

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية  
الشعبة: علوم التجارية  
التخصص: تسويق خدمات  
من إعداد الطالبة: كلثوم بوبكر  
بعنوان:

**جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا  
الزبون**

دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات "تقرت"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2013/06/18.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ مساعد - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الاستاذ/ حسين شنيبي

(أستاذ مساعد - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الاستاذ/ حكيم بن جروة

(أستاذ مساعد - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الاستاذ/محمد منير بن عبد الهادي

السنة الجامعية 2013/2012

## الشكر

أولاً شكري يكون لله عز وجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم

ويسر أمرنا طيلة مشوارنا الدراسي

فالحمد له والشكر على كل نعمة تفضل علينا بها.

الشكر إلى الأستاذ المشرف

حكيم بن جروة على الجهد الذي بذله معنا لإتمام هذا العمل

وعلى الإرشادات والنصائح التي كان يوجهها لنا في كل خطوة من عملنا .

الشكر لكل من ساعدنا لإتمام هذا العمل سواء

من قريب أو بعيد

## الملخص

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة، وقد ركز بصورة أساسية عليها من حيث مؤشرات ونماذج قياسها، كما تناولنا طرق قياس رضا الزبون لمعرفة درجة رضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة الخدمية من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسين جودة الخدمات، وان تقييم الزبائن لجودة الخدمة من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من زبون لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق الرضا لديه وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت برضا المريض ومقدمي الخدمة بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمة، وقد تمكنت هذه الدراسة من التوصل إلى أن المرضى غير راضين على الأبعاد الأربعة " الاعتمادية ، الاستجابة، الضمان، التعاطف " .

الكلمات المفتاحية : جودة، جودة خدمة، أبعاد جودة خدمة، رضا زبون.

## Résumé

Cette étude vise à identifier les différents concepts liés à la qualité du servi, et vise à étudier les indicateurs et les modèles de mesure de la qualité, en plus des méthodes de satisfaction de la clientèle de mesure de connaître le degré de satisfaction quant aux services offerts par l'entreprise de service afin de trouver des méthodes pour améliorer la qualité des services, L'étude aborde aussi la façon d'évaluer la qualité de clients des services à travers des indicateurs si particulière, qui varient d'un client à l'autre, et la qualité du service concerné par la réalisation de satisfaction possède.

Cette étude vise aussi à déterminer la mesure de l'impact de la qualité du service sur l'entreprise hospitalière Solaiman Amirat Touggourt satisfaction des patients public et les fournisseurs de services en fonction des dimensions de la qualité de service,

Cette étude a été en mesure de parvenir à que les malades ne sont pas satisfaits avec les quatre dimensions "fiabilité, la réactivité, la sécurité, la compassion.

**Mots clés:** qualité, qualité de service, les dimensions de la qualité du service, la satisfaction du client.

## قائمة المحتويات

IV	إهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الجانب النظري والدراسات السابقة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الجودة في المؤسسة الخدمية ورضا الزبون
03	المطلب الأول : دراسة المؤسسة الخدمية
03	1. المؤسسة الخدمية
03	2. مكانة التسويق في المؤسسة الخدمية
04	المطلب الثاني: جودة الخدمة
04	1. الجودة وابعادها
04	أ - تعريف الجودة
05	ب - ابعاد الجودة
05	2. تعريف جودة الخدمة
06	3. نماذج قياس جودة الخدمة
07	أ - طرق القياس المباشرة لجودة الخدمة:
07	أ/1. مناهج الاستقصاء
07	أ/2. الملاحظة المباشرة
07	ب - طرق القياس الغير المباشر لجودة الخدمة
08	ب /1. بمقياس الفجوة
09	ب /2. بمقياس الاتجاه

09	المطلب الثالث: اساسيات حول رضا الزبون
09	1. تعريف الزبون وانواعه
09	أ - تعريف الزبون
10	ب - انواع الزبون
10	ب/1. الزبون الداخلي
10	ب/2. الزبون الوسيط
10	ب /3. الزبون الخارجي
10	2. رضا الزبون
10	أ - الرضا
11	ب - رضا الزبون
11	ت - اهمية رضا الزبون
12	3. قياس رضا الزبون
12	أ - القياسات الدقيقة (القياسات الغير مباشرة)
13	ب - القياسات التقريبية (القياسات المباشرة)
13	ب/1. الدراسات الكيفية
14	ب/2. الدراسات الكمية
15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
15	تمهيد
15	المطلب الاول: أهم الدراسات السابقة
17	المطلب الثاني: وجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
20	تمهيد
21	المبحث الاول: الطرق والادوات الدراسة
21	المطلب الاول: نقدهم المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت
21	المطلب الثاني: طرق الدراسة
21	أولا: عينة الدراسة
22	ثانيا: متغيرات الدراسة

22	المطلب الثالث : ادوات الدراسة
22	اولا: الأدوات الإحصائية المستعملة
23	ثانيا: الادوات المستخدمة في جمع البيانات
23	1. الاستبيان
24	2. الوثائق
25	3. الملاحظة العلمية
25	ثالثا: ثبات صدق المقياس
25	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
25	المطلب الاول: عرض نتائج الدراسة
25	أولا: دراسة الخصائص الديمغرافية لمرضى و مقدمي الخدمة بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت
25	1. وصف عينة المرضى
26	2. وصف عينة لمقدمي الخدمة
27	ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات ابعاد جودة الخدمة و الرضا عليها و مقدمي الخدمة
27	1. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات
29	2. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم مقدمي الخدمة لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات
32	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
32	أولا: دراسة الخصائص الديمغرافية لمرضى و مقدمي الخدمة بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت
32	1. وصف عينة المرضى
32	2. وصف عينة مقدمي الخدمة
33	ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات ابعاد جودة الخدمة و الرضا عليها و مقدمي الخدمة
33	1. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات
38	2. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم مقدمي الخدمة لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات
42	ثالثا: العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة الخاص بالمرضى وبالمقدمي الخدمة
45	خلاصة الفصل
47	الخاتمة
51	المراجع
55	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
22	مقياس ليكرت ذو ثلاثة ابعاد	1-2
25	توزيع أفراد عينة المرضى حسب الجنس، السن، المستوى التعليمي	2-2
26	توزيع أفراد عينة مقدمي الخدمة حسب الجنس، السن، مدة الخدمة	3-2
27	تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الاعتمادية	4-2
27	تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الاستجابة	5-2
28	تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الضمان	6-2
28	تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الملموسية	7-2
29	تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر التعاطف	8-2
29	تقييم عينة المقدمي الخدمة من ناحية مؤشر الاعتمادية	12-2
30	تقييم عينة المقدمي الخدمة من ناحية مؤشر الاستجابة	13-2
30	تقييم عينة المقدمي الخدمة من ناحية مؤشر الضمان	14-2
31	تقييم عينة المقدمي من ناحية مؤشر الملموسية	15-2
31	تقييم عينة المقدمي الخدمة من ناحية مؤشر التعاطف	16-2
42	العلاقات الارتباطية بين جميع المتغيرات التي تم دراستها في استبيان المرضى	20-2
43	العلاقات الارتباطية بين جميع المتغيرات التي تم دراستها في استبيان المقدمي الخدمة	21-2

## قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
06	مفهوم جودة الخدمة	1-1
08	مقياس الفجوة	2-1
13	مختلف ادوات الموجه للزبون	3-1
22	متغيرات الدراسة	1-2

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
60	الهيكـل التنظيمي للمؤسسة	01
61	استمارة استبيان موجه للمرضى	02
63	استمارة استبيان موجه لمقدمي الخدمة في المستشفى	03
65	نتائج SPSS الخاص بالمرضى	04
66	نتائج SPSS الخاص بمقدمي الخدمة	05

المقدمة

### توطئة:

تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، فالمؤسسة الخدمية تسعى إلى رفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل اشتداد المنافسة، وهذا من خلال تبنيها استراتيجية تسويقية، فهي تعتمد على تخفيض تكلفه خدماتها و التركيز على جودتها حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء الذي يعد مثالا يسعي الجميع للوصول إليه، فعلى المؤسسة أن تبحث دوما على زبائن جدد وأسواق أخرى مع الحفاظ عليهم والعمل على جعلهم أوفياء من خلال تقديم أحسن المعروضات والخدمات وذلك طبقا لمعايير الجودة والنوعية.

ومن أجل النمو والتطور المؤسسة الخدمية أصبحت إدارة الجودة ، رضا ال زبون محور اهتمامها ودائمة البحث والتعرف على حاجاته وتوقعاته، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت الزبون من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته.

هذا وتسعى أيضا المؤسسة الخدمية إلى إرضاء الزبائن من خلال تقديم خدمات ذات جودة مرتفعة فالزبائن اليوم أصبحوا يطالبون المؤسسات الخدمية بضرورة إدراج الجودة ضمن إستراتيجياتهم، لذا فلخطوة الأولى في طريق تحقيق هذا الهدف تتمثل في محاولة قياس جودة خدماتها اعتمادا على آراء زبائنها.

### طرح الإشكالية:

أمام جملة المعطيات التي تم سردها يمكن إبراز معالم الظاهرة المدروسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي والمصاغ على النحو التالي:

#### **هل لجودة الخدمة تأثير على رضا الزبون لدى المؤسسات الاستشفائية؟.**

ولكشف جوانب هذه الدراسة من خلال التساؤل الذي تم طرحه يمكن الاعتماد على الأسئلة الفرعية التالية:

1. ماذا نقصد بكل من جودة الخدمة ورضا الزبون؟؛
2. ما مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة على كل من رضا الزبون ومقدمي الخدمة؟؛
3. هل هناك ارتباط بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون ومقدمي الخدمة؟.

### الفرضيات:

وكمحاولة منا لتقديم إجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية فقد تم الاعتماد على بعض الفرضيات المصاغة على النحو التالي:

1. تؤثر ايجابيا جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة الخدمية, على رضا الزبون؛
2. تؤثر ايجابيا جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة الخدمية, على مقدمي الخدمة ؛
3. وجود علاقة ارتباطية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون ؛

### مبررات اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتني إلى اختيار البحث في هذا الموضوع بالذات والمتمثلة في:

1. نقص الوعي لدى المؤسسات الخدمية بأهمية جودة الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية لها؛
2. إهمال المؤسسات الخدمية للجوانب المتعلقة بالزبون, فهي لا تهتم بسلوكه ولا تحقيق حاجاته ورغباته و لا قياس درجة رضائه.

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذا البحث في كون أن جودة الخدمة أصبحت تمثل أولوية من أولويات المؤسسة الخدمية وهذا في ظل الدور المتنامي للتسويق الخدمي، وتعد هذه الدراسة محاولة للوقوف على مدى جودة الخدمة المقدمة من قبل مؤسسة وتحسينها ومن ثم زيادة رضا زبائنها، كما تكتسي هذه الدراسة أهمية بالنسبة للباحث من خلال إثراء معارفه النظرية في موضوع الجودة ، كذلك ستمكنه من الإلمام بمختلف الخطوات المنهجية المعتمدة في إعداد الدراسات الميدانية.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على مستويات جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية من خلال استقصاء آراء عينة من زبائن؛
2. تزويد المؤسسة الاستشفائية بالمعلومات الضرورية لتحسين جودة خدماتها؛
3. تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ومؤشراتها بالإضافة إلى التعرف على الرضا الزبون وطرق قياسه.

### حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: وتجلت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.
2. الحدود الزمنية: فالجانب النظري تمت معالجته بنظريات علمية والدراسات السابقة، والجانب التطبيقي فكان من 23 أبريل 2013 حتى 15 ماي 2013.
3. الحدود المصطلحاتية: أهم المصطلحات الواردة في البحث: الجودة، جودة الخدمة، ابعاد جودة الخدمة، رضا الزبون، المؤسسة الاستشفائية.

### منهج البحث و الادوات المستخدمة منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع، حيث تم استغلال المعلومات لوصف الاطار النظري للموضوع و تحليلها تحليل دقيق ، ثم التوجه إلى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة وتفسيرها بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج، أما بالنسبة للأدوات المستعملة في البحث فتمثل فيما يلي:

- أدوات إحصائية: وذلك بالاستعانة ببرنامج SPSS في تحليل الإجابات الواردة في الاستبيان.

### مرجعية الدراسة:

وذلك بالاعتماد على عدة مراجع تمثلت في الكتب العربية والاجنبية، المجلات، رسائل الماجستير والمؤتمرات العلمية.

## صعوبات الدراسة:

ان الصعوبات التي صادفتنا اثناء انجاز هذا البحث تشابه في مجملها ما يصادفها جل الباحثين, فقد تمثلت الصعوبات في كيفية التعامل مع الزبائن خاصة و أنهم ذوو مستويات علمية و فئات عمرية مختلفة الأمر مما أوجب علينا بذل جهد و وقت إضافي لإتمام جمع و استرجاع الاستبيانات الموزعة.

## هيكل الدراسة:

قصد الإحاطة بالموضوع محاولة الإمام بكل جوانبه دراسته على أرض الواقع تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث نتناول في الفصل الأول أدبيات النظرية والتطبيقية وذلك من خلال مبحثين الأول الجانب النظري والذي يشمل على ثلاثة مطالب الاول دراسة المؤسسة الخدمية والثاني جودة الخدمة والثالث اساسيات حول رضا الزبون وكل مطلب يتضمن ثلاثة فروع اما المبحث الثاني فهو يعالج الدراسات السابقة التي تناولت أو تطرقت لبعض مقتطفات الدراسة والفصل الثاني يعير عن الدراسة الميدانية للبحث أي دراسة جودة الخدمة واثرها برضا الزبون المؤسسات الاستشفائية.

الفصل الأول:  
الأدبيات النظرية  
والتطبيقية

## تمهيد:

إن النمو الكبير الذي شهده قطاع الخدمات، والمنافسة الشديدة بين مختلف مؤسساته، أكدت على ضرورة تطبيق وتبني المفاهيم التسويقية لزيادة فعاليتها وكفاءتها، ولهذا تلقى الأنشطة التسويقية اهتماما كبيرا من قبل المؤسسات كما زاد الاهتمام بجودة الخدمة بصفة خاصة من طرف المؤسسات الخدمية مما يحتم عليها بدل جهود أكبر لتحقيق التفاعل المطلوب مع بيئتها الداخلية وكذا الخارجية، ومواجهة المشاكل التي تعترضها في تطبيق المفاهيم التسويقية وممارستها.

إن المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في الحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم تختلف عن تلك المستعملة في السلع المادية وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة، لذلك فقد اهتم الكثير من الباحثين في مجال الخدمات بتحديد أهم هذه الأبعاد وإبراز أهميتها من وجهة نظر الزبون، كما قاموا بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة، وذلك حتى تتمكن المؤسسة الخدمية من التعرف على درجة رضا زبائنها على ما تقدمه إليهم من خدمات.

ولإيضاح الرؤية فيما يخص جودة الخدمة وتأثيرها برضا الزبون تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين يعالجان ما يلي:

- المبحث الأول: الجودة في المؤسسة الخدمية ورضا الزبون؛
- المبحث الثاني: الدراسات والأبحاث السابقة.

## المبحث الأول: الجانب النظري (الجودة في المؤسسة الخدمية ورضا الزبون)

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث, وقد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث نماذج قياسها, كما سيتم تناول طرق قياس رضا الزبون لمعرفة درجة رضا ه عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسن جودة خدماتها, كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا الزبون.

### المطلب الاول: دراسة المؤسسة الخدمية

تقدم المؤسسات العاملة في مجال الخدمات مئات الانواع من الخدمات الى الزبائن والهيئات الحكومية ومؤسسات اخرى.

#### 1. المؤسسة الخدمية:

المؤسسة الخدمية هي وحدة اقتصادية تظم عدد من الاشخاص وتستخدم عناصر الانتاج لتحويلها الى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة, وذلك بهدف اشباع حاجات ورغبات الزبائن من سلع وخدمات،<sup>1</sup> وهي تعرف أيضا على أنها " كل مؤسسة تقوم اساسا على تقديم خدمات لزيائنها.<sup>2</sup>

#### 2. مكانة التسويق في المؤسسة الخدمية

يعد التسويق من المفاهيم المعاصرة, لكن موقعه داخل سلم القيم في المؤسسة الخدمية في تزايد مستمر حيث انتقل من وظيفة من وظائف المؤسسة الى منسق ادارة الاعمال فيما بين اقسامها وزبائنها, إلا ان تطبيق الفكر التسويقي في قطاع الخدمات ظل متأخر وذلك لوجود اسباب من بينها:<sup>3</sup>

. عدم وجود مفاهيم تسويقية واضحة في قطاع الخدمات؛

. عدم اتفاق على تعريف موحد للخدمة؛

<sup>1</sup>. فؤاد بوجنانة, تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية, مذكرة ماجستير, غير منشورة, جامعة ورقلة, 2009/2008, ص: 3.

<sup>2</sup>. احمد بن عيشاوي, ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية, مجلة الباحث, العدد4, جامعة ورقلة, 2006, ص: 8.

<sup>3</sup>. فؤاد بوجنانة, المرجع السابق, ص: 13.

- وجود خلط في المفاهيم والمصطلحات التسويقية في قطاع الخدمات,

### المطلب الثاني: جودة الخدمة

لجودة الخدمة دورا مهما في تصميم المنتج الخدمة وتسويقه, وذات اهمية لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين منها, وقد ازداد ادراك المؤسسة الخدمية لأهمية ودور تطبيق الجودة في تحقيق ميزة تنافسية لها, كما ان مواضيع الجودة استحوذت على اهتمام الكثير من رجال الاعمال.

#### 1. الجودة وابعادها

أ. **تعريف الجودة:** على أنها انتاج المؤسسة لسلعة او تقديم خدمة بمستوي عالي من الجودة المتميزة تكون من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائننا بشكل يتفق مع توقعاتهم وتحقيق رضائهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا للإنتاج سلعة او خدمة.<sup>1</sup>

وقد عرفها كوان "Kwan" من خمسة اتجاهات هي:<sup>2</sup>

- . هي مدى قدرة المؤسسة على انتاج وتقديم خدمة متميزة؛
- . هي مدى قدرة المؤسسة على انتاج وتقديم خدمة اقرب من الكمال؛
- . هي مدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجات الزبون بما يناسب هدفه؛
- . هي مدى قدرة المؤسسة على التغيير في خدماتها وسلعها؛
- . هي مدى قدرة المؤسسة على تحقيق ارباح مالية كبيرة.

وبناء عليه يتضح لنا بأن جودة الخدمة "هي مدى مطابقة سلع او خدمات المؤسسة مع مواصفات التي يرغب الزبون فيها".

<sup>1</sup>. عمر وصفي عقيلي, مدخل الى المنهجية المتكاملة للإدارة الجودة الشاملة, ط 2, دار الواصل للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2009 ص: 17.

<sup>2</sup>. قاسم نايف علوان المحياوي, إدارة الجودة في الخدمات, ط 1, دار الشروق للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2006, ص: 24.

- ب. ابعاد الجودة : لا يعبر عنها بالكمية فقط وإنما هناك ابعاد نوعية ايضا وهي كتالي:<sup>1</sup>
- . مستوي الأداء: الاداء صفة يمكن قياسها, وهو يحدد بالخصائص الاساسية لوظائف السلع؛
  - . الخصائص الثانوية للمنتج: وهي الخصائص الغير رئيسية التي تضاف الى المنتج؛
  - . المطابقة: وهي تعبر عن قياس تطابق مواصفات السلع والخدمات مع المواصفات المحددة في تصميمها؛
  - . الجمالية: ويقصد بها المعايير الدوقية للزبائن؛
  - . القدرة على الخدمة: وهي سرعة توفير خدمات الصيانة اللازمة لإعادة منتج الى العمل؛
  - . العمر الافتراضي: مدة بقاء المنتج او الخدمة؛<sup>2</sup>
  - . المعمولية: احتمالية عمل المنتج دون فشل خلال فترة زمنية وفق للمواصفات المحددة؛
  - . قدرة تحسين الجودة: وهي صورة المنتج المرسومة في ذهن الزبون.

## 2. تعريف جودة الخدمة

لقد تعددت تعاريف جودة الخدمة وذلك بخلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة ومن التعاريف نذكر الآتي:

تعرف جودة الخدمة على أنها: هي تلك الجودة التي تقوم على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها حيث يتكون البعد الاجرائي من نظم واجراءات محددة لتقديمها اما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن.<sup>3</sup>

أما (Be dira) فيعرفها على انها: مستوي متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات الزبائن بإضافة الى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة على اشباع حاجاتهم و رغباتهم وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة.<sup>4</sup>

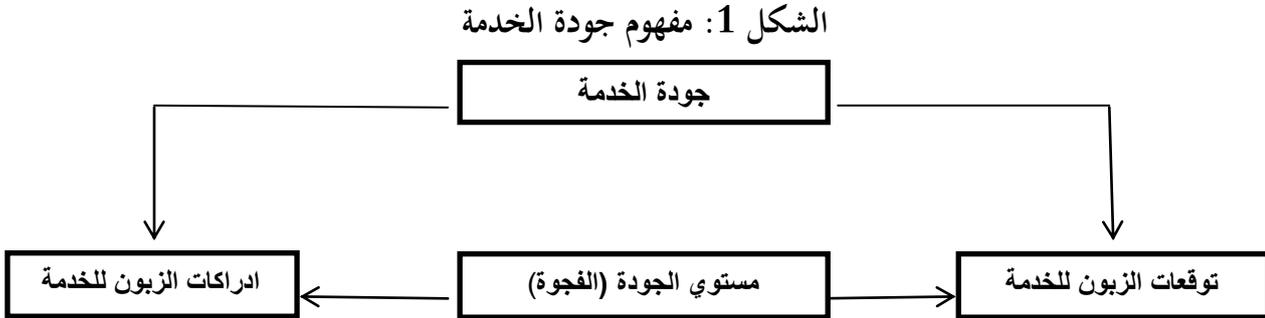
<sup>1</sup> .قاسم نايف علوان المحياوي, ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000/9001, ط 1, دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان , الاردن, 2000 ص: 35.

<sup>2</sup> .محمود احمد جودة, ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات , ط2, دار الواصل للنشر والتوزيع, عمان , الاردن, 2006, ص ص: 21, 22.

<sup>3</sup> . مأمون دراركة, طارق الشلبي, الجودة في المنظمات الحديثة, ط1, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2002, ص: 18.

<sup>4</sup> . توفيق محمد عبد المحسن, قياس الجودة والقياس المقارن, دار الفكر للنشر والتوزيع, مصر, 2006/2005, ص: 40.

ومما سبق يتبين لنا بأن جودة الخدمة ما هي إلا تطابق بين الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات وتطلعات الزبائن لهذه الخدمة " كما هو موضح في الشكل التالي :



المصدر: عوض بدير حداد , تسويق الخدمات المصرفية , ط 1 , دار البيان للنشر والتوزيع, القاهرة, 1999 , ص: 337.

يتضح من المفهوم المذكور اعلاه وجود ثلاثة مستويات هي:

- الخدمة العادية: ادراكات الزبون للأداء الفعلي للخدمة = توقعاته لها؛
- الخدمة الرديئة: ادراكات الزبون للأداء الفعلي للخدمة اقل توقعاته لها؛
- الخدمة المتميزة: ادراكات الزبون للأداء الفعلي للخدمة أكبر توقعاته له.

### 3 نماذج قياس جودة الخدمة

ان عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الاخيرة الى وجود جدال الكثير من خلال العديد من البحوث والدراسات وذلك لصعوبة قياسها, بحيث هناك العديد من الطرق لقياسها والمتمثلة فيما يلي :

أ. طرق القياس المباشرة لجودة الخدمة: وهي تنقسم بدورها الى قسمين هما:<sup>1</sup>

. مناهج الإستقصاء: وذلك بأخذ عينة من افراد المجتمع ويتم اختيارهم عشوائيا او بانتظام وتوزع على افرادها استمارة الاستقصاء وهي مجموعة من الاسئلة حول موضوع المراد معرفته ويجب ان تكون سهلة وواضحة الفهم ومن ثم يجب تبويب الاجابة وتحليل المعلومات من طرف الجهة المختصة بذلك.

. الملاحظة المباشرة: وذلك ان تتولي الادارة نفسها عملية القياس وذلك بالملاحظة في ميدان العمل والاحتكاك المباشر مع الزبائن وملاحظة ردود اعمالهم وايضا مقدمي الخدمة اثناء تقديم عملهم.

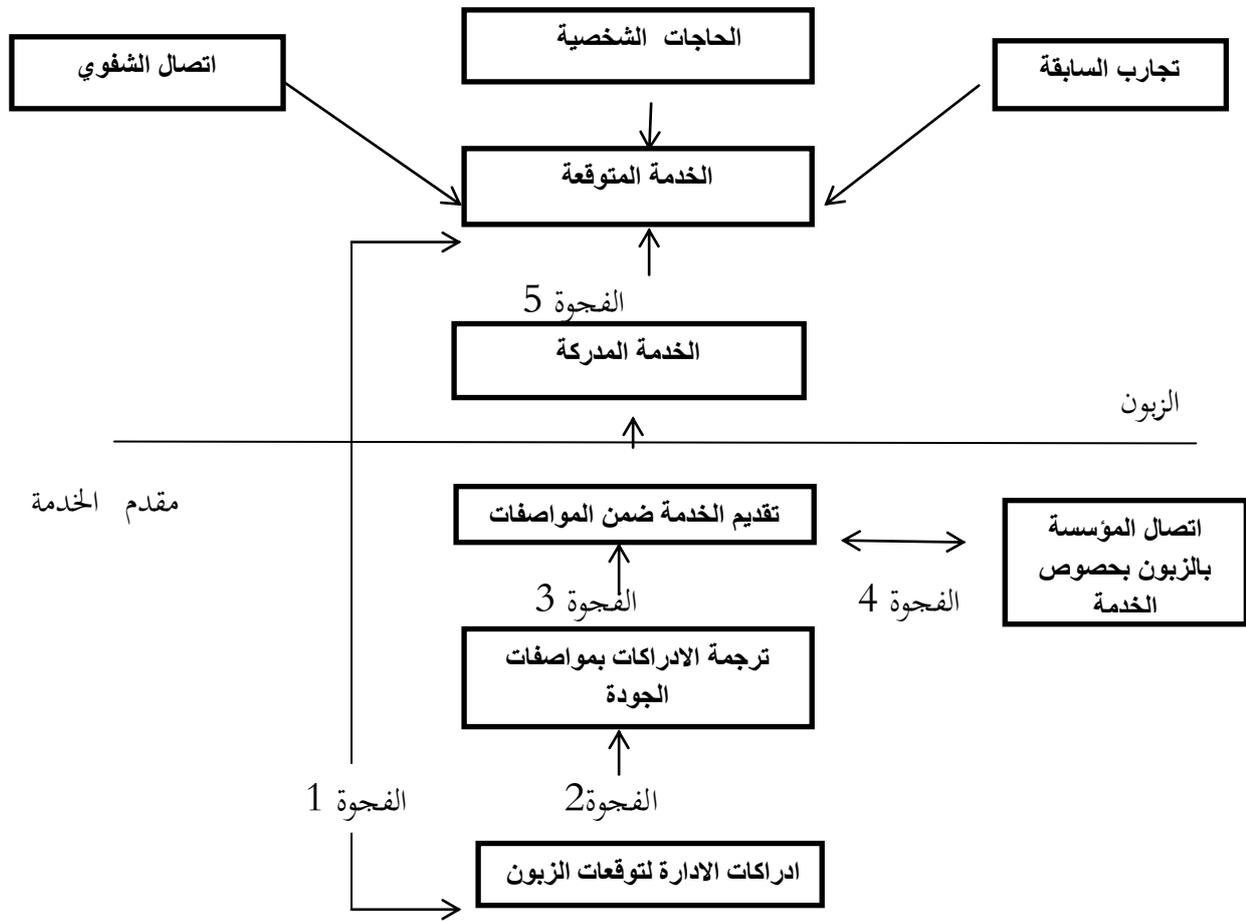
ب. طرق القياس الغير المباشر لجودة الخدمة : وهي بدورها تنقسم الى قسمين هما:

ب 1. مقياس الفجوة (SERVQUAL): ويطلق هذا الاسم على جودة الخدمة ويتكون من جودة وخدمة ويسمي مقياس الفجوات وقد ظهر من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasuraman, Zeithamal, Berry) والذي يرمز له ب: (PZB) والفكرة الاساسية لهذا النموذج هو دور الزبون وتجاربه في تحقيق جودة الخدمة وذلك لكسب رضائه وولائه،<sup>2</sup> وان تقييم الجودة في هذا النموذج يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن للخدمة وادراكاتهم لها، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية جودة الخدمة = ادراكات - توقعات وهو يقوم على خمس فجوات اربعة منها موجه لمقدم الخدمة وفجوة موجه للزبون والشكل الموالي يوضح ذلك.

<sup>1</sup>. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2012/2011، ص: 63.

<sup>2</sup>. صالح بوعبد الله، قياس ابعاد جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10، جامعة مسيلة، 2010، ص: 94.

الشكل 2 مقياس الفجوة SERVQUAL



المصدر: هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, ط 3, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2005, ص: 440.

استنادا للشكل السابق يمكن تلخيص هذه الفجوات في ما يلي:<sup>1</sup>

**الفجوة الاولى:** وتنتج عن اختلاف توقعات الزبائن وادراكات الادارة لتلك التوقعات؛

**الفجوة الثانية:** وتنتج عن عدم تطابق مواصفات الخاصة بالخدمة مع ادراكات الادارة لتوقعات الزبائن؛

**الفجوة الثالثة:** وتنتج عن اختلاف المواصفات المحددة للجودة واداء الخدمة بالفعل؛

**الفجوة الرابعة:** وتنتج عن اختلاف الخدمة المقدمة بالفعل لزبون و الاتصال الخارجي له؛

<sup>1</sup>. هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, ط3, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2005, ص: 441.

الفجوة الخامسة: وتتمثل في المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة وتتمثل في الفرق بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة.

ب 2. مقياس الاتجاه (SERVPERF): ويطلق هذا الاسم على الاداء الفعلي للخدمة ويتكون من الخدمة والاداء وظهر نتيجة لدراسات التي قام بها كل من (Taylor, Cronin) حيث تقيم الجودة في هذا النموذج على انها اتجاهها يرتبط بادراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة.<sup>1</sup>

ونتيجة للانتقادات التي وجهت لمقياس الفجوة لجأت بعض الدراسات الى استخدام مقياس الاتجاه و الذي يركز على الاداء الفعلي للخدمة ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الاداء الفعلي}$$

### المطلب الثالث: اساسيات حول رضا الزبون

يعتبر رضا الزبون من المفاهيم المهمة في مجال تسويق الخدمات, وان رضا الزبون في مجال الخدمات أهم منه في مجال السلع المادية، وعلى الرغم من وجود علاقة واضحة وأكيدة بين مفهوم رضا الزبون وجودة الخدمة إلا أن الباحثين في هذا المجال لم يتفقوا على طبيعة ونوع هذه العلاقة، فمنهم من يرى بأن رضا الزبون هو نفسه جودة الخدمة، ومنهم من يرى بأنهما مختلفان وستتناول هذا التشابه او الاختلاف في تعريف كل من الزبون ورضا الزبون.

#### 1. تعريف الزبون وانواعه

أ. تعريف الزبون: يعتبر الزبون اصلا من اصول المؤسسة و اساس بقاءها واستمرارها في ظل الظروف البيئية فهو بؤرة النشاط التسويقي, وهناك العديد من التعاريف التي تطرقت الى الزبون منها:<sup>2</sup>

- هو ذلك الفرد الذي يقوم بالبحث عن سلعة او خدمة ما وشرائها لاستخدامه الشخصي او العائلي؛

- هو المستخدم النهائي لخدمات المؤسسة وتتأثر قراراته بالعوامل الداخلية مثل الشخصية والمعتقدات والعوامل الخارجية مثل الموارد والتأثيرات العائلية وقد يكون الزبائن افراد او المؤسسات.

<sup>1</sup>. بوعنان نور الدين, جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء, مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة المسيلة, 2007/2006, ص: 76.

<sup>2</sup>. يوسف حجيم سلطان الطائي, هشام فوزي دباس العبادي, إدارة علاقة الزبون, ط1, دار الوراق للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2009, ص: 59.

وبناء عليه يتبين لنا من خلال التعاريف السابقة ان الزبون هو ذلك الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يقوم باقتناء السلعة او الخدمة لإشباع حاجاته ورغبات عائلته.

ب. **انواع الزبون:** عمليا تستخدم كلمة الزبون لوصف ثلاثة انواع من الزبائن الزبون الداخلي وهم الافراد العاملين داخل المؤسسة, والزبون الوسيط, والزبون الخارجي وهم كالتالي:

. **الزبون الداخلي:** هو المورد البشري داخل المؤسسة فهو القائم على اعداد استراتيجيات المؤسسة وتنفيذ أنشطتها وخططها, ويعد الواجهة الامامية التي تتعامل بها مع المحيط الخارجي.<sup>1</sup>

. **الزبون الوسيط:** ويشمل كل من:<sup>2</sup>

**المورد:** ان ثقافة ادارة الجودة الشاملة تتبع لتشمل المورد باعتباره يقوم بتلبية احتياجات المؤسسة من مستلزمات, فتسعي الى بناء علاقة طويلة معه و ذلك تحت شعار "المورد شريك طويل الاجل, وهو جزء من منهجية ادارة الجودة الشاملة."

**الموزع:** ينبغي اعتباره كمصدر استراتيجية محتملة لان العلاقة مع قنوات التوزيع تساهم في ادخال الابتكارات الجديدة للسوق, وهو بمثابة شريك استراتيجي مرتبط بالمؤسسة.

**الزبون الخارجي:** وهو مختلف الافراد الطبيعيين والمعنويين والجهات التي تستفيد وتتأثر بسلع وخدمات المؤسسة.<sup>3</sup>

## 2. رضا الزبون

أ. **الرضا:** لا يعني ان الزبون مقتنع بجانب واحد وانما هو حالة تعبر عن جميع الجوانب التي يمكن قياسها وتحليلها للإقرار بمستوي الرضا المطلوب،<sup>4</sup> كما يعبر الرضا عن الحالة النفسية الناتجة عن عملية الشراء التي يقوم بها الفرد،<sup>5</sup>

<sup>1</sup> . حكيم بن جروة, محمد بن حوحو, تسويق العلاقات من خلال الزبون مصدر لتحقيق المنافسة واكتساب الميزة التنافسية, الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية, جامعة الشلف, ص ص: 6 - 7.

<sup>2</sup> . كشيده حبيبة, استراتيجيات رضا العميل, مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة سعد حلب, البليدة, الجزائر, 2004/2003, ص: 25.

<sup>3</sup> .. حكيم بن جروة, محمد بن حوحو, المرجع السابق, ص ص: 7.6

<sup>4</sup> . يسري محمد حسين, علاقة الابداع التقني برضا الزبون(الضيف) مجلة الادارة والاقتصاد, العدد: 81, جامعة المستنصرية, 2010, ص: 136.

<sup>5</sup> . بلبالي عبد النبي, دور التسويق الداخلي في تقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون, مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة ورقلة, 2009/2008, ص: 49.

ويعرف من الناحية الشعورية كعملية استجابة ايجابية ومن الناحية الادراكية هو تقييم مقارن بتوقعات, واذا جمعنا

بينهم فهو ظاهرة غير ملاحظة ناتجة عن تجربة ومقارنة مع التفضيلات الاساسية.<sup>1</sup>

وبناء عليه فالرضا هو شعور الزبون الناتج عن مقارنته بالأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته لها.

ب. رضا الزبون: يعد من المفاهيم التي اثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون ادارة التسويق, وذلك للإدراك العديد من المؤسسات ان سبب تميزها القائم على اساس احترام الزبون والعمل على ارضاءه وتلبية حاجاته ورغباته, فيعرف على أنه استجابة الزبون للخدمة اي الحكم والتقييم الذي يصدره الزبون للخدمة او سلعة معينة,<sup>2</sup> ويعرف ايضا على أنه انطباع ايجابي او سلبي مدرك من طرف الزبون الذي ينتج عنه مقارنة الاداء الفعلي للخدمة او السلعة مع توقعاتهم.<sup>3</sup>

واستنادا لما سبق يمكن القول بأن رضا الزبون هو شعور ينتاب داخل الزبون عند تجربته لسلعة او خدمة معينة.

ومن خلال ما قدم يتضح ان رضا الزبون هو دالة من مستويات التوقعات والاداء المدرك وهناك ثلاثة مستويات هم:

- . اذا كانت النتائج اكبر من توقعات فإنه سوف يشعر برضا عالي؛
- . اذا كانت النتائج تساوي توقعات فإنه سوف يشعر بالرضا؛
- . اذا كانت النتائج اقل من توقعات فإنه سوف يشعر بعدم الرضا؛

<sup>1</sup> . بنشوري عيسى , دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون , مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة ورقلة, 2009, ص: 59.

<sup>2</sup> . نظام موسى سويدان, تقييم تأثير تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والحفاظة عليه , مجلة جامعة الازهر, المجلد 13, العدد 1, غزة, ص: 662.

<sup>3</sup> - Philip kotler.et autres ; marketing management; France ; Pearson éducation; 12eme ;edition;2006;p172 .

جاء أهمية رضا الزبون: تبرز أهمية رضا الزبون لكونها احد العوامل التي تمكن المؤسسة الخدمية من البقاء والاستمرار في السوق, ويعد من اكثر المعايير فاعلية للحكم على اداءها لاسيما عندما تكون موجهة نحو الجودة وتكمن في ما يلي:<sup>1</sup>

- . ان رضا الزبون عن الخدمة المقدمة اليه يقلل من انتقاله الى مؤسسة منافسة؛
- . ان 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؛
- . ان المؤسسة التي تسعى لقياس رضا الزبون يمكنها تحديد حصتها السوقية.

### 3. قياس رضا الزبون

يعتبر قياس اداء المؤسسة بالنسبة للزبون على اساس عامل معين, فهو عملية جد حساسة وذلك لان تقييم العامل الواحد يختلف من زبون الى اخر, <sup>2</sup> فهو تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسة للوقوف على مدى رضا زبائنها عما تقدمه لهم من خدمات, <sup>3</sup> فهناك العديد من الاساليب لقياس رضا الزبون والمتمثلة في ما يلي:

أ. القياسات الدقيقة (القياسات الغير مباشرة): من الضروري للمؤسسة اللجوء الى قياسات دقيقة لقياس رضا الزبون و التي تعتمد على ما يلي:<sup>4</sup>

- . الحصنة السوقية: فهو مرتبط برقم الاعمال المنجزة مع زبائن المؤسسة وتنوعها بالنسبة لكل زبون وينخفض هذا المعيار عند شعور الزبون بعدم الرضا ويرتفع عند شعوره بالرضا؛
- . معدلات الاحتفاظ بالزبون : ويمكن قياسه من خلال معدلات نمو مقدار النشاط المنجز من الزبائن الحاليين, وهذا دليل على ان المؤسسة احتفظت بعلاقات دائمة معهم؛
- . جلب زبائن جدد: بهدف نمو النشاط تعمل المؤسسة قصارى جهدها لتوسع قاعدة من الزبائن ويعبر عن اجمالي رقم الاعمال المنجزة؛

<sup>1</sup> . يوسف حجيم سلطان الطائي, هشام فوزي دباس العبادي , مرجع سبق ذكره, ص: 223.

<sup>2</sup> . سعادي الخنساء, التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي , مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة بن يوسف بن حدة, 2006/2005, ص 69

<sup>3</sup> . المؤسسة الامريكية للتنمية , قياس رضا العملاء من اجل بناء قدرات مؤسسة فعالة, غير منشورة , مركز خدمات المنظمات الغير الحديفة, ص3

<sup>4</sup> . كريمة بكوش, تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية, مذكرة ماجستير غير منشورة, جامعة سعد دحلب, البلدة, 2006, ص 96

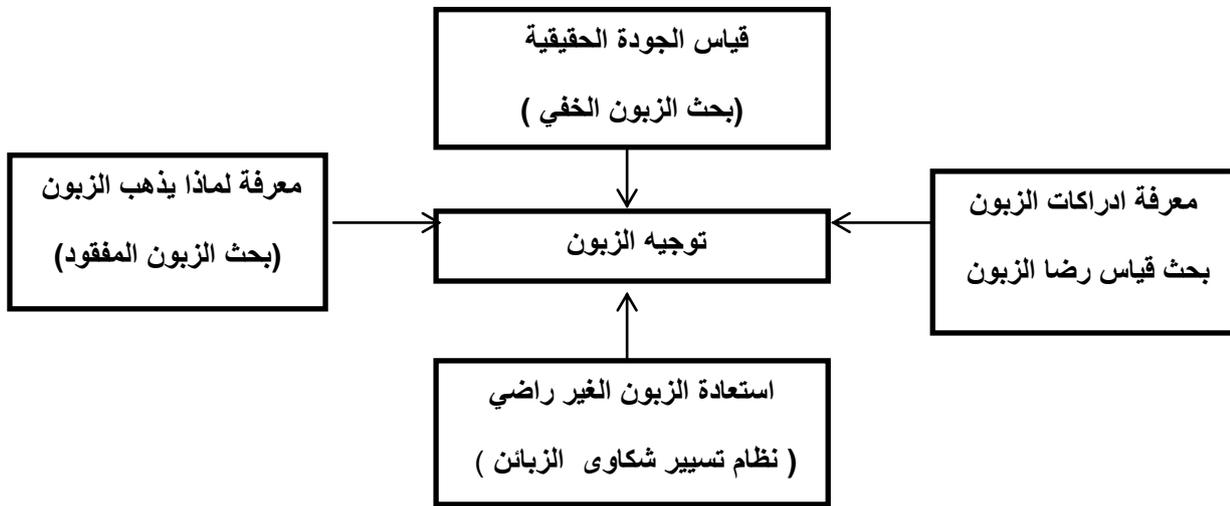
. المردودية: ان المقاييس السابقة لا يمكن من خلالها معرفة مردودية الزبون وانما تعبر عن رضاه او عدم رضاه الذي ينتج عن توافق او عدم توافق الاداء مع توقعاته, ويمكن حسابها من خلال الربح الصافي الناتج عن كل زبون.<sup>1</sup>

. عدد المنتجات التي تستهلك من قبل الزبون: اذا كان الزبون راضي عن ما تقدمه المؤسسة فهو يقتني أكثر من منتج لها؛

وهناك مقاييس اخرى بالإضافة الى هذه المقاييس والمتمثلة في معدل اعادة الشراء, معدل الوفاء, عدد شكاوي الزبائن, قيمة وكمية المردودات...

ب. القياسات التقريبية (القياسات المباشرة): حسب الشكل الموالي فإن الأدوات الموجه لقياس رضا الزبون، ثلاثة منها ضمن الدراسات الكيفية أما بحوث قياس رضا الزبون فضمن الدراسات الكمية.

### الشكل 3: مختلف ادوات الموجه للزبون



المصدر: نقلا عن كشيده حبيبة, مرجع سبق ذكره, ص: 60.

ب.1. الدراسات الكيفية: فهو يعتمد على انطباعات الزبائن من خلال استماع لهم، وعلى العموم فإن أدوات الدراسات الكيفية تتلخص في:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - كشيده حبيبة, مرجع سبق ذكره, ص: 60.

. **بحوث الزبائن المفقودين** : تسعى المؤسسة من خلالها تحقيق مجموعة من الاهداف، كتحديد العوامل المفضلة لدى الزبائن، ومعرفة اسباب انقطاع بعض الزبائن عن التعامل معها... الخ، في حين الدافع الاساسي للقيام بهذه البحوث يتمثل في انقطاع بعض الزبائن عن اقتناء سلع او خدمات المؤسسة، فتقوم بأجراء مقابلات مع بعض الزبائن الذين انتقلوا الى المنافسين وذلك عن طريق اجراء حوار واستماع الى اجاباتهم فيما يخص الاسباب التي دفعتهم الى الانتقال فهي تهتم بالأسباب تحول الزبون بدلا من اسباب اختياره لسلع وخدمات المؤسسة.

. **بحوث الزبون الخفي** : وهي تقنية يستعين بها في مجال الخدمات والتوزيع وقياس رضا الزبون ويركز هذا النوع على الاتصال بأحد الاشخاص ليقوم بدور الزبون، ويطلب منه كتابة تقرير على كل انطباعاتهم السلبية او الإيجابية ويرفع الى ادارة التسويق اعتمادا على ان الزبون قد لا يرغب في رفع شكوى والاجابة على قائمة الاستقصاء بصراحة.

. **نظام تسيير شكاوي الزبائن** : وهي الاجابة الخاصة عن عدم الرضا ويعبر عنها استياء من اداء الخدمة او السلعة ويشمل جانبين هما: الجانب الشكلي والذي يتعلق الأمر بإمكانية مقارنة مستويات عدم الرضا، بتزايد عدد الشكاوي المقدمة، أو تركيزها على منتج أو خدمة معينة دليل على انخفاض مستوى الجودة المدركة،<sup>2</sup> والجانب التحليلي الذي يعبر عن المشكلة التي تواجهها المؤسسة من خلال الزبون الغير راضي لا يبدي شكاوي، فتقوم بتحليل ودراسة هذه الشكاوي وتقوم بتصحيحها.

**ب.2. الدراسات الكمية** : حيث تلجأ المؤسسة الى استعمال طرق القياس الكمية والتي تتمثل في بحوث الرضا من خلال استقصاءه لمعرفة رضاه لمنتجاتها وخدماتها وتتم عملية بحوث الرضا من خلال اتباع الخطوات التالية:<sup>3</sup>

- **تحديد اهداف البحث** : وتتمثل في النتائج المتحصل عليها من البحث كمعرفة اسباب عدم الرضا والحاجات الجديدة للزبائن، قياس درجة رضا الزبون؛

- **اعداد الاستقصاء** : ويخضع لنفس القواعد التي يخضع لها استقصاء السوق والتي منها نجد: دراسة ابعاد رضا الزبون، تنظيم وصياغة الاستقصاء... الخ؛\*

<sup>1</sup> . خديو نسيم، اخلاقيات الاعمال وتأثيرها على رضا الزبون، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2010/2011، ص ص: 108، 109.

<sup>2</sup> . حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005/2006، ص: 93.

<sup>3</sup> . كريمة بكوش، المرجع السابق، ص: 101.

- صياغة الأسئلة: يمكن استخدام منهجين لصياغة الأسئلة وهما: المنهج الإجمالي الذي يعتمد على قيام الزبون بتقييم المنتج في ضوء كل الخبرات المتعلقة بشرائه واستخدامه، والمنهج التفصيلي يعتمد على قياس رضا الزبون عن كل مكون من مكونات المنتج على أساس أن هناك دوافع متعددة لسلوك الزبون؛

- تحديد العينة: وذلك بأجراء سبر الآراء لعينة من المجتمع ثم تعميمها على المجتمع ويتم تحديدها وفق المراحل التالية: تعيين مجتمع المدروس ← تحديد نقاط البحث ← طرق سحب العينة ← تحديد من سيوجه لهم الاستقصاء؛

- تجميع البيانات وتحليلها: هناك عدة طرق لتجميع البيانات وهي مرتبطة مباشرة بتكلفة البحث كحجم العينة، وشكل الأسئلة منها المقابلة، الهاتف، البريد، وهناك أربعة مستويات لتحليلها والمتمثلة في ما يلي: مقاييس الرضا ← توزيع نقاط الرضا ← تحليل المقارن ← ترتيب ابعاد الرضا؛  
- عرض النتائج: النتائج المتحصل عليها لا تتمثل في جداول فقط وإنما قد تكون في شكل تمثيل بياني.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تمهيد:

يبقى مستوى الجدة في هذا البحث مرتبط بحجم المراجع والمعلومات التي تمكنا من الحصول عليها، إلا أنه يمكن الإشارة إلى نقطة مهمة هي أن الدراسات التي استطعنا الاطلاع عليها والمتمثلة في:

#### المطلب الأول: أهم الدراسات السابقة

1. دراسة بشير عباس محمود العلق بعنوان قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية جامعة الزيتونة الأردنية 2002 , هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها المختبرات الطبية و مراكز الأشعة في الأردن من وجهة نظر المستفيدين و ذلك باستخدام نموذج جودة الخدمة و نموذج أداء الخدمة و توضيح الفروق إن وجدت بين نتائج القياس باستخدام النموذجين. و قد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود اختلاف بين نتائج قياس جودة الخدمات التي تقدمها المختبرات الطبية و مراكز الأشعة باستخدام نموذج جودة الخدمة و بين نتائج القياس باستخدام نموذج

\*. لمعرفة أكثر التفاصيل يرجى مراجعة كشيده حبيبة, استراتيجيات رضا العميل, مرجع سبق ذكره, ص: 72.

أداء الخدمة، حيث كانت النتائج في الحالة الأولى سلبية بينما في الثانية ايجابية كما أظهرت النتائج أن المستفيدين من خدمات المختبرات الطبية ومراكز الأشعة يولون أهمية نسبية عالية للجوانب الملموسة .

2. دراسة كشيده حبيبة , مذكرة الماجستير , بعنوان استراتيجيات رضا العميل , جامعة اليليدة, 2005

حيث ركزت الباحثة في هذه الدراسة على استراتيجيات المطبقة على رضا العميل حيث اصبحَت المؤسسة تحدف الى الوصول الى العميل على انه وسيلة للرضا وليس كهدف, فيعتبر السلوك الناتج عن الرضا او عدم الرضا مصدره العميل, فالمؤسسة لا تكتفي بتحقيقه وانما معرفة طرق قياسه واساليب تحسينه ومدى مساهمته في سعادة الزبون ومن النتائج التي توصلت اليها الباحثة هو ان الزبون له دور اساسي في نجاح المؤسسة واستمرارها وباعتبار الجودة ايضا ميزة تنافسية لها لأنها استراتيجية من استراتيجيات رضا الزبون.

3. دراسة بوغنان نور الدين , مذكرة الماجستير , بعنوان جودة الخدمات واثرها برضا العملاء , دراسة

ميدانية في مؤسسة مينائيه بسكيكدة, جامعة الهسيلة, 2007 حيث وجه الباحث اهتمامه بصورة مباشرة على جودة الخدمات ونماذج قياسها بالإضافة الى معرفة حاجات وتطلعات الزبائن ومعرفة السلوك الشرائي لهم في الخدمات التي تقدمها لهم, وطرق قياس الرضا ومن النتائج المتوصل اليها الباحث في هذه الدراسة هو عدم توفر العاملين على المعلومات التي يطلبها الزبائن مما يجعلهم يبحثون على المعلومة في مكاتب اخرى, وهناك جانب ايجابي لجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وهي توفير تجهيزات ومعدات متطورة في رفعها, فتسعي جاهدة الى تلبية حاجات ورغبات زبائنهم ثم كسب رضاهم.

4. دراسة B.T.Shaikh, N.Mobeen, S.L.Azam and F.Rabbani بعنوان تقييم

جودة الخدمات الصحية و مدى رضا المرضى عنها في أحد المستشفيات بمدينة كراتشي (باكستان), 2008 حيث تم استخدام مقياس جودة الخدمة. و لقد أظهرت نتائج الدراسة ارتفاعا في مستوى رضا المرضى من 34.4 % إلى 82 % و ذلك على مدى العام الذي أجريت فيه الدراسة، و يرجع الفضل في ذلك إلى تحديد الفجوات في جودة الخدمات الصحية و العمل على تحسين الأداء.

5. دراسة صالح بو عبد الله , والمعونة ب: قياس جودة ابعاد الخدمة, دراسة تطبيقية في بريد الجزائر ,

جامعة الهسيلة, 2010 حيث يدور هذا المقال على ابعاد جودة الخدمات البريدية في الجزائر فقام بعرض نتائج الدراسة الكمية لهذا البريد مستخدما مقياس الاتجاه (الاداء) وكانت النتائج مقبولة وقوية مقارنة بمقاييس اخرى حيث ركزت على اربعة مؤشرات الضمان, عملية الخدمة, محيط الخدمة, المعاملة, فهي تسمح بالفهم الجيد لنظرة

الزبون لجودة الخدمة ومن النتائج المتوصل اليها هو ان هناك تطابق وتشابه بين ابعاد مقياس الاتجاه و ابعاد مقياس الفجوة.

6. دراسة نظام موسى سويدان , بعنوان **تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه** , مجلة جامعة الازهر , 2011 ان الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى ممارسة ادارة الجودة الشاملة لدى المؤسسة والسياسات المطبقة عليها سواء كان ذلك على المدى الطويل او المدى القصير , حيث ان التقييم يكون من طرف العاملين بها وايضا زبائنها , وقد توصلت هذه الدراسة الى نتائج من بينها ان هناك تأثير واضح لممارسة ادارة الجودة الشاملة والتي تشمل على دعم الادارة العليا , وكذلك تحسين العمليات والتعامل مع العاملين على رضا الزبون , فهي تقوم بتطبيق الجودة العالية لمنتجاتها وخدماتها لكسب رضا زبائنها والاحتفاظ بهم.

### المطلب الثاني: وجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تبين لنا أن موضوع قياس الجودة في الخدمات هو محل الاهتمام, حيث أنجزت دراسات عديدة مستعملة مختلف نماذج قياس جودة الخدمة ومدى تأثيرها على رضا الزبون، وذلك في مجالات خدمية متنوعة، أما في العالم العربي فيعد من المواضيع الحديثة و التي عرفت اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجال التسويق.

ومن خلال الدراسات السابقة يتضح لنا أن معظمها قام بمعالجة موضوع جودة الخدمة بصفة عامة دون التطرق إلى دور أبعادها في التأثير على رضا زبائن تلك المؤسسات من حيث مستوى الأداء والجودة المقدم لهم، وبناءا عليه سنحاول نحن في هذه الدراسة معرفة ما إذا كان هناك تأثير لتلك الأبعاد على كل من الزبون ومقدمي الخدمة، حيث خصصنا دراسة الخدمات الصحية كمثال انطلاقا من دراسة ابعاد جودة الخدمة التي تم تقديمها المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت للمرضي وكذلك مقدمي الخدمة.

## خلاصة الفصل:

استنتجنا من هذا الفصل الدراسة كل من مفهوم المؤسسة الخدمية، ومكانة وموقع التسويق فيها، بالإضافة إلى المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة ونماذج قياسها، مع التركيز على رضا الزبون الان كل من المؤسسة الخدمية، وجودة الخدمة بالإضافة إلى رضا الزبون تعتبر المحاور الأساسية للعملية التسويقية في مجال الخدمات. كما تبين أيضا أن نماذج قياس جودة الخدمة تساعد إدارة المؤسسة الخدمية في التعرف على مدى قدرة الخدمة المقدمة للعملاء على الوفاء باحتياجاتهم ورغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و يحقق رضاهم. كما أدركت المؤسسة أن سبب وجودها هو إرضاء الزبون وليس الإنتاج، وبالتالي تقدم حلول لمشاكل الزبون بدل منتجات، وإن كان الرضا يعبر عن حالة إشباع مادي وإشباع نفسي لدى الزبون فهو ناتج عن مقارنة توقعاته بالأداء الفعلي الذي قدمته المؤسسة الخدمية.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

## تمهيد:

قمنا في الفصل الاول بتقديم الاطار النظري لهذا البحث , والذي تمكن من خلاله التعرف على المؤسسة الخدمية بصفة خاصة ومكانة التسويق فيها , وبجودة الخدمة وتحديد ابعادها ونماذج قياسها سواء كانت مباشرة او غير مباشرة , وكل هذا يتحقق بفصل رضا الزبون عن مخرجاتها "منتج, خدمة", حيث تعرفنا على مفهوم الزبون وانواعه ثم رضا الزبون واساليب قياسه.

ومن خلال الفصل الثاني الذي يشمل الاطار التطبيقي لبحثنا فحاولنا اسقاط ما تم وصفه في الفصل الاول أي دراسة جودة الخدمة واثرها برضا الزبون في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

بحيث اعتمدنا في دراستنا على المقابلة الشخصية مع المسؤول بالمصحة، ولدراسته وتحليل الموضوع قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

✓ المبحث الأول: طرق وادوات الدراسة

✓ المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

### المبحث الأول: الطريقة وادوات الدراسة

تم استخدام الدراسة الكمية في هذه الدراسة لقياس رضا الزبون حيث تطرقنا الى تقديم للمؤسسة محل الدراسة، وأهم الأدوات والطرق المستخدمة في الدراسة (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة المستخدمة، صدق وثبات)، يليها تحليل النتائج والمناقشة واستنتاجات الدراسة .

#### المطلب الاول: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون من هيكل التشخيص والعلاج والاستشفاء واعادة التأهيل الطبي، حيث تغطي سكان بلدية واحدة او مجموعة من البلديات ، وقد انشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 تقع في شارع محمد خميسي بالنزلة بتقرت، وتكون من مصالح وهي { انظر الملحق رقم 1 } :

- مصلحة الطب الداخلي يشمل كل وحدة طب الرجال ووحدة طب النساء؛
- مصلحة الجراحة العامة تشمل كل من جراحة النساء و جراحة النساء؛
- مصلحة الاستعجالان الطبية الجراحية؛
- مصلحة امراض الكلى وتصفية الدم؛
- مصلحة طب العيون؛
- مصلحة طب الاذن والانفة الحنجرة؛
- مصلحة الامراض الصدرية؛
- مصلحة الدلك الطبي.

بالإضافة الى بعض المصالح الخاصة بالمخبر والصيدلية والاشعة والتموين والصيانة العامة.

#### المطلب الثاني: طرق الدراسة

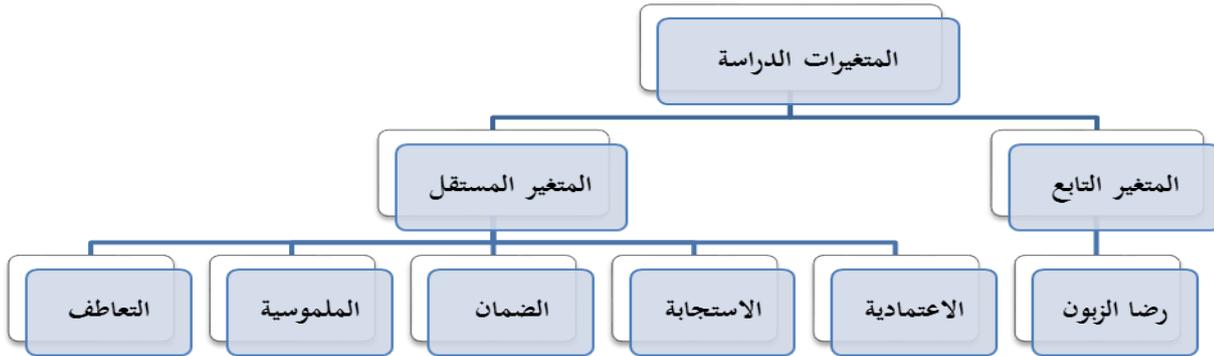
##### أولا: عينة الدراسة

✓ بالنسبة لمرضي المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت فقد تم توزيع 50 استمارة، لم يستجوب 4 استمارات فقط.

✓ بالنسبة لموظفي المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت فقد تم توزيع 35 استمارة، لم يستجوب 8 استمارات فقط.

ثانياً: متغيرات الدراسة

الشكل رقم 04: متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة

المطلب الثالث : أدوات الدراسة

اولاً: الأدوات الإحصائية المستعملة

قام الباحث بترميز بيانات الاستمارة وإدخالها للحاسوب وتشغيل برنامج "SPSS" النسخة 20 وبواسطة هذا البرنامج تمت الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية منها:

- استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على عبارات الدراسة وذلك لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث الخصائص درجة الموافقة؛

- مصفوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثانياً: الادوات المستخدمة في جمع البيانات

تم خلال هذه الدراسة الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية نظرا لانتشار استعماله في هذا النوع من البحوث لقياس متغير جودة الخدمة فقد اعتمدنا على كل من مقياس جودة بأبعاده الخمسة (الاعتمادية الاستجابة، الأمان الملموسية و التعاطف).

### 1. الاستبيان

و فيما يتعلق بتصميم استمارة الاستبيان فقد تم تقسيمها إلى جزئين بالإضافة إلى صفحة التقديم و طلب التعاون و الاستجابة ، كما يلي :

**الجزء الأول:** يتعلق بالخصائص الديمغرافية للعينة مثل الجنس، السن والمستوي التعليمي إضافة إلى عدد سنوات العمل.

**-الجزء الثاني:** ويعكس آراء عينة المرضى ومقدمي الخدمة حول جودة الخدمات المقدمة من طرف المستشفى وتتضمن 19 عبارة تعكس المؤشرات الخمس الأساسية والمتمثلة في: الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، التعاطف الملموسية.

تتوزع هذه العبارات كما يلي:

. العبارات من 1 إلى 4 تعبر عن جانب الاعتمادية، والتي تتجلى في دقة الانجاز لمقدم الخدمة .

. العبارتين 5 و 6 تعبر عن جانب استجابة و التي تتجلى في مستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة ، حل المشاكل التي تواجههم بشكل سريع، إعلام الزبون على الوقت المناسب لتقديم الخدمة.

- العبارات من 7 إلى 10 وتعبر عن جانب الضمان والتي تتجلى في الثقة قدرة مقدم الخدمة على توفير الثقة والامان للمرضى .

- العبارات من 11 حتى 14 وتعبر عن جانب الملموسية والتي تتجلى في وجود تقنيات ومعدات حديثة، تناسب المرافق المادية والمعدات مع نوعية الخدمات المقدمة.

- العبارات من 15 حتى 19 ، وتعبر عن جانب التعاطف و التي تتجلى في اهتمام بالزبائن وتبرز في الاهتمام بطلبات الزبائن بشكل شخصي، شعور الزبون بأنه شخص معروف من قبل أفراد المستشفى.

- الإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني لاستمارة والتي تتعلق بأبعاد جودة الخدمة تم استخدام مقياس "ليكرت" ذو 3 درجات كونه المقياس المناسب لقياس ابعاد الجودة ونظرا لاستخدامه في الدراسات السابقة في هذا المجال بطلب من مقدمى الخدمة والمرضى إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكرت" كما يلي:

✓ موافق وتعطى لها ثلاثة درجات؛

✓ محايد وتعطى لها درجتين؛

✓ غير موافق وتعطى لها درجة واحدة.

حسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكرت " كما هو موضح في الجدول التالي:

### الجدول رقم 01: مقياس ليكرت ذو ثلاثة ابعاد

3	2	1	
موافق	محايد	غير موافق	درجة الموافقة
الاجابي	متوسط	سلي	مستوي التقييم

حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال درجة الموافقة ومستوي التقييم وفق السلم التالي:

من 1 إلى 1.66 غير موافق, سلي .

من 1.67 إلى 2.34 محايد, متوسط.

من 2.35 إلى 3 موافق, اجابي.

## 2. الوثائق

تم الاعتماد على وثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة وفروعها.

## 3. الملاحظة العلمية

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها فائدة كبيرة في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على واقع وطبيعة وظروف العمل وملاحظة سلوك وعلاقات العمال.

### ثالثا: ثبات وصدق المقياس:

بهدف التحقق من صدق المقياس وثباته، تم اختباره من خلال عينة محدودة من مرضي ومقدي الخدمة بالمستشفى وشملت هذه العينة 46 مريض و27 مقدم خدمة، ثم بعد ذلك تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا وبلغ معامل الثبات 81% بالنسبة للمرضي اما لمقدمي الخدمة فكان 90%، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، حيث يجب ألا تقل .

### المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

سنتطرق في هذا المبحث عرضا مفصلا لنتائج الدراسة الميدانية التي تم الوصول اليها والتي تشمل السرد الكامل لجميع النتائج عن طريق الجداول، بالإضافة الى تحليل ومناقشة هذه النتائج.

#### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

أولا: دراسة الخصائص الديمغرافية لمرضى و مقدمي الخدمة بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت

#### 1. وصف عينة المرضى

جدول رقم 02: توزيع أفراد عينة المرضى حسب الجنس، السن، المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة%
الجنس	ذكر	23	50
	أنثى	23	50
	المجموع	46	100
السن	اقل من 30 سنة	12	26
	من 31 الى 40 سنة	14	30
	من 41 الى 50 سنة	11	24
	من 51 الى 60 سنة	5	11

9	4	اكثر من 60 سنة	المستوى التعليمي
100	46	المجموع	
22	10	الابتدائي	
26	12	المتوسط	
39	18	الثانوي	
13	6	الجامعي	
100	46	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على استبيان المقدم للمرضى

## 2. وصف عينة لمقدمي الخدمة

جدول رقم 03: توزيع أفراد عينة مقدمي الخدمة حسب الجنس، السن، عدد سنوات الخدمة

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة %
الجنس	ذكر	13	48
	أنثى	14	52
	المجموع	27	100
السن	من 18 الى 25 سنة	5	18.5
	من 26 الى 30 سنة	7	26
	من 31 الى 35 سنة	5	18.5
	من 36 الى 45 سنة	7	26
	اكثر من 46 سنة	3	11
	المجموع	27	100
	مدة الخدمة	من 1 الى 5 سنة	11
من 6 الى 10 سنة		7	26
من 16 الى 20 سنة		4	15
من 21 الى 25 سنة		3	11
من 26 الى 30 سنة		2	7
المجموع		27	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على استبيان المقدم لمقدمي الخدمة

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات ابعاد جودة الخدمة و مقدمي الخدمة

1. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات

الجدول رقم 04: تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الاعتمادية

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
متوسط	0.49	1.93	7	3	36	1. يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة
متوسط	0.86	1.69	12	8	26	2. يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل المرضى
متوسط	0.79	1.67	9	13	24	3. يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية
سليبي	0.66	1.30	5	4	37	4. تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية
سليبي	0.77	1.64				المجموع العام

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

الجدول رقم 05: تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الاستجابة

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
سليبي	0.85	1.60	11	6	25	5. تقوم المستشفى بإعلام المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة.
متوسط	0.76	1.76	9	17	20	6. العاملون بالمستشفى لهم الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
متوسط	0.80	1.68				المجموع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

الجدول رقم 06: تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الضمان

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
سلبي	0.71	1.63	6	17	23	7. يثق المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الإطارات الصحية " الطبي ، التمريضي وغيرهم
متوسط	0.87	1.93	16	11	19	8. يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المستشفى
متوسط	0.84	2.04	17	14	15	9. تحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى
سلبي	0.69	1.47	5	12	29	10. تمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
سلبي	0.77	1.64				المجموع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

الجدول رقم 07: تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر الملموسية

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
سلبي	0.53	1.26	2	8	36	11. توفير المستشفى كل الأدوية اللازمة للمريض
سلبي	0.74	1.43	7	6	33	12. يتوفر لدى المستشفى أجهزة طبية حديثة ومتطورة
متوسط	0.93	2.02	20	7	19	13. تملك المستشفى قاعة انتظار دورات مياه صحية نظيفة وبما يحقق راحة المرضى
ايجابي	0.80	2.45	30	7	9	14. تضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام المختلفة
متوسط	0.75	1.79				المجموع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

الجدول رقم 08: تقييم عينة المرضى من ناحية مؤشر التعاطف

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
متوسط	0.85	1.97	7	3	17	15. تولى الطبيب اهتماما فرديا للمريض
متوسط	0.72	1.78	12	8	18	16. يملك العاملون في المستشفى المعرفة بحاجات ورغبات المرضى
متوسط	0.78	1.95	13	18	15	17. يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المرضى
متوسط	0.77	2.06	15	19	12	18. تراعى المستشفى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع
متوسط	0.83	1.86	13	14	19	19. توضح العاملون في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض
متوسط	0.79	1.92				المجموع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

## 2. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم مقدمي الخدمة لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات

### الجدول رقم 12: تقييم عينة مقدمي الخدمة من ناحية مؤشر الاعتمادية

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
متوسط	0.55	2.20	13	5	9	1. يحرص مستشفىنا على تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة
متوسط	0.94	1.74	16	2	9	2. يستجيب مستشفىنا بسرعة لمشاكل المرضى
متوسط	0.89	1.77	14	5	8	3. يحظى مستشفىنا بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية
متوسط	0.82	1.70	16	8	3	4. يقدم مستشفىنا الخدمة الصحية بدرجة عالية
متوسط	0.80	1.85				المجموع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

### الجدول رقم 13: تقييم عينة مقدمي الخدمة من ناحية مؤشر الاستجابة

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
سليبي	0.70	1.51	3	8	14	5. تقوم مستشفىنا بإعلام المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة.
متوسط	0.73	2.33	13	10	4	6. العاملین بمستشفانا لهم الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
متوسط	0.71	1.92				الجـمـوع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

الجدول رقم 14: تقييم عينة مقدمي الخدمة من ناحية مؤشر الضمان

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
متوسط	0.78	2.07	9	11	7	7. يثق المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الإطارات الصحية " الطبي ، التمريضي وغيرهم في مستشفىنا
متوسط	0.69	2.11	8	14	5	8. يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي مستشفىنا
متوسط	0.82	1.92	8	4	10	9. تحافظ مستشفىنا على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى
متوسط	0.89	1.88	9	6	12	10. تمتاز مستشفىنا بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
سليبي	0.79	1.64				الجـمـوع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

الجدول رقم 15: تقييم عينة مقدمي الخدمة من ناحية مؤشر الملموسية

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
سلبي	0.64	1.44	2	8	17	11. يوفر مستشفىنا كل الأدوية اللازمة للمريض
سلبي	0.75	1.51	4	6	17	12. تتوفر لدى مستشفىنا أجهزة طبية حديثة ومتطورة
متوسط	0.73	1.81	5	12	10	13. تملك مستشفىنا قاعة انتظار دورات مياه صحية نظيفة وبما يحقق راحة المرضى
إيجابي	0.84	2.44	18	3	6	14. يضع مستشفىنا لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام المختلفة
متوسط	0.74	1.79				المجموع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

الجدول رقم 16: تقييم عينة مقدمي الخدمة من ناحية مؤشر التعاطف

التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	
متوسط	0.78	1.92	7	11	9	15. يتولى الطبيب اهتماما فرديا للمريض
متوسط	0.80	2.11	10	10	7	16. يملك العاملين في مستشفىنا المعرف بحاجات ورغبات المرضى
متوسط	0.82	2.29	14	7	6	17. يتصف العاملين في مستشفىنا بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المرضى
إيجابي	0.83	2.33	15	6	6	18. تراعي مستشفىنا العادات والتقاليد السائدة في المجتمع
متوسط	0.78	2.33	14	8	5	19. يوضح العاملين في مستشفىنا للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض
متوسط	0.80	1.92				المجموع العام

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: دراسة الخصائص الديمغرافية لمرضى و مقدمي الخدمة بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات

بتفرت

### 1. وصف عينة المرضى

يتضح من خلال الجدول 02 إن النسبة متعادلة للأفراد العينة ، حيث بلغ عدد الاناث 23 فرد أي بنسبة 50% من أفراد العينة، في حين بلغ عدد الذكور 23 فرد أي بنسبة 50% من أفراد العينة.

. بالنسبة للفئة العمرية فإن أفراد العينة التي يتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة هم الأكثر حيث بلغ عددهم 14 فرد أي بنسبة 30 % ، يليهم أفراد العينة التي يتراوح أعمارهم اقل من 30 سنة والذي بلغ عددهم 12 فرد أي بنسبة 26 % من أفراد العينة، ثم افراد العينة التي يتراوح اعمارهم من 41 الى 50 سنة، في حين تقاربت أفراد العينات التي تراوحت أعمارهم من 51 إلى 60 سنة و الأكثر من 60 سنة ، والذي بلغ عددهم 05 و 04 فرد أي بنسبة 11 % و 09 % على التوالي من أفراد العينة.

. فالنسبة للمستوى التعليمي فإن اغلب أفراد العينة دو مستوى ثانوي حيث بلغ عددهم 18 فرد أي بنسبة 39%، ومن ذوي التعليم الابتدائي والمتوسط فقد بلغت نسبتهم 46 % من أفراد العينة، أما النسبة المتبقية والتي تقدر بنسبة 13% تكون للمستوى الجامعي.

### 2. وصف عينة مقدمي الخدمة

يتضح من خلال الجدول رقم 03 أن النسبة العالية للأفراد العينة هي نسبة الاناث، حيث بلغ عددهم 14 فرد أي بنسبة 52% من أفراد العينة، في حين بلغ عدد الذكور 13 فرد أي بنسبة 48% من أفراد العينة.

. بالنسبة للفئة العمرية فإن أفراد العينة التي يتراوح أعمارهم من 26 إلى 30 سنة ومن 36 الى 45 سنة هم الأكثر حيث بلغ عددهم 7 فرد أي بنسبة 26 % ، يليهم أفراد العينة التي يتراوح أعمارهم من 18 الى 25 سنة ومن 31 الى 35 سنة والذي بلغ عددهم 5 فرد أي بنسبة 18.5 % من أفراد العينة، ثم افراد العينة التي تكون اعمارهم اكثر من 46 سنة من أفراد العينة.

. بالنسبة لعدد سنوات الخدمة نجد أغلبية عينة مقدمي الخدمة من 1 الى 5 سنوات بلغ عددهم 11 الفرد من العينة أي بنسبة 41%، ثم تليه المدة من 6 الى 10 سنوات الذي بلغ عددهم 7 افراد العينة أي بنسبة 26%، ثم

الفترة المتبقية على التوالي حيث كان النسبة 15% , 11% , 7% , وهذا ما يعطي الاقدمية في الخدمة ويرجع سبب انخفاض النسبة الى كبر السن.

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات ابعاد جودة الخدمة و مقدمي الخدمة

### 1. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المرضى لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات

بغية دراسة وتقييم مدى رضا المرضى على جودة الخدمات المقدمة لهم من طرف المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات فقد تم صياغة الاستبيان\* الذي وزع على المرضى بهدف تحديد مدى تأثير جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة على رضا مرضاها كما توضحه الفرضية الرئيسة التالية:

#### الفرضية الرئيسة الأولى

"تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقترت, تأثيرا ايجابيا على رضا المريض".

واستنادا لتلك الفرضية فقد تم تجزئتها إلى فرضيات فرعية وتحليل كل فرضية على حدا كما هو موضح عل النحو التالي:

#### الفرضية فرعية الاولى

"تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقترت, تأثيرا ايجابيا على رضا المريض من ناحية بعد الاعتمادية".

وبما أننا طرحنا بعد الاعتمادية من خلال الأسئلة الاربعة الأولى من القسم الثاني للاستبيان ،سنقوم بعرض وتحليل البيانات الخاصة بكل جوانب, ثم نقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، وحتى نتمكن من الحصول على متوسط حسابي عام وانحراف معياري عام، نستطيع من خلالهما اختبار الفرضية الأولى.

\* - للتعرف على أسئلة الاستبيان الموجه للمرضى أنظر الملحق رقم 2

يعتبر المفهوم الاعتمادية الأكثر أهمية في تحديد إدراك الزبون لجودة الخدمات؛ وذلك لارتباطه بقدرات مقدم الخدمة، وهو يعني أن المستشفى يقدم الخدمة في الوقت المناسب وبالأداء الصحيح. وعلى هذا الأساس تم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الاعتمادية.

يوضح الجدول رقم 04 المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، مقاييس الموافقة للعبارة الأربعة التي تعكس مؤشر الاعتمادية، فيضح أن العبارات الأربعة فقد وقعت ضمن المجال متوسط فقد بلغت المتوسطات الحسابية 1.93, 1.69, 1.67, 1.30, على التوالي بانحرافات معيارية يقدر 0.49, 0.86, 0.79, 0.66, على الترتيب ما يدل على أن جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات لها تأثير بدرجة متوسط على رضا المريض، حيث اتضح أن مؤشر الاعتمادية في مجال الخدمة تعني ملاحظة المستفيد للخدمة وتلقيه المعالجة المطلوبة.

#### الفرضية الفرعية الثانية

"تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقترت، تأثيرا إيجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الاستجابة".

وبما أننا طرحنا بعد الاستجابة من خلال السؤال الخامس والسادس من القسم الثاني للاستبيان، سنقوم بعرض وتحليل البيانات الخاصة بكل جوانب، ثم نقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، وحتى نتمكن من الحصول على متوسط حسابي عام وانحراف معياري عام، نستطيع من خلالهما اختبار الفرضية الثانية. ويقصد بهذا المؤشر توفير الخدمة في الزمان والمكان المناسبين، ووجود الرغبة في المساعدة وتزويد الزبائن بالخدمة بشكل فوري، والاهتمام بمشاكلهم والقدرة على خدمة الزبائن بمرونة عالية وعلى هذا الأساس يتم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الاستجابة.

يتضح من خلال الجدول رقم 05 العبارتين وقعا ضمن المجال السلبي فقد بلغت المتوسطات الحسابية 1.60, 1.76, على التوالي بانحرافات معيارية تقدر 0.85, 0.76, على الترتيب، مما يدل على ان المستشفى لا يقوم بإعلامهم عن مواعيد الخدمة المقدمة لهم وان مقدمي الخدمة ليس لهم الاستعداد الدائم للتعاون معهم، مما يدل على أن جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات لها تأثير بدرجة متوسط على رضا المريض.

## الفرضية الفرعية الثالثة:

"تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيراً إيجابياً على رضا المريض، من ناحية بعد الضمان".

أما الأسئلة المتعلقة ببعده الضمان والمتمثلة في السؤال السابع، الثامن، التاسع، العاشر من القسم الثاني للاستبيان سنقوم بنفس العملية التي قمنا بها في الفرضية الأولى والثانية من أجل اختبار الفرضية الثالثة.

فعلى مقدمي الخدمة بذل أقصى جهدهم لكسب المزيد من الزبائن من خلال توفير الخدمات التي يطلبونها مما يكسب الزبون الراحة النفسية لدى تعامله مع المستشفى، وعلى هذا الأساس يتم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الضمان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 ان المريض لا يثق بخبرات ومهارات الاطارات الصحية كالطبيب والممرضين وعدم شعوره بالأمان عند التعامل معهم، حيث بلغ متوسطات الحسابية 1.63, 1.93 على التوالي وتقدر الانحرافات المعيارية 0.71, 0.87 على الترتيب، و ذات التأثير الإيجابي في الحفاظ على سرية المعلومات حيث وصل المتوسط الحسابي إلى 2.04 مقابل انحراف معياري يقدر 0.84، وذات مكانة غير جيدة لدى افراد المجتمع، فكان المتوسط الحسابي 1.47، انحراف معياري يقدر 0.69، نستخلص مما سبق ان مؤشر الضمان له تأثير متوسط على رضا المرضى أي عدم وجود ثقة ومصداقية في الخدمة المقدمة.

## الفرضية الفرعية الرابعة

"تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيراً إيجابياً على رضا المريض، من ناحية بعد الملموسية".

الأسئلة المتعلقة ببعده الملموسية والمتمثلة في السؤال الحادي عشر والثاني عشر والثالث عشر والرابع عشر من القسم الثاني للاستبيان، سنقوم بنفس العملية التي قمنا بها سابقاً من أجل اختبار الفرضية الرابعة. يشير هذا العنصر الى مظهر الأفراد مقدمي الخدمات وكذلك مظهر التسهيلات المادية، الأدوات والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة، وعلى هذا الأساس يتم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الملموسية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 ان المستشفى لا يوفر كل الادوية المناسبة للمرضى وايضا الادوات المتطورة والحديثة , حيث بلغ متوسطات الحسابية 1.26, 1.43 على التوالي وتقدر الانحرافات المعيارية 0.53, 0.74 على الترتيب, و ذات التأثير الايجابي في امتلاكها قاعات الانتظار التي تحقق الراحة للمرضى وكذلك وضع لوحات الارشادية تسهل الوصول بسرعة الى مختلف المرافق الموجودة فيه, حيث وصل المتوسط الحسابي إلى 2.02 مقابل انحراف معياري يقدر 0.93, 0.84, نستخلص مما سبق ان مؤشر له تأثير متوسط على رضا المرضى أي عدم توفر العناصر المادية الكافية لخدمة المقدمة.

#### الفرضية الفرعية الخامسة

"تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد التعاطف".

الأسئلة المتعلقة ببعده الملموسية والمتمثلة في السؤال الخامس عشر والسادس عشر والسابع عشر و الثامن عشر والتاسع عشر، سنقوم بنفس العملية التي قمنا بها سابقا من اجل اختبار الفرضية الرابعة. ويعني التعاطف إبداء الاهتمام الشخصي بالزبون، وعلى هذا الأساس يتم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر التعاطف.

يتضح من خلال الجدول رقم 08 أن العبارات قد وقعت ضمن المجال متوسط فقد بلغت المتوسطات الحسابية 1.97, 1.78, 1.95, 2.06 على التوالي بانحرافات معيارية تقدر 0.85, 0.72, 0.78, 0.77, 0.83 على الترتيب ، أي ان في بعض الاحيان يقوم الطبيب بالاهتمام فرديا للمرضى, وايضا مقدمي الخدمة تكون لديهم الدراية بحاجات ورغبات المرضى وحل مشاكلهم. مما يدل على أن جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات لها تأثير بدرجة متوسط على رضا المريض .

#### الفرضية الفرعية السادسة

"تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، باختلاف الخصائص الديمغرافية كالجنس, السن, المستوي التعليمي, مدة الخدمة"

هذا ويتفرع عنها الفرضيات التالية: "انظر الملحق رقم 04"

أ. " تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيراً إيجابياً على رضا المريض، باختلاف متغير الجنس "

يتضح من خلال الجدول رقم 09 ان نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس تحدد من خلال اختبار الإحصائية (F) حيث يتم رفض فرضية العدم إذا قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، بمعنى قيمة Sig أقل من 0.05 مما ففي حالة متغير الجنس يتم رفض الفرضية الان قيمة Sig أكبر من 0.05 و درجات حرية 1 و 45 أي أن جنس عامل يؤثر على جودة الخدمة المقدمة من طرف المستشفى, وذلك راجع الى تعادل نسبة الجنس لدي العينة المدروسة .

ب. " تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيراً إيجابياً على رضا المريض، باختلاف متغير السن "

يتضح من خلال الجدول رقم 10 ان نتيجة تحليل التباين لمتغير السن تم تحديد قيمة Sig أقل من 0.05 بالنسب للمؤشرات الاعتمادية, الاستجابة التعاطف، فيتم قبول فرضيتهم اما بالنسبة لمؤشر الضمان والملموسية يتم رفض الفرضية لأن Sig أكبر من 0.05 أي ان عمر المستجوبين لا يؤثر على ابعاد جودة الخدمة..

ت. " تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيراً إيجابياً على رضا المريض، باختلاف متغير المستوى التعليمي "

يتضح من خلال الجدول رقم 11 ان نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي تم تحديد قيمة Sig أقل من 0.05 بالنسب للمؤشرات الاعتمادية, الاستجابة يتم قبول الفرضية عند دوجة الحرية 3 و 42، اما بالنسبة لمؤشر الضمان والملموسية و التعاطف فيتم رفض فرضيتهم الفرضية لان Sig أكبر من 0.05 أي ان المستوى التعليمي المستجوبين يتأثر بأبعاد جودة الخدمة.

## 2. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم مقدمي الخدمة لمؤشرات جودة الخدمة واختبار الفرضيات

بغية دراسة وتقييم مقدمي الخدمة لمؤشرات جودة الخدمة المقدمة لهم من طرف المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات فقد تم صياغة الاستبيان\* .

الذي وزع على مقدمة الخدمة بالمستشفى بهدف تحديد مدى تأثير جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة على أداء مقدمي الخدمة كما توضحه الفرضية الرئيسة التالية:

### الفرضية الرئيسة الثانية

"تؤثر أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوتها، تأثيرا إيجابيا على مقدي الخدمة "

### الفرضية فرعية الأولى

واستنادا لتلك الفرضية فقد تم تجزئتها إلى فرضيات فرعية وتحليل كل فرضية على حدة كما هو موضح على النحو التالي:

"تؤثر أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوتها، تأثيرا إيجابيا على مقدمي الخدمة من ناحية بعد الاعتمادية".

تم طرح بعد الاعتمادية من خلال الأسئلة الأربعة الأولى من القسم الثاني للاستبيان، سنقوم بعرض وتحليل البيانات الخاصة بكل جوانب، ثم نقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، وحتى نتأكد من الحصول على متوسط حسابي عام وانحراف معياري عام، نستطيع من خلالهما اختبار الفرضية الأولى.

يعتبر المفهوم الاعتمادية الأكثر أهمية في تحديد إدراك الزبون لجودة الخدمات؛ وذلك لارتباطه بقدرات مقدم الخدمة، وهو يعني أن المستشفى يقدم الخدمة في الوقت المناسب وبالأداء الصحيح. وعلى هذا الأساس تم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الاعتمادية.

يوضح الجدول رقم 12 العبارات الأربعة التي تعكس مؤشر الاعتمادية، فيضح أن العبارات الأربعة فقد وقعت ضمن المجال متوسط، أي ان المستشفى يقدم خدمات في مواعيد محددة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.20 مقابل انحراف معياري يقدر 0.55، وباقي العبارات التي تشمل بعد الاعتمادية فقد بلغت المتوسطات الحسابية

\* - للتعرف على أسئلة الاستبيان الموجه لمقدمي الخدمة أنظر الملحق رقم 3

1.74 , 1.77 , 1.70 , على التوالي بانحرافات معيارية يقدر **0.94** , **0.89** , **0.82** , على الترتيب، ما يدل على ابعاد جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات لها تأثير بدرجة متوسط على مقدي الخدمة .

### الفرضية الفرعية الثانية

"تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقترت، تأثيرا ايجابيا على مقدمي الخدمة من ناحية بعد الاستجابة ."

وبما أننا طرحنا بعد الاستجابة من خلال السؤال الخامس والسادس من القسم الثاني للاستبيان، سنقوم بعرض وتحليل البيانات الخاصة بكل جوانب، ثم نقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، وحتى تتمكن من الحصول على متوسط حسابي عام وانحراف معياري عام، نستطيع من خلالهما اختبار الفرضية الثانية . ويقصد بهذا المؤشر توفير الخدمة في الزمان والمكان المناسبين، ووجود الرغبة في المساعدة وتزويد الزبائن بالخدمة بشكل فوري، والاهتمام بمشاكلهم والقدرة على خدمة الزبائن بمرونة عالية وعلى هذا الأساس تم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الاستجابة.

يتضح من خلال الجدول رقم **13**، ان اغلبية الاجابة عن السؤال الخامس والمتمثل في اعلام المستشفى بمواعيد

تقديم الخدمة للمرضى كانت غير موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي **1.51** ، وبانحراف معياري يقدر **0.70**

والإيجابي في المستشفى ان مقدمي الخدمة لهم الاستعداد الدائم لتعاون مع المرضى بإضافة الى المتوسط الحسابي العالي نسبيا الذي يقدر **2.33** مع مقابل انحراف معياري **0.73** ، مما يدل على أن ابعاد جودة الخدمة التي يتم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات لها تأثير بدرجة متوسط على مقدمي الخدمة.

### الفرضية الفرعية الثالثة :

"تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي يتم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيرا ايجابيا مقدمي الخدمة من ناحية بعد الضمان ."

أما الأسئلة المتعلقة ببعد الضمان والمتمثلة في السؤال السابع، الثامن، التاسع، العاشر من القسم الثاني للاستبيان سنقوم بنفس العملية التي قمنا بها في الفرضية الأولى والثانية من اجل اختبار الفرضية الثالثة.

فعلى مقدمي الخدمة بذل أقصى جهدهم لكسب المزيد من الزبائن من خلال توفير الخدمات التي يطلبونها مما يكسب الزبون الراحة النفسية لدى تعامله مع المستشفى، وعلى هذا الأساس تم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الضمان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن المريض يثق بخبرات ومهارات الاطارات الصحية كالطبيب والمرضى شعوره بالأمان عند التعامل معهم، وكانت متوسطات الحسابية عالية تقدر 2.07, 2.11 على التوالي والانحرافات المعيارية 0.78 , 0.69 على الترتيب، و ذات درجة التأثير في الحفاظ على سرية المعلومات ومكانة المستشفى لدى افراد المجتمع متوسطة حيث بلغت المتوسطات الحسابية 1.92, 0.88 وانحرافات معيارية تقدر 0.82, 0.89 , ونستخلص مما سبق ان مؤشر الضمان له تأثير متوسط على مقدمي الخدمة أي غياب في بعض الاحيان ثقة ومصداقية في الخدمة المقدمة.

#### الفرضية الفرعية الرابعة

"تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي يتم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيرا ايجابيا على مقدمي الخدمة من ناحية بعد الملموسية".

الأسئلة المتعلقة ببعد الملموسية والمتمثلة في السؤال الحادي عشر والثاني عشر والثالث عشر و الرابع عشر من القسم الثاني للاستبيان، سنقوم بنفس العملية التي قمنا بها سابقا من اجل اختبار الفرضية الرابعة. يشير هذا العنصر الى مظهر الأفراد مقدمي الخدمات وكذلك مظهر التسهيلات المادية، الأدوات والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة. وأهم العبارات التي تعكس مؤشر الملموسية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15، ان التأثير السلبي في المستشفى هو عدم امكانية توفيره الادوية المناسبة للمرضى وايضا الادوات المتطورة والحديثة ، حيث بلغ متوسطات الحسابية، 1.44, 1.51، على التوالي وتقدر الانحرافات المعيارية 0.64, 0.75 على الترتيب، و ذات التأثير قريب من الايجابي في امتلاكها قاعات الانتظار التي تحقق الراحة للمرضى وكذلك وضع لوحات الارشادية تسهل الوصول بسرعة الى مختلف المرافق الموجودة فيه

حيث وصل المتوسط الحسابي إلى, **2.44** مقابل انحراف معياري يقدر **0.84**, نستخلص مما سبق ان مؤشر الملموسية له تأثير متوسط على مقدمي الخدمة أي عدم توفر العناصر المادية الكافية لخدمة المقدمة.

### الفرضية الفرعية الخامسة

"تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي يتم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية، تأثيرا ايجابيا على مقدمي الخدمة من ناحية بعد التعاطف".

الأسئلة المتعلقة ببعد التعاطف والمتمثلة في السؤال الخامس عشر والسادس عشر والسابع عشر و الثامن عشر والتاسع عشر، سنقوم بنفس العملية التي قمنا بها سابقا من اجل اختبار الفرضية الرابعة. ويعني التعاطف إبداء الاهتمام الشخصي بالزبون، وعلى هذا الأساس تم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر التعاطف.

يتضح من خلال الجدول رقم **16** أن العبارات قد وقعت ضمن المجال قريب من الإيجابي فقد بلغت المتوسطات الحسابية **1.92, 2.11, 2.29, 2.33** على التوالي بانحرافات معيارية تقدر **0.78, 0.80, 0.82, 0.83**, على الترتيب ، أي ان مقدمي الخدمة بالمستشفى تكون لديهم الدراية بحاجات ورغبات المرضى وحل مشاكلهم و مراعاة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع, مما يدل على أن جودة الخدمات التي يقدمها المستشفى لها تأثير بدرجة ايجابية على مقدمي الخدمة من ناحية بعد التعاطف .

### الفرضية الفرعية السادسة

"تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي تم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت، تأثيرا ايجابيا على مقدمي الخدمة , باختلاف الخصائص الديمغرافية كالجنس, السن, مدة الخدمة "

هذا ويتفرع عنها الفرضيات التالية: "انظر الملحق رقم **05**"

أ. "تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي تم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات

بتفرت، تأثيرا ايجابيا على مقدمي الخدمة ، باختلاف متغير الجنس"

يتضح من خلال الجدول رقم **17** ان نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس تم تحديد قيمة **Sig** أكبر من **0.05** بالنسب للمؤشرات الاعتمادية, الاستجابة و الضمان والتعاطف فيتم رفض الفرضية , اما بالنسبة لمؤشر

والملموسية فيتم قبول الفرضية لان **Sig** اقل من **0.05** أي **Sig = 0.037** بدرجة حرية **1** و **25**, أي جنس المستجوبين لا يتأثر بأبعاد جودة الخدمة .

ب. "تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي تم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت تأثيرا ايجابيا على مقدمي الخدمة ، باختلاف متغير السن ."

يتضح من خلال الجدول رقم **18** ان نتيجة تحليل التباين لمتغير السن وجود قيمة **Sig** أكبر من **0.05**، وهي **0.35, 0.75, 0.36, 0.32, 0.62**, على التوالي لجميع ابعاد جودة الخدمة, مما فني حالة متغير السن يتم رفض الفرضية و درجات حرية **4** و **22** أي أن السن متغير لا يؤثر بجودة الخدمة المقدمة من طرف المستشفى.

ت. "تؤثر ابعاد جودة الخدمة التي تم تقديمها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت, تأثيرا ايجابيا على مقدمي الخدمة ، باختلاف متغير امدة الخدمة ."

يتضح من خلال الجدول رقم **19** ان كانت نتيجة تحليل التباين لمتغير مدة الخدمة ان قيمة **Sig** أكبر من **0.05**, ففي هذه حالة متغير المدة يتم رفض فرضيات جميع ابعاد جودة الخدمة و درجات حرية **4** و **22** أي أن متغير المدة لا يؤثر بجودة الخدمة المقدمة من طرف المستشفى.

ثالثا: العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة الخاص بالمرضى وبالمقدمي الخدمة: بناء على الفرضية الرئيسية الثالثة سيتم دراسة ما اذا كان هناك ارتباط بين ابعاد جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة الخدمية ورضا الزبون ومقدمي الخدمة كما يلي :

الفرضية الرئيسية الثالثة: " توجد علاقة ارتباطية بين ابعاد جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة الخدمية ورضا الزبون ومقدمي الخدمة."

كما يوضح كل من الجدول رقم **20**، والجدول رقم **21**، العلاقات الارتباطية بين جميع المتغيرات التي تم دراستها في استبيان المرضى، ومقدمي الخدمة كما يلي:

**الجدول رقم 20:** يوضح الجدول العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة المرضى

	الاعتمادية	الاستجابة	الضمان	الملموسية	التعاطف
Pearson Correlation	1	.556**	.433**	.326*	.381**
الاعتمادية Sig. (2-tailed)		.000	.003	.027	.009
N	46	46	46	46	46
Pearson Correlation	.556**	1	.599**	.277	.349*
الاستجابة Sig. (2-tailed)	.000		.000	.062	.018
N	46	46	46	46	46
Pearson Correlation	.433**	.599**	1	.304*	.534**
الضمان Sig. (2-tailed)	.003	.000		.040	.000
N	46	46	46	46	46
Pearson Correlation	.326*	.277	.304*	1	.310*
الملموسية Sig. (2-tailed)	.027	.062	.040		.036
N	46	46	46	46	46
Pearson Correlation	.381**	.349*	.534**	.310*	1
التعاطف Sig. (2-tailed)	.009	.018	.000	.036	
N	46	46	46	46	46

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

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

### المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة الابعاد جودة الخدمة و رضا المرضى بالمستشفى سليمان عميرات كمتغير تابع ،سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (رضا المرضى) بنسبة (59.9%) مع أبعاد جودة الخدمة المقدمة، وهذا دليل على أن جودة الخدمة المقدمة لها تأثير جيد جدا على رضا المرضى، لكن واقع الاهتمام بها من خلال أساليب تحسينها لا يعكس ذلك جيد مما يؤدي لتدني نسبة العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات مستقلة، فلحظنا أن أضعف هذه العلاقات كانت مع المتغير المستقل بنسبة (27.7%).

### الجدول رقم 21: يوضح الجدول العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة مقدمي الخدمة

#### Correlations

	الاعتمادية	الاستجابة	الضمان	الملموسية	التعاطف
Pearson Correlation	1	.487*	.558**	.669**	.552**
الاعتمادية Sig. (2-tailed)		.010	.003	.000	.003

	N	27	27	27	27	27
	Pearson Correlation	.487*	1	.642**	.471*b	.648**
الاستجابة	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.013	.000
	N	27	27	27	27	27
	Pearson Correlation	.558**	.642**	1	.463*	.551**
الضمان	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.015	.003
	N	27	27	27	27	27
	Pearson Correlation	.669**	.471*	.463*	1	.536**
الملموسية	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.015		.004
	N	27	27	27	27	27
	Pearson Correlation	.552**	.648**	.551**	.536**	1
التعاطف	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.003	.004	
	N	27	27	27	27	27

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

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

#### المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة الأبعاد جودة الخدمة و رضا مقدمي الخدمة بالمستشفى سليمان عميرات كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (رضا مقدمي الخدمة) بنسبة (69.9%) مع أبعاد جودة الخدمة المقدمة، وهذا دليل على أن جودة الخدمة المقدمة لها تأثير جيد جدا على رضا مقدمي الخدمة، لكن واقع الاهتمام بها من خلال أساليب تحسينها لا يعكس ذلك مما يؤدي لتدني نسبة العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات مستقلة، فلحظنا أن أضعف هذه العلاقات كانت مع المتغير المستقل بنسبة (46.3%).

#### خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل قمنا بالتعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "سليمان عميرات"، من خلال اختبار فرضيات الدراسة بمدى تأثير جودة الخدمة المقدمة على رضا المريض، اعتماداً على أبعاد جودة الخدمة الصحية وقد توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات والتي تمت عن طريق البرنامج الإحصائي "spss" إلى النتائج التالية:

1. رفض الفرضية الأولى، والثانية، والثالثة، والخامسة، ذلك تبعاً للآراء أفراد عينة الدراسة، الذين وقع تقييمهم على وجود جودة الخدمة الصحية من خلال بعد الاعتمادية، والاستجابة، والضمان والتعاطف، ما يدل على عدم رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة .
2. قبول الفرضية الرابعة، ما يدل على التأثير المتوسط لجودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية على رضا المريض من ناحية بعد الملموسية، ما يؤكد أن الجانب الايجابي لهذه الفرضية يكمن في وضع لوحات ارشادية تسهل وصول الى اقسامه.

الختامة

### الخاتمة:

تعد جودة الخدمة من المواضيع التي تثير اهتمام الكثير من الباحثين في مجال تسويق الخدمات، ففي السابق كان التركيز منصبا على موضوع الجودة في المنتجات المادية وبتنامي دور قطاع الخدمات في الاقتصاديات العالمية إلى جانب تزايد إدراك المؤسسات بضرورة تبني استراتيجية تسويقية مبنية على أساس التوجه بالزبون، أضحت الاهتمام بموضوع جودة الخدمة ضرورة ملحة بالنسبة للمؤسسات الخدمية، وقد تم تبيان أهمية الجودة والمزايا التي تحققها لكل من المؤسسة والزبون على حد سواء.

إن الخصائص المميزة للخدمات، جعلت من عملية قياس جودة الخدمة تختلف اختلافا كبيرا عن عملية قياس جودة المنتجات المادية، كما يمكن القول أن النماذج المستخدمة حاليا في قياس جودة الخدمة تعتمد في الأساس على تقييم المستفيد من الخدمة، كما أنها لا تحظى بإجماع المختصين سواء تعلق الأمر بنموذج الفجوات أو بنموذج الأداء الفعلي للخدمة.

إن الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت مع الوقوف على مدى جودة الخدمات المقدمة من قبل المستشفى، وبالتالي محاولة التعرف على مدى اهتمام المستشفى بالجودة وذلك باستقصاء عينة من مرضى ومقدمي الخدمة بالمستشفى على جودة الخدمة .

يمكن القول أن التقييم لأفراد عينة الدراسة يعكس وجود نوع من الاهتمام من قبل المستشفى بأبعاد جودة الخدمة المعتمدة في الدراسة وهي الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف، كما حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على تأثير المتغيرات الديموغرافية المثلثة في الجنس، السن والمستوى التعليمي ومدة الخدمة على تقييم أفراد عينة الدراسة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة المقدمة فعليا، وفي إطار صياغة الاشكالية فقد توصلنا في دراستنا هذه الى جملة نتائج

### النتائج: تتلخص أهم نتائج المقدمة في الدراسة في الآتي:

- إن التقييم المتوسط لغالبية أفراد عينة الدراسة المرضي ومقدمي الخدمة لبعدها الاعتمادية، سلبا بالنسبة للمرضى أي عدم وجود دقة في الانجاز، ومتوسط بالنسبة لمقدمي الخدمة.

- يرى غالبية أفراد عينة الدراسة المرضى ومقدمي الخدمة أن بعد الاستجابة لا يحظى بالاهتمام الكافي من المستشفى، فمن ضروري أن تبدي اهتماما أكبر بتلبية حاجات المرضى ومساعدتهم، وكذا توفير العدد الكافي من مقدمي الخدمة حتى تسهل عملية إنتاج وتقديم الخدمات.
- إن مستوى اهتمام المستشفى ببعده الضمان، لم يبلغ بعد من وجهة نظر المرضى، المستوى الذي يمكن من خلاله القول أن المريض يشعر بالأمان والثقة أثناء تعاملاته مع مقدمي الخدمة.
- غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين نسبيا على الخدمة التي يقدمها المستشفى، اهتمامها ببعده الملموسية كان مقبول على العموم وذلك بتوفره لوحات إرشادية يساعد المرضى في الوصول إلى أقسامه.
- إن مستوى التعاطف الذي يحظى به مرضى المقيمين بالمستشفى ومقدمي الخدمة فيه غير كافي، وعليه يجب على مقدمي الخدمة في المستشفى أن يبادروا إلى تقديم النصائح والإرشادات للمرضى وحرص على خلق انطباع لديهم ووجود اهتمام فردي به.
- وجود فوارق واضحة بين آراء وانطباعات أفراد عينة الدراسة نحو الجودة الفعلية للخدمة المقدمة، باختلاف الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة.

### التوصيات والاقتراحات: من خلال الدراسة الميدانية يمكن الخروج بالتوصيات والاقتراحات التالية:

- توفير العدد الكافي من الطواقم الطبية المؤهلة ليتلاءم مع أعداد المرضى، وكذلك توفير المرضين المدربين وأصحاب الخبرة من أجل تحسين جودة الخدمة الطبية المقدمة.
- توفير أماكن خاصة لنقاهة المرضى مثل حديقة خاصة بالمستشفى ومستلزمات المستشفى سواء كانت ذلك من الأجهزة أم المعدات الحديثة.
- التعرف على حاجات الزبون كمنطلق لتحديد مواصفات الخدمة، بمعنى أن تتبنى المؤسسة الاستشفائية استراتيجية تسويقية موجهة بالزبون.
- الرفع من مستوى أداء مقدمي الخدمة من خلال تكثيف الدورات التكوينية، والحرص على تأهيل مقدمي الخدمة الذين هم على اتصال مباشر مع المرضى.
- إقامة العلاقات التفاعلية بين مقدم الخدمة والمرضى، حيث يؤدي الاستثمار الجيد لهذه العلاقة إلى تعزيز ولاء المرضى والرفع من مستويات الرضا لديه.

- استخدام الأساليب العلمية و فعالة في الرقابة على جودة الخدمة التي تقدمها.
- صياغة برامج تهدف إلى التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.
- تعزيز الإمكانيات المادية للمؤسسة بمواكبة التطور التكنولوجي.
- تحديث البيئة المادية لتقديم الخدمة بما يخلق الانطباع الايجابي لدى المرضى حول جودة الخدمة المقدمة.

**الافاق:** بحكم الدراسة التي تم معالجتها يكمن للباحثين في مجال التسويق، مواصلة البحث من خلال التطرق

لأحد المواضيع التالية:

- ما مدي مساهمة جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون .
- اثر توقعات الزبون على ابعاد جودة الخدمات الصحية .

# قائمة المراجع

1. توفيق محمد عبد المحسن, قياس الجودة والقياس المقارن, دار الفكر للنشر والتوزيع, مصر, 2006/2005.
2. عمر وصفي عقيلي, مدخل الى المنهجية المتكاملة للإدارة الجودة الشاملة , طبعة 2, دار الوائل للنشر والتوزيع, عمان , الاردن, 2009.
3. . قاسم نايف علوان المحياوي, ادارة الجودة في الخدمات , طبعة 1, دار الشروق للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2006.
4. . قاسم نايف علوان المحياوي , ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000/9001, طبعة 1, دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان , الاردن, 2000.
5. مأمون دراركة, طارق الشليبي, الجودة في المنظمات الحديثة, طبعة 1, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2002.
6. محمود احمد جودة, ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات , طبعة 2, دار الوائل للنشر والتوزيع, عمان , الاردن, 2006.
7. محمود خالد عكاشة, استخدام نظام spss في تحليل البيانات الإحصائية, جامعة الأزهر – غزة, فلسطين, ط 1, 2002.
8. وليد عبد الرحمان خالد الفرا, تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS, الندوة العالمية للشباب الاسلامي, 1430هـ.
9. يوسف حجيم سلطان الطائي, هشام فوزي دباس العبادي, ادارة علاقة الزبون, طبعة 1, دار الوراق للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2009.

1. بشير عباس محمود، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية – حالة المختبرات الطبية و مراكز الأشعة في الأردن، جامعة الزيتونة الأردنية، 2002.
2. . بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون، مذكرة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة ورقلة، 2009/2008.
3. . بنشوري عيسى ، دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون، مذكرة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة ورقلة، 2009.
4. بوغان نور الدين، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء، مذكرة الماجستير، جامعة مسيلة، 2007/2006.
5. حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولاءه، مذكرة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، 2006/2005.
6. خدير نسيم، اخلاقيات الاعمال وتأثيرها على رضا الزبون، مذكرة ماجستير، فرع ادارة الاعمال، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2011/2010.
7. سعادي الخنساء، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، مذكرة الماجستير، تخصص التسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، 2006/2005.
8. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير منظمات، جامعة احمد بوقرة ، بومرداس، 2012/2011.
9. فؤاد بوجنانة، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة الماجستير، غ منشورة، جامعة ورقلة، 2009/2008.
10. كريمة بكوش، تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية، مذكرة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة سعد حلب ، بليدة، 2006.

11. كشيدة حبيبة, استراتيجيات رضا العميل, مذكرة الماجستير, جامعة سعد حلب, بليدة, الجزائر, 2004/2003.

ثالثا: قائمة الملتقيات و المجالات

1. احمد بن عيشاوي, ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية, مجلة الباحث, العدد4, جامعة ورقلة, 2006.

2. المؤسسة الامريكية للتنمية , قياس رضا العملاء من اجل بناء قدرات مؤسسة فعالة, غير منشورة , مركز خدمات المنظمات الغير الحديثة تنصيرية, 2010.

3. حكيم بن جروة, محمد بن حوحو, تسويق العلاقات من خلال الزبون مصدر لتحقيق المنافسة واكتساب الميزة التنافسية, الملتقي الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية, جامعة الشلف,

4. صالح بوعبد الله, قياس ابعاد جودة الخدمة, مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, العدد10, جامعة مسيلة, 2010.

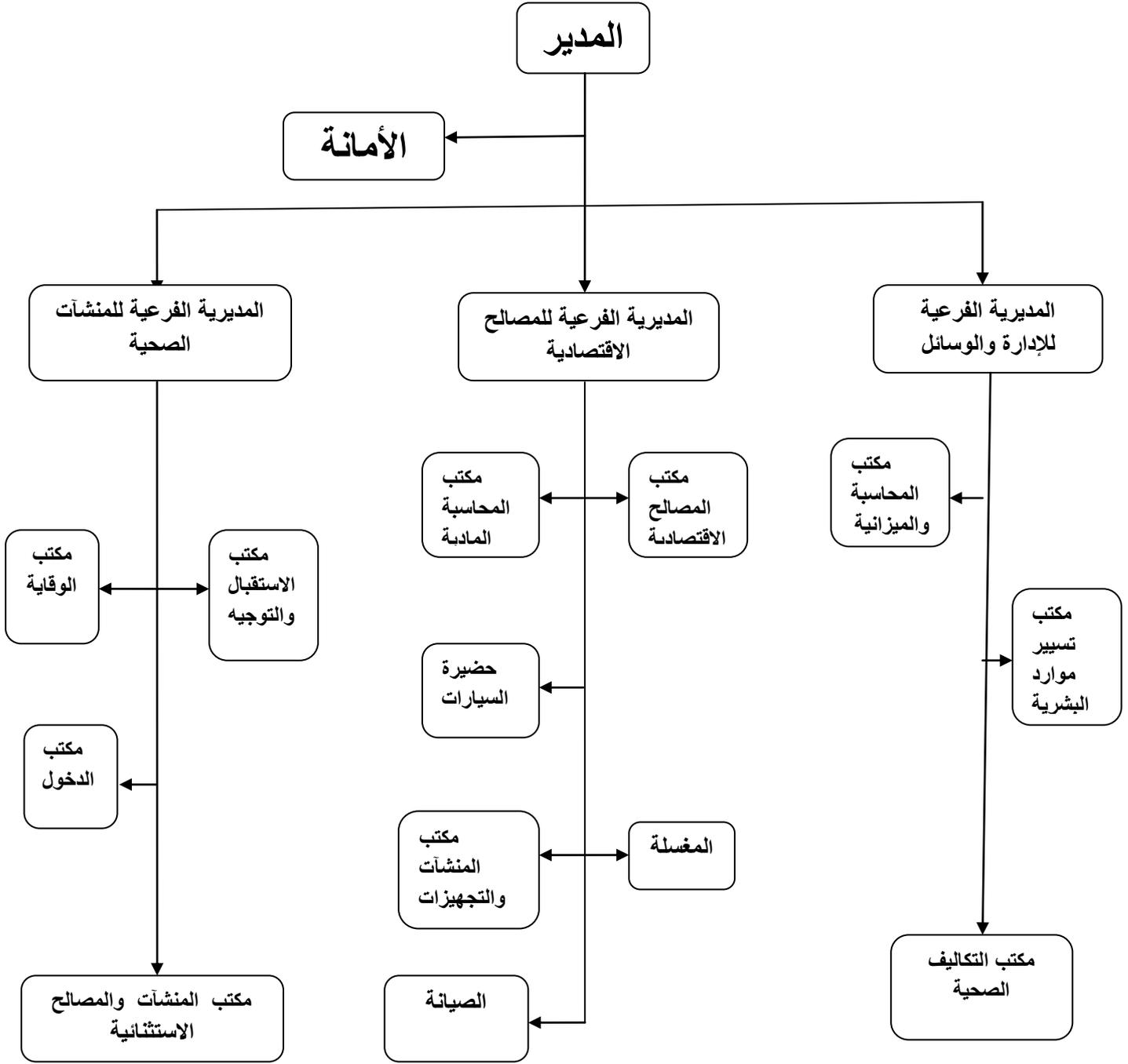
5. نظام موسى سويدان, تقييم تأثير تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه, مجلة جامعة الازهر, المجلد13, العدد1, غزة.

6. يسري محمد حسين, علاقة الابداع التقني برضا الزبون(الضيف), مجلة الادارة والاقتصاد, العدد81, جامعة المسيلة .

قائمة المراجع الاجنبية

1-Philip kotler et autres ;marketing management; France ;Pearson; éducation 12eme ;edition;2006.

الملاحق



المصدر: مصلحة المالية والوسائل

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة الاستبيان الموجهة للمرضى

أخي المريض /أختي المريضة

تحية طيبة

في إطار تحضير مذكرة الماستر تحت عنوان " دراسة الجودة في المؤسسة الخدمية واثرها برضا الزبون", "دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت" فلکم جزيل الشکر مسبقا على مساهمتکم القيمة وعلى مشارکتکم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتکم على أسئلة هذا الاستبيان، مع العلم أن إجابتکم ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان.الرجاء وضع علامة {X} في الخانة المناسبة.

أولا : معلومات شخصية

الجنس:  ذكر  أنثى

السن:  أقل من 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة  من 51 إلى 60 سنة

أكثر من 60 سنة متقاعد

المستوى التعليمي:  ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة: هي المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل المستفيد من الخدمة. أو المقاييس التي يتم من خلالها تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات الزبون لمستوى الخدمة وإدراكه لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل.

غير موافق	محايد	موافق	العبارات
			1. يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة
			2. يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل المرضى
			3. يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية
			4. تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية
			5. تقوم المستشفى بإعلام المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة
			6. العاملين بالمستشفى لهم الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى
			7. يثق المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الإطارات الصحية " الطبي، التمريضي وغيرهم
			8. يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المستشفى
			9. تحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى
			10. تمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
			11. توفير المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض
			12. يتوفر لدى المستشفى أجهزة طبية حديثة ومتطورة
			13. تملك المستشفى قاعة انتظار دورات مياه صحية نظيفة وبما يحقق راحة المرضى
			14. تضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام المختلفة
			15. تولي الطبيب اهتماماً فردياً للمريض
			16. يملك العاملين في المستشفى المعرفة بحاجات ورغبات المرضى
			17. يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المرضى
			18. تراعي المستشفى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع
			19. يوضح العاملين في المستشفى للمشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة الاستبيان الموجهة لمقدمي الخدمة في المستشفى

سيدي الفاضل / سييدة الفاضلة

تحية طيبة

في إطار تحضير مذكرة الماستر تحت عنوان " دراسة الجودة في المؤسسة الخدمية واثرها برضا الزبون", "دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت" فلکم جزيل الشکر مسبقا على مساهمتکم القيمة وعلى مشارکتکم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتکم على أسئلة هذا الاستبیا ، مع العلم أن إجابتکم ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان .الرجاء وضع علامة {x} في الخانة المناسبة.

أولا : معلومات شخصية

الجنس:  ذكر  أنثى

السن:  25 -18  30 .26

35 .31  45 .36

46 فأكثر

مدة الخدمة:  5-1  10-6  15- 11  20-16

25-21  30 -26  31 فأكثر

ثانيا : أبعاد جودة الخدمة : هي المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل المستفيد من الخدمة . أو المقاييس التي يتم من خلالها تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات الزبون لمستوى الخدمة وإدراكه لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل .

غير موافق	محايد	موافق	العبارات
			1. يحرص مستشفىنا على تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة
			2. يستجيب مستشفىنا بسرعة لمشاكل المرضى
			3. يحظى مستشفىنا بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية
			4. يقدم مستشفىنا الخدمة الصحية بدرجة عالية
			5. يقوم مستشفىنا بإعلام المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة
			6. يبدي العاملون في مستشفىنا الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى .
			7. يتقن المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الإطارات الصحية " الطبي ، التمريضي وغيرهم في مستشفىنا
			8. يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي مستشفىنا
			9. يحافظ مستشفىنا على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى
			10. يمتاز مستشفىنا بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
			11. يوفر مستشفىنا كل الأدوية التي يحتاجها المريض
			12. يوفر مستشفىنا أجهزة طبية حديثة ومتطورة
			13. يملك مستشفىنا قاعة انتظار دورات مياه صحية نظيفة وبما يحقق راحة المرضى
			14. يضع مستشفىنا لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام المختلفة
			15. يتولى الطبيب اهتماما فرديا للمريض في مستشفىنا
			16. يملك العاملون في مستشفىنا المعرفة بحاجات ورغبات المرضى
			17. يتصف العاملون في مستشفىنا بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المرضى
			18. يراعي مستشفىنا العادات والتقاليد السائدة في المجتمع
			19. يوضح العاملون في مستشفىنا للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض

الملحق رقم: 04 نتائج استبيان الخاصة بالمرضى

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ الخاص بالمرضى

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	19

2. متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاص بالمرضى

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
العبارة 1	46	1.9304	.49390
العبارة 2	46	1.6957	.86589
العبارة 3	46	1.6739	.79034
العبارة 4	46	1.3043	.66230
العبارة 5	46	1.6087	.85578
العبارة 5	46	1.7609	.76550
العبارة 7	46	1.6304	.71051
العبارة 8	46	1.9348	.87945
العبارة 9	46	2.0435	.84213
العبارة 10	46	1.4783	.69087
العبارة 11	46	1.2609	.53478
العبارة 12	46	1.4348	.74988
العبارة 13	46	2.0217	.93069
العبارة 14	46	2.4565	.80847
العبارة 15	46	1.9783	.85607
العبارة 16	46	1.7826	.72765
العبارة 17	46	1.9565	.78758
العبارة 18	46	2.0652	.77179
العبارة 19	46	1.8696	.83290
Valid N (listwise)	46		

الجدول رقم 09: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات جودة الخدمة تبعا لمتغير الجنس:

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.022	1	.022	.077	.782
الاعتمادية Within Groups	12.348	44	.281		
Total	12.370	45			
Between Groups	.136	1	.136	.298	.588
الاستجابة Within Groups	20.043	44	.456		
Total	20.179	45			
Between Groups	.087	1	.087	.297	.589
الضمان Within Groups	12.891	44	.293		
Total	12.978	45			
Between Groups	.005	1	.005	.030	.863
المموسية Within Groups	7.908	44	.180		
Total	7.913	45			
Between Groups	.348	1	.348	1.440	.237
التعاطف Within Groups	10.630	44	.242		
Total	10.977	45			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

الجدول رقم 10: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات جودة الخدمة تبعا لمتغير السن:

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الاعتمادية	Between Groups	2.575	4	.644	2.695	.044
	Within Groups	9.794	41	.239		
	Total	12.370	45			
الاستجابة	Between Groups	4.498	4	1.124	2.940	.032
	Within Groups	15.682	41	.382		
	Total	20.179	45			
الضمان	Between Groups	2.075	4	.519	1.951	.120
	Within Groups	10.903	41	.266		
	Total	12.978	45			
الموسمية	Between Groups	.271	4	.068	.364	.833
	Within Groups	7.642	41	.186		
	Total	7.913	45			
التعاطف	Between Groups	1.948	4	.487	2.212	.084
	Within Groups	9.029	41	.220		
	Total	10.977	45			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

الجدول رقم 11: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات جودة الخدمة تبعا لمتغير مستوى التعليمي

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الاعتمادية	Between Groups	4.205	3	1.402	7.210	.001
	Within Groups	8.165	42	.194		
	Total	12.370	45			
الاستجابة	Between Groups	5.042	3	1.681	4.663	.007
	Within Groups	15.137	42	.360		
	Total	20.179	45			
الضمان	Between Groups	1.721	3	.574	2.141	.109
	Within Groups	11.257	42	.268		
	Total	12.978	45			
الموسمية	Between Groups	.673	3	.224	1.301	.287
	Within Groups	7.240	42	.172		
	Total	7.913	45			
التعاطف	Between Groups	.645	3	.215	.874	.462
	Within Groups	10.332	42	.246		
	Total	10.977	45			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم للمرضى

## الملحق رقم: 05 نتائج الاستبيان الخاص بالمقدمي الخدمة

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ الخاص بمقدمي الخدمة

### Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	19

2. متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاص بمقدمي الخدمة

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
العبارة 1	27	2.2000	.55470
العبارة 2	27	1.7407	.94432
العبارة 3	27	1.7778	.89156
العبارة 4	27	1.7037	.82345
العبارة 5	27	1.5185	.70002
العبارة 6	27	2.3333	.73380
العبارة 7	27	2.0741	.78082
العبارة 8	27	2.1111	.69798
العبارة 9	27	1.9259	.82862
العبارة 10	27	1.8889	.89156
العبارة 11	27	1.4444	.64051
العبارة 12	27	1.5185	.75296
العبارة 13	27	1.8148	.73574
العبارة 14	27	2.4444	.84732
العبارة 15	27	1.9259	.78082
العبارة 16	27	2.1111	.80064
العبارة 17	27	2.2963	.82345
العبارة 18	27	2.3333	.83205
العبارة 19	27	2.3333	.78446
Valid N (listwise)	27		

الجدول رقم 17: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات جودة الخدمة تبعا لمتغير الجنس".

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الاعتمادية	Between Groups	.745	1	.745	1.263	.272
	Within Groups	14.746	25	.590		
	Total	15.491	26			
الاستجابة	Between Groups	.350	1	.350	1.095	.305
	Within Groups	8.001	25	.320		
	Total	8.352	26			
الضمان	Between Groups	.334	1	.334	1.144	.295
	Within Groups	7.291	25	.292		
	Total	7.625	26			
المموسية	Between Groups	1.311	1	1.311	4.868	.037
	Within Groups	6.731	25	.269		
	Total	8.042	26			
التعاطف	Between Groups	.214	1	.214	.686	.415
	Within Groups	7.786	25	.311		
	Total	8.000	26			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

الجدول رقم 18: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات جودة الخدمة تبعا لمتغير السن.

#### ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الاعتمادية	Between Groups	2.621	4	.655	1.120	.373
	Within Groups	12.870	22	.585		
	Total	15.491	26			
الاستجابة	Between Groups	.671	4	.168	.480	.750
	Within Groups	7.681	22	.349		
	Total	8.352	26			
الضمان	Between Groups	1.298	4	.324	1.128	.369
	Within Groups	6.327	22	.288		
	Total	7.625	26			
المموسية	Between Groups	1.477	4	.369	1.238	.324
	Within Groups	6.564	22	.298		
	Total	8.042	26			
التعاطف	Between Groups	.865	4	.216	.667	.622
	Within Groups	7.135	22	.324		
	Total	8.000	26			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة

الجدول رقم 19: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات جودة الخدمة تبعا لمتغير مدة الخدمة

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الاعتمادية	Between Groups	1.267	4	.317	.490	.743
	Within Groups	14.223	22	.647		
	Total	15.491	26			
الاستجابة	Between Groups	.836	4	.209	.611	.659
	Within Groups	7.516	22	.342		
	Total	8.352	26			
الضمان	Between Groups	.345	4	.086	.261	.900
	Within Groups	7.280	22	.331		
	Total	7.625	26			
الموسمية	Between Groups	.885	4	.221	.680	.613
	Within Groups	7.156	22	.325		
	Total	8.042	26			
التعاطف	Between Groups	.844	4	.211	.649	.634
	Within Groups	7.156	22	.325		
	Total	8.000	26			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل نتائج الاستبيان المقدم لمقدمي الخدمة