 2016 .
2. بودية بشير، أثر تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى تراقي بوجمعة ببشار، المجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 03، العدد 02، 2017.
3. بودية بشير، قياس أثر جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طب العيون على رضا المرضى ولاية بشار الجزائر، مجاميع المعرفة، تندوف، الجزائر، أبريل 2001 .
4. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
5. حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولاء، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 2006 .
6. حسان بوزيان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون ، مجلة رؤى الاقتصادية ،جامعة الوادي،الوادي،2014.
7. داود فضيلة سلمان، علاء عبد الكريم البلداوي، قياس كفاءة جودة خدمات المراكز الصحية في محافظة كربلاء، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد ، العدد 20،العراق ، 2012 .
8. زعباط سامي، دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون-دراسة مقارنة-،مجلة المالية والأسواق، عدد07 ، مستغانم، 2017، 2011 .
9. سمية بن خدومة، قياس جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء بنوك منطقة ورقلة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2013 .
10. عامر على حمد، دور عناصر المزيج الترويجي المبتكرة في رضا الزبون ، مجلة الأكاديمية العراقية، عدد 51 ،العراق، 2017.
11. عبد القادر شارف، لعلا رمضان، أثر إدارة التغير على جودة الخدمة الصحية، مجلة الباحث، عدد 17، 2017، ص 437 و438.

12. علاء عبد السلام يحي اليماني، دور المزيح التسويقي في تعزيز رضا الزبون ، تنمية الرافيدين ، مجلد 27 ، جامعة الموصل، 2005
13. غسان قاسم داود اللامي، حسين هشام عبد الرحمان، تأثير تقييم أداء أعضاء قنوات التوزيع رضا الزبون ، دبحث ميداني، مجلة العلوم،الاقتصادية و الادارية ، جامعة بغداد2013 .
14. قارطي حورية، مداوي ايمان، أثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، المجلد 04، العدد 04، 2015.
15. قريشي محمد الجموعي، الحاج عرابية، قياس كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات الجزائرية ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد 11، 2011.
16. مأمون دراركة و طارق الشلي، الجودة في المنظمات الحديثة- دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2002.
17. محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة و التعليم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصرالجديدة القاهرة، 2002.
18. محمد على بركات، رضا العملاء عن جودة الخدمة ، جامعة عين الشمس،مصر، 2001.
19. مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، مذكرة ماجستير(غير منشورة) ، في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012 .
20. مصطفى وليد نور الله، فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية، مجلة الباحث ، عدد 14، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.
21. نضال بدر شيت، السياسات التسعيرية و أثرها في رضا الزبون، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري بعض المنظمات الصناعية، عدد 12 ، جامعة البصرة ، العراق، 2014 .
22. نظام موسى سويدان، تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون و المحافظة عليه، ، مجلد 13، العدد 1 ، فلسطين، 2011 .

23. نور الدين بوغنان، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير ، تخصص تسويق، جامعة بوضياف، مسيلة، 2007
24. الهام يجياوي، ليلي بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها، مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر ، العدد 14 ، 2014.
25. هاني الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية، عمان، 2005.
26. والة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون ،مذكرة ماجستير علوم تجارية، تخصص تسويق جامعة الجزائر، 2010-2011.
27. وفاء علي سلطان، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر، مجلة دراسات إدارية ، جامعة البصرة، العراق ، المجلد الخامس، العدد 10، 2012.
- ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية
28. Upul senarath ,Nalikas. Gunazardena Development of an Instrument to Measure Patien Perception of the Quality of Nursing Care and Related Hospital Services at the national hospital of sri lank asian Nursing Research Universty of Colombo n 2 movo 15 2011

الملاحق
٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -



كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التجارية و العلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

استمارة إستبيان

أخي المريض، أختي المريضة

تحية طيبة وبعد.

تقوم الباحثة بإعداد مذكرة ماستر تحت عنوان:

دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون

(دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية طب العيون صداقة الجزائر كوبا بورقلة)

في إطار التحضير لمذكرة ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية حول موضوع يعكس اهتمام المختصين و الباحثين، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي يُحوي مجموعة من الأسئلة التي نود أن تجيبونا عليها، كما نأمل أن تتسع صدوركم وأوقاتكم للمشاركة الصادقة في تحقيق هذه الغاية ، من خلال إبداء آرائكم حول عبارات هذا الاستبيان بدقة وموضوعية. ونؤكد لكم أن الآراء التي ستدلون بها سوف تحضى بالسرية التامة ، وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

ونشكركم مسبقا على حسن تعاونكم

البريد الإلكتروني: arehoumasiham@gmail.com

الطالبة: ر.سهام

أولا: البيانات الشخصية

الجنس:

ذكر

أنثى

العمر: أقل من 30 سنة

من 30 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

مدة التعامل مع المستشفى: أقل من سنة

بين سنة إلى 3 سنوات

أكثر من 3 سنوات

الرقم	الفقرات	موافق	محايد	غير موافق
البعد 01: الإعتدالية: هي القدرة على تقديم الخدمة بجدارة وعلى الوجه الصحيح				
1	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمة الصحية الموعودة للمرضى بالوقت المحدد؛			
2	يتوفر بالمستشفى جميع التخصصات المطلوبة؛			
3	تبدي المستشفى اهتماما خاص بالمشاكل واستفسارات المرضى؛			
4	يحظى المستشفى بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها الصحية؛			
5	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة و موثوقة.			
البعد 02: الاستجابة هي الرغبة في مساعدة الزبون (المرضى) وتقديم خدمة فورية				
1	يقدم المستشفى رعاية صحية للمريض؛			
2	يتعامل الطبيب مع المريض بكل احترامية واحترام؛			
3	يتمتع الاطار الطبي بسمعة طيبة وأخلاق عالية؛			
4	تتم إدارة المستشفى بالرد على استفسارات الزبائن(المرضى) والاستجابة السريعة لشكاويهم			
5	يتواجد الاطباء الاخصائيون على مدار الساعة.			
البعد 03: الملموسة وهي تشمل على التسهيلات المادية والتجهيزات ومظهر الموظفين				
1	يستخدم المستشفى الآلات والتقنيات الحديثة في عملية الفحص؛			
2	يوجد اهتمام كبير لمختلف المرافق الموجودة في المستشفى؛			
3	يتضمن المستشفى مساحات خضراء وبيئة طبيعية تساهم في راحة المرضى؛			
4	يتوفر لدى المستشفى سيارات إسعاف حديثة تحتوي على المستلزمات الطبية والإسعافات الأولية؛			
5	تحتوي المستشفى على تجهيزات مخبرية حديثة.			
البعد 04: الأمان وهو تحلي الموظفين بالمعرفة والقدرة على جعل الزبون (المرضى) يحس بالثقة و الأمان				
1	يشعر المرضى بالأمان والطمأنينة عند تلقي الفحص والعلاج؛			
2	يتابع العاملون في المستشفى حالة المرضى؛			
3	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى ؛			
4	يتوفر في المستشفى جميع الأطباء المتخصصون بمهارات عالية؛			
5	يوفر المستشفى تخصصات نادرة.			
البعد 05: التعاطف يعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي تقدمه المنظمة (المستشفى) لزيائنها (المرضى)				
1	يولى المستشفى المريض اهتماما واتبها فرديا؛			
2	يلائم أوقات عمل المستشفى كافة المرضى؛			
3	يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض؛			
4	تمتلك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى؛			
5	يراعى المستشفى العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع؛			

الرقم	الفقرات	موافق	محايد	غير موافق
البعد 01: الرضا عن الإجراءات				
01	اجد سهولة الاتصال بالمستشفى عبر الهاتف والفاكس			
02	يضع المستشفى لوحات إرشادية توضح للمرضى كافة المرافق الموجودة فيه			
03	يتوفر المستشفى على امكانيات واجهزة تسهل من القيام بالعمل			
04	إدارة المستشفى تأخذ بعين الاعتبار ظروف المرضى عند اعداد رزنامة المواعيد المقدمة لهم			
05	إدارة المستشفى تقدم كل التسهيلات اللازمة عند طلب الموعد لزيارة الطبيب			
06	إدارة المستشفى تحرص على متابعة ملف المريض			
البعد 02: الرضا عن العاملين				
01	يساعدني المترجم في تشخيص حالتي ونقل انشغالي للطبيب			
02	اجد معاملة طيبة من طرف المترجمين العاملين بالمستشفى			
03	يقدم المترجم كل التسهيلات اللازمة لنقل انشغال المريض للطبيب			
04	اجد معاملة طيبة من طرف الاعوان الاداريين بالمستشفى			
05	اجد معاملة جيدة من طرف اطباء المستشفى			
06	الاطباء لا يترددون في إيجاد الوقت اللازم لتوفير أفضل خدمة للمريض			
البعد 03: الرضا عن الخدمات				
01	يقدم المستشفى مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات التي تلي حاجات المرضى			
02	العلاقة التي تربطني بالمستشفى ليست علاقة مجانية الخدمة وانما علاقة الثقة بقدراته وإمكانياته			
03	ان المستشفى يلتزم بتوقيت المواعيد المقدمة للزبائن			
04	الخدمات التي يقدمها المستشفى افضل مما كنت اتوقعه			
05	أشجع أصدقائي ومعارفي وأقاربي على التعامل مع الخدمات التي يقدمها المستشفى			
البعد 04: الشكاوي والمقترحات				
01	يهتم المستشفى بشكاوي المرضى ويعمل على حلها			
02	تهتم إدارة المستشفى بالأسباب التي تجعل المريض يتوقف عن التعامل مع المستشفى			
03	تهتم إدارة المستشفى بتحسين مستوى الخدمات المقدمة وفق الاقتراحات التي تصلها من المريض			
04	ياخذ المستشفى بالآراء والاقتراحات التي تساعد في تحقيق الراحة للمرضى			
05	يدرس المستشفى شكاوى المرضى والاستفادة منها لتحسين الخدمة مستقبلا			

فهرس الدراسة

الصفحة	العنوان
I	الاهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
69	قائمة الأشكال البيانية
VI	قائمة الجداول
أ	المقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة و رضا الزبون .
2	تمهيد
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة .
3	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة .
6	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرضا الزبون .
7	المبحث الثاني: دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون
8	المطلب الأول: محددات رضا الزبون
9	المطلب الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبون
10	المطلب الثالث: أهمية دراسة رضا الزبائن عن جودة الخدمة
10	خلاصة الفصل
11	الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمة و رضا الزبون
12	تمهيد
12	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة
12	المطلب الأول: الدراسات السابقة للخدمة و جودة الخدمة
15	المطلب الثاني: الدراسات السابقة لرضا الزبون
17	المطلب الثالث: الدراسات السابقة لجودة الخدمة و رضا الزبون
20	المبحث الثاني: موقع الدراسة الحالية في ظل الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل

22	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية
23	تمهيد
23	المبحث الأول: تصميم الدراسة الميدانية
24	المطلب الأول : منهجية الدراسة
27	المطلب الثاني: الأداة و الأساليب الإحصائية و طريقة القياس
32	المبحث الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة
32	المطلب الأول: التحليل حسب المتغيرات الشخصية
33	الفرع الأول: التحليل حسب متغير الجنس و العمر
34	الفرع الثاني: التحليل حسب مدة التعامل مع المستشفى
35	خلاصة الفصل
36	الفصل الرابع: واقع جودة الخدمة في تحقيق رضا زبائن المؤسسة
37	تمهيد
37	المبحث الأول: تحليل الاتجاه في الإجابات حول متطلبات جودة الخدمة و تحقيق رضا الزبائن
37	المطلب الأول: تحليل الاتجاه في الإجابات حول جودة الخدمة
44	المطلب الثاني: تحليل الاتجاه في الإجابات حول رضا الزبائن
49	المبحث الثاني: تحليل و مناقشة طبيعة العلاقة و الأثر بين جودة الخدمة و رضا الزبائن
49	المطلب الأول: تحليل و مناقشة طبيعة العلاقة و الأثر بين جودة الخدمة و رضا الزبائن
51	المطلب الثاني: تحليل و مناقشة طبيعة الأثر بين جودة الخدمة و تحقيق رضا الزبائن
55	خلاصة الفصل
56	الخاتمة
61	المصادر والمراجع
65	الملاحق
69	الفهرس الدراسة