



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

من إعداد الطالبة:

بجة يسرى

العنوان:

دور جودة خدمات بطاقة الشفاء في رضا الزبون

(دراسة حالة زبائن فرع مؤسسة الضمان الاجتماعي "ورقلة")

نوقشت بتاريخ: 2022/06/13

رئيسا	(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة	دلهوم خليفة	أ
مشرفا و مقررا	(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة	بن تقات عبد الحق	أ
عضوا مناقشا	(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة	فرحي نعيمة	د

السنة الجامعية 2021-2022





جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

من إعداد الطالبة:

بجة يسرى

العنوان:

دور جودة خدمات بطاقة الشفاء في رضا الزبون  
(دراسة حالة زبائن فرع مؤسسة الضمان الاجتماعي)

نوقشت بتاريخ: 2022/06/13

رئيسا	(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة	دلهوم خليفة	أ
مشرفا و مقررا	(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة	بن ثقات عبد الحق	أ
عضوا مناقشا	(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة	فرحي نعيمة	د

السنة الجامعية 2021 - 2022

# الإهداء

إلى أمي وأبي حفظهما الله ورعاهما

إلى أختي وأخي وجدتي

إلى زملائي بوعبد الله عبد القادر وقصراوي حسان

إلى كل من له فضل علي بعد الله عز وجل

أهدي هذا العمل المتواضع

الذي أسأل الله أن يكون خالصا لوجهه الكريم

# الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله الذي بتوفيقه تتم الأعمال شكرا خالصا يليق بجلاله وعظيم سلطانه

اعترافا بالفضل وتقديرا للجميل،

لا يسعنا ونحن ننتهي من إعداد هذا العمل إلا أن نتوجه بجزيل شكرنا وامتناننا

إلى: الدكتور بن تقات عبد الحق

لقبوله الإشراف على هذا العمل ولما قدمه من توجيه وإرشاد ومتابعة...جزاك الله عنا

خييرا.

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

لإنجاز هذا العمل.

وأتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة

الذين قبلوا وتحملوا عناء قراءة ومناقشة هذا العمل.

## المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح تأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون في مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة, وتحديد تأثير كل بعد من أبعاد الجودة على رضا الزبون تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة, ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 60 شخص, تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي مستخدم أساليب الإحصاء الوصفي وأسلوب ليكرت الخماسي وقد استخدمت برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات, توصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون بورقلة, وذلك من خلال دراسة نتائج الأبعاد الخمسة (الاعتمادية, الاستجابة, الأمان, الملموسية, التعاطف), نستنتج من النتائج إن العلاقة بين العملاء و جودة خدمات بطاقة الشفاء علاقة طردية حيث كلما ارتفع مستوى الخدمة يزيد مستوى الرضا للعملاء.

## Abstract

This study aims to illustrate the impact of the quality of the Shifa card services on the customer's satisfaction in the social security institution and the impairment, By determining the impact of each dimension of quality on the customer's satisfaction the simple random sample style was used, In order to achieve the objectives of this study, a questionnaire was distributed to a sample of 60 people. The study data were analysed using the analytical descriptive approach using statistical methods and the quinquennial Lectert method. The statistical packaging programme for social science was used (SPSS) To process and analyze data, the results found a statistically significant relationship between the quality of the Shifa card services at the customer's satisfaction in ouargla , by studying the results of the five deportation (Reliability, Response, Security, Tangible, Empathy), We conclude from the findings that the relationship between customers and the quality of healing card services is a package relationship where the higher the service level increases the level of satisfaction for customers.

## الفهرس

III.....	الإهداء
V.....	الشكر و التقدير
VI.....	<b>Abstract</b>
VI.....	المـلخص
I.....	الفهرس
IV.....	قائمة الجداول
V.....	قائمة الأشكال
أ.....	المقدمة
أ.....	تمهيد:
1.....	الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي و رضا الزبون
2.....	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية ورضا الزبون
2.....	المطلب الأول: ماهية جودة خدمات التأمين الصحي
2.....	الفرع الأول: خدمة التأمين الصحي
8.....	الفرع الثاني: جودة خدمات التأمين الصحي
13.....	الفرع الثالث: أبعاد ونماذج قياس الجودة
18.....	المطلب الثاني: ماهية رضا الزبون
18.....	الفرع الأول: مفهوم رضا الزبون
21.....	الفرع الثاني: محددات رضا الزبون
22.....	الفرع الثالث: قياس رضا الزبون

24.....	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون
26.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
26.....	المطلب الأول:الدراسات السابقة باللغة العربية
29.....	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
31.....	المطلب الثالث:الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
31.....	الفرع الأول :الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة باللغة العربية
32.....	الفرع الثاني :الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
34.....	خلاصة الفصل:
.....	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون
35.....	تمهيد:
35.....	المبحث الأول:الإجراءات المنهجية للدراسة
35.....	المطلب الأول: منهجية ومجتمع الدراسة
35.....	الفرع الأول:التعريف بمؤسسة الدراسة
37.....	الفرع الثاني: المنهجية المعتمدة
37.....	الفرع الثالث:مجتمع و عينة الدراسة
39.....	الفرع الرابع:متغيرات الدراسة
40.....	المطلب الثاني:أدوات الدراسة و أساليب معالجتها
40.....	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
45.....	الفرع الثاني:الأدوات الإحصائية المستخدمة
46.....	المبحث الثاني:عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية
46.....	المطلب الأول: عرض النتائج
46.....	الفرع الأول:تحليل نتائج البيانات الديموغرافية للعينة



50.....	الفرع الثاني : التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....
58.....	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج.....
64.....	خلاصة الفصل:.....
65.....	الخاتمة.....
65.....	نتائج الجانب التطبيقي:.....
66.....	التوصيات.....
67.....	أفاق الدراسة.....
.....	قائمة المراجع:.....
.....	الملاحق.....

## قائمة الجداول

- الجدول رقم 1 الفرق بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة باللغة العربية ..... 31
- الجدول رقم 2 الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة الاجنبية ..... 32
- الجدول رقم 3 توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة ..... 38
- الجدول رقم 4 سلم ليكرت الخماسي ..... 40
- الجدول رقم 5 الجدول توزيع المتوسطات حسب جدول ليكرت الخماسي ..... 41
- الجدول رقم 6 كيبين الفا كروباخ لكل الفقرات ..... 42
- الجدول رقم 7 يبين معامل الصدق لعبارات الاستبيان ..... 43
- الجدول رقم 8 يبين معامل الثبات لكل المحاور ..... 44
- الجدول رقم 9 توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس ..... 46
- الجدول رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر ..... 47
- الجدول رقم 11 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي ..... 48
- الجدول رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة ..... 49
- الجدول رقم 13 نتائج آراء افراد العينة بالنسبة لبعد الملموسية ..... 50
- الجدول رقم 14 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الاعتمادية ..... 51
- الجدول رقم 15 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الاستجابة ..... 52
- الجدول رقم 16 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الأمانالمصدر ..... 54
- الجدول رقم 17 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير التعاطف ..... 55
- الجدول رقم 18 نتائج آراء افراد العينة بالنسبة لحوار رضا الزبون ..... 56
- الجدول رقم 19 مصفوفة الارتباط بيرسون بين جودةخدمات بطاقة الشفاء و رضا الزبون ..... 59
- الجدول رقم 20 يوضح الانحدار الخطي البسيط بين جودة الخدمة و رضا الزبون ..... 60
- الجدول رقم 21 إختبار تحليل التباين ..... 60
- الجدول رقم 22 معنوية معاملات الانحدار الخطي البسيط ..... 61
- الجدول رقم 23 معنوية معاملات الانحدار الخطي البسيط للمحاور ..... 62

## قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
16	الشكل 1 نموذج الفجوات
23	الشكل 2 العلاقة بين الجودة و الرضا
46	الشكل 3 تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس
47	الشكل 4 تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر
48	الشكل 5 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
49	الشكل 6 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المهنة

# المقدمة

تمهيد:

تعد الجودة من أهم عناصر التسويق ومن أهم العوامل التي تسعى المؤسسات لتحقيقها في سبيل استمرارية نشاطها بشكل جيد وضمن نموها وتطورها، وتحقيق جودة في الخدمة أمرًا يؤدي إلى تحقيق رضا الزبون.

وهذه الأخيرة هي محور اهتمام مؤسسات الخدمات التأمينية الدائم والأساسي إضافة إلى البحث و التعرف على حاجات و توقعات الزبون مؤسسة الضمان الاجتماعي ليست بمعزل عن هذا بل أصبحت تسعى جاهدة لانتهاج استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها وتطبيق أساليب إدارية حديثة هدفها الأول تطوير جودة خدمات بطاقة الشفاء و تلبية حاجات الزبون وتعظيم مصلحته وإشباع رغباته اعتمادا على مقاييس وأبعاد الجودة؛ فإن تقييم جودة خدمات بطاقة الشفاء يعتمد على آراء الزبائن واتجاهاتهم للخدمة المقدمة لهم، و يسمح بإعادة تصميم وتشكيل الخدمة بما يلبي حاجاتهم ويتجاوز توقعاتهم، وصولا إلى رضاهم واستمرارية تعاملهم مع المؤسسة على المدى البعيد، وفي هذا السياق يمكن حصر إشكالية البحث في السؤال التالي: كيف تؤثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون؟

وحتى نتسنى لنا الإجابة على هذا السؤال الرئيسي فإنه من الضروري الاستعانة بالتساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بجودة الخدمات؟
- ماذا نقصد بخدمات التأمين الصحي؟
- ما المقصود برضا الزبون؟
- ما علاقة الجودة برضا الزبون؟

الفرضيات:

فرضيات رئيسية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

2. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .  
فرضيات فرعية:
1. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الملموسية ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
2. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الاعتمادية ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
3. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الاستجابة ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
4. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الأمان ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
5. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب التعاطف ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

#### أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أثر جودة الخدمات على رضا الزبون؛
- دراسة وتحليل أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون؛
- التعرف على أهمية خدمات التأمين الصحي.

#### منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي في الجانب النظري لتعريف بمتغيرات الدراسة في حين اعتمدنا على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي.

#### صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التالية:

- عدم إمكانية توسيع حجم عينة الدراسة؛

- تزامن الدراسة مع شهر رمضان؛
- العمل والبحث الفردي؛
- صعوبة تحليل الفرضيات والنتائج ببرنامج SPSS.

### هيكل الدراسة:

بغية الإلمام بالموضوع وحرصا منا على الإجابة الإشكالية المطروحة قسمنا هذا البحث على النحو

التالي:

- **الفصل الأول:** خصص هذا الفصل للأدبيات النظرية الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون والذي تضمن مبحثين، في المبحث الأول أدبيات نظرية حاولنا تقديم مفاهيم حول جودة خدمات التأمين الصحي، الخدمات التأمينية، الخدمات الصحية ومفهوم الجودة وأبعادها؛ وقمنا بإبراز أم المفاهيم المتعلقة برضا الزبون، والعلاقة بين الجودة ورضا الزبون والمبحث الثاني دراسات سابقة.
- **الفصل الثاني:** خصص هذا الفصل بالإطار التطبيقي، حيث قسم إلى مبحثين، في المبحث الأول الإجراءات المنهجية والمبحث الثاني عرض وتحليل النتائج والفرضيات.

الفصل الأول: الإطار العام لجودة

خدمات التأمين الصحي ورضا

الزبون



تمهيد:

تهتم مؤسسات خدمات التأمين الصحي بجودة الخدمة التي تقدمها، من أجل تحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح، حيث على المؤسسة تقديم أفضل خدمة للزبون لكسب ثقته، فالجودة تسمح بكسب أكبر قدر من الزبائن وذلك بالاهتمام بحاجات ورغبات المستهلك، وكيفية إشباعها و كيفية خلق رغبة أو حاجة جديدة ثم العمل على تلبيتها لذلك فإن الأمر يتطلب توجيه كل العمليات الداخلية والجهود والموارد نحو هذا الهدف.. لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى تحديد بعض المفاهيم حول مفهوم جودة خدمات التأمين الصحي، مفهوم رضا الزبون، وعلاقة رضا الزبون بالجودة، مع إبراز بعض الدراسات السابقة.

### المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية ورضا الزبون

لمعرفة المقصود بالجودة ودورها في رضا الزبون سوف نتطرق إلى جل المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية ورضا الزبون والعلاقة بينهما.

#### المطلب الأول: ماهية جودة خدمات التأمين الصحي

أصبحت مؤسسات التأمين الصحي تهتم بموضوع الجودة وتحقيق رضا العميل، حيث أصبح محور اهتمامها الدائم وهمها الأساسي إضافة إلى البحث والتعرف على حاجات وتوقعات الزبون، من خلال هذا المطلب سنتعرف على جودة الخدمات التأمينية وعلاقتها برضا الزبون.

#### الفرع الأول: خدمة التأمين الصحي

##### أولاً: مفهوم الخدمة

تختلف وجهات نظر الكتاب في تعريف الخدمة بسبب ارتباط بعض الخدمات بسلعة مادية، حيث عرفت الخدمة على أنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس<sup>1</sup>، وفي التعريف التالي "الخدمة هي تجربة زمنية موجهة من طرف الزبون خلال تفاعل هذا الأخير مع مستخدمى المؤسسة أو حامل مادي وتقني"<sup>2</sup>.

من خلال التعريف السابق والاطلاع على العديد من التعاريف يمكن تعريف الخدمة: هي عبارة عن عمل أو نشاط قابل للتبادل موجه لتلبية (حاجة أو رغبة) من طرف إلى طرف آخر وهذه المنفعة تكون غير ملموسة ولا ينتج عنها تملك كالطبيب والمحامي...، ويمكن ان تقدم مرتبطة بمنتج ملموس.

<sup>1</sup> فاطنة قيديري، واقع تبنى مفهوم تسويق الخدمات الصحية، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، جامعة المسيلة 2015، صفحة 6  
<sup>2</sup> عبد الخالق أحمد باعلوي، تسويق الخدمات، جامعة العلوم و التكنولوجيا، صنعاء 2013، الطبعة الأولى، صفحة 18

### ثانياً: مفهوم الخدمات التأمينية

تعرف الخدمة التأمينية على أنها "نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية، غير أن عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي تثبت حق الزبون في الاستفادة من الخدمات التأمينية على وفق الشروط المتفق عليها في العقد"؛ كما أنها المنتجات التي تقدمها المؤسسات التأمينية للزبائن أو المستفيدين سواء كانوا أشخاصاً أم منتجات لاطمئنان صاحب العلاقة<sup>3</sup>، وعرف التأمين على أنه "وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة التي تحل به نتيجة لوقوع الخطر"<sup>4</sup>، حيث يعتبر التأمين "وسيلة لحماية الفرد من الأضرار والخسائر الناتجة عن المخاطر التي يتعرض لها، والواقع أن فكرة التأمين تقوم على التكافل والتعاون بين أفراد المجتمع بتصميم نظام منسجم مع التطورات المالية والاقتصادية وخلصته أن مجموعة من الناس الذين يتعرضون لمخاطر متشابهة يقومون بضم تلك المخاطر إلى بعضها البعض عن طريق شركة متخصصة، و يشتركون في رصد ما يكفي من المال من أجل مواجهة أي خطر ممكن خلال فترة زمنية معينة"<sup>5</sup>.

ومما سبق يمكن تعريف الخدمة التأمينية بأنها الوعد بالتعويض في حال تحقق الخطر، الذي تقدمه مؤسسات التأمين (المؤمن)، للمؤمن لهم (الزبائن)، والتي تؤدي إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم المتمثلة في تغطية خسائر الأخطار المحتمل وقوعها مستقبلاً.

<sup>3</sup> بشير بودية وطارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص112

<sup>4</sup> بن زعما سعاد، تسويق الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، جامعة مستغانم 2016، صفحة 18

<sup>5</sup> بن زعما سعاد، مرجع سابق، صفحة 17

### ثالثًا: مفهوم الخدمات الصحية

لقد تم تعريف الخدمات الصحية بعدة طرق إلا أنها تصب في المعنى نفسه ومن هذه التعاريف نجد عرفت على أنها: "الخدمات العلاجية، الاستشفائية، والوقائية التي يقدمها أحد أفراد الفريق الطبي إلى "فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع.

كما عرفت أيضا على أنها: "مجموعة من الخدمات الوقائية التي إذا تم تطبيقها تجنب الأفراد الإصابة بالعديد من الأمراض وتشمل التغذية السليمة والكشف الطبي الدوري الشامل والوقاية من الأمراض المعدية والأمان والإسعافات الأولية والعناية بالجسم والمحافظة عليه للأفراد المعاقين والأسوياء وتوفير الأجهزة والأدوات التعويضية للأفراد المعاقين والخدمات العلاجية".<sup>6</sup>

من خلال ما سبق نعرف الخدمة الصحية: هي مجموعة من النشاطات الطبية أو وقائية التي يقدمها أحد أفراد الفريق الطبي الى فرد اخر (مريض) وهي تستهلك زمن انتاجها ولا ينتج عنها تملك.

### رابعًا: مفهوم خدمات التأمين الصحي

يعتبر التأمين الصحي فرعًا من فروع التأمين الاجتماعي، إذ تعرفه منظمة الصحة العالمية بأنه: " هو الوسيلة الذي يتم بها دفع بعض أو كل تكلفة الرعاية الصحية الواجبة للمريض المشترك في النظام حين يمرض ، فهو يحمي المؤمن عليه من دفع التكلفة العالية للعلاج في أحوال المرض . وأساس التأمين الصحي هو قيام المشترك المؤمن عليه بدفع اشتراك منتظم لمؤسسة إدارية و هي الهيئة العامة للتأمين

<sup>6</sup> جناد مباركة، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء و الممرضين بالمستشفيات الجزائرية، مجلو الحقوق و العلوم الإنسانية ، العدد الاقتصادي 36 (01)، جامعة سطيف صفحة 197

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

الصحي التي تُعد هي المسؤولة عن إدارة تلك المدفوعات داخل إطار نظام يقوم بدفع نفقات العلاج عنه حين يمرض إلى مقدمي الخدمة الصحية،<sup>7</sup>

التأمين الصحي عبارة عن اتفاق بين طرفين يتحمل فيه الطرف الأول النفقات المترتبة على الخدمات العلاجية المقدمة للطرف الثاني ( فرداً كان أو جماعة ) مقابل مبلغ محدد، يتم دفعه جملة واحدة أو على هيئة أقساط. ويقوم التأمين الصحي أساساً على مفهوم توزيع الخطر المتوقع الذي قد يوجهه الفرد، مما يؤدي إلى تخفيف الأعباء والتكاليف المترتبة عند معالجة الحالات المرضية التي يتعرض لها المؤمن عليهم، وهو بذلك نظام اجتماعي يقوم على التعاون والتكافل بين الأفراد لتحمل ما يعجز عن تحمله أحدهم بمفرده، وشركات التأمين تنظم الاستفادة من توزيع الخطر لقاء أجر معلوم.<sup>8</sup>

ويعتبر التأمين الصحي فرعاً من فروع التأمين الاجتماعي، إذ يقدم الخدمة الطبية مقابل الاشتراكات الدورية للمؤمن عليهم، ويوفر لهم الرعاية الطبية عند الحاجة إليها بصورة فورية، ويمول من الأطراف المعنية ولا يهدف إلى الربح فجميع المؤمن عليهم يتوقعون خسرات مالية متشابهة تقريبا، الأمر الذي يدخل هذه الظاهرة فيما يعرف بتوقع الخسارة أو التوقع الرياضي، وهو تلك القيمة التي إذا دفعت بواسطة جميع المعرضين لخطر معين، وجمعت بمعرفة جماعة متخصصة أخرى منهم، فإنها تكفي لدفع مجموعة قيم الخسرات المالية المتوقعة التي قد تصيب بعضهم نتيجة تحقق الخطر.<sup>9</sup>

من خلال من سبق يتضح أن التأمين الصحي هو اتفاق بين مؤسسات التأمين والقطاعات الصحية، على تحمل الأولى الانفاق على الخدمات العلاجية المقدمة لفرد من افراد المجتمع، من خلال الأقساط

<sup>7</sup> ن زيدان فاطمة الزهراء و قطاب فالحه. واقع تسويق خدمات التأمين الصحي بالجزائر. الملتقى الدولي السابع. كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير. جامعة حسبية بن بوعلي الشلف 2012، صفحة 8

<sup>8</sup> نفس المرجع. صفحة 8

<sup>9</sup> مراكشي محمد لمين. ترقية خدمات التأمين الصحي في الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد. جامعة البليدة 2013، صفحة 270

الاشتراكات الدورية المقطعة للمؤمن عليهم من أجل توفير لهم الرعاية عند الخطر أو عند الحاجة إليها فوراً.

### رابعاً: أهداف التأمين الصحي:

يهدف التأمين الصحي إلى تحقيق غايات عدة منها:<sup>10</sup>

1. إزالة العائق المالي بين المريض وحصوله على الخدمة الطبية وتوفير خدمة طبية متكاملة للمواطن بكلفة مقبولة، بالإضافة إلى رفع مستوى الاطمئنان الاجتماعي لدى الفرد، وتحسين مستوى الخدمات الطبية المقدمة له؛
2. يحقق التأمين الصحي الفائدة للمؤمن عليه خاصة مع زيادة تكاليف الخدمات الصحية أصبح المرض الذي يهدده ليشكل همماً بما يحمله من معاناة جسدية بقدر ما يرافقه من أعباء مالية وبدون التأمين الصحي فإن الخيارات المتاحة لمن ابتلي بمرض ما إما الصبر وعدم المعالجة أو اللجوء إلى بيع الممتلكات أو الاستدانة وأحياناً اللجوء إلى السرقة؛
3. يحقق التأمين الصحي الاطمئنان الاجتماعي لدى العمال والموظفين؛
4. المساهمة في توفير موارد مالية لتمويل نفقات القطاع الصحي الباهظة التكاليف وبالتالي تخفيف الأعباء عن الميزانيات العامة للحكومات والمؤسسات أو الشركات أو الأفراد المسؤولين عن علاج العاملين لديهم؛
5. توفير مناصب شغل جديدة في شركات ومؤسسات التأمين الصحي؛
6. حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من خطر المرض الذي يتعرضون له ولا قدرة مادية لهم على حماية أنفسهم؛

<sup>10</sup> نفس المرجع، صفحة 272

7. استكمال الإمكانيات العلاجية بما يتناسب مع احتياجات السكان؛

8. الحث على مزيد من التنوع والمنافسة في تقديم الخدمات الطبية.

### خامسا: خصائص التأمين:

تشارك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة ومحدودة كما تختلف عن هذه

الخدمات وتنفرد بعدة خصائص نظرا لصعوبة تسويقها وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي<sup>11</sup>:

(1) خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية

وذلك لأنها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن له؛

(2) إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر)؛

(3) إن الخطر التأمين محدد وذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتة كما هو الحال في

التأمين على الحريق؛

(4) إن أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية، لكن تقوم مؤسسات التأمين

بتحديد ما منفردة أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات

التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية؛

(5) إن تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع هذا ما يفسره بصفة خاصة؛

(6) انتشار وعي التأمين لدى الطبقة المتقفة الغالبة في الدول المتقدمة؛

(7) ما يميز كذلك الخدمة التأمينية استمرار العلاقة بين العميل وشركات التأمين حيث عقود التأمين

تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر؛

<sup>11</sup> وليد برغوتي، تقييم جودة الخدمات شركات التأمين واثرها على الطلب في السوق التأمينية الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة- الجزائر، 2004، ص 33.

8) الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها بتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو تحديد أسعارها في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتراه بنفسه، حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين والشركة لتشمل طرفا آخر اشترط التأمين لصالحه؛

9) إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركة التأمين على عكس الخدمات الأخرى؛

10) في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها.

### الفرع الثاني: جودة خدمات التأمين الصحي

#### أولاً: تعريف الجودة

#### تعريف Chopman & Hall

عرف كومبان وهال إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارة ابتكاريه وطريقة جديدة للتفكير تبحث في إرضاء بل وإسعاد العميل عند إشباع احتياجاته من سلع أو خدمات، وتحقيق التحسن المستمر في كافة العمليات بالمنظمة، وتدعيم علاقة طيبة بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، المجموعة العربية للتدريب و النشر مصر الطبعة الأولى 2015، صفحة 55



تعريف Saylor James

عرف سايلور جامس إدارة الجودة الشاملة بأنها مجموعة من المبادئ التي تهدف إلى التحسين المستمر من خلال تطوير الأساليب الإدارية والأدوات الفنية والأساليب الكمية بالمنظمة مع العمل على بناء وتدعيم مناخ إيجابي للعلاقات بين العاملين بينهم وبين العملاء<sup>13</sup>.

أيضا عرفت الجودة على أنها: " فلسفة إدارية فائقة القيمة تستخدمها المؤسسات في إنتاجها لجودة وكفاءة السلع والخدمات، ولتحسين نوعية المنتج، ولتحقيق الحد الأقصى من رضا العملاء"<sup>14</sup>

يمكن ان اعرف الجودة على انها النوعية الجيدة والقيمة الجيدة والدرة العالية لشيء معين وهم معيار يميز درجة التميز لشيء معين ويعرف المسوقين الجودة على انها تقديم المنتج او الخدمة بصفة تفوق توقعات الزبون لتحقيق رضاه واسعاده من خلال اشباع حاجاته وتحقيق رغباته.

### ثانيا: تعريف جودة الخدمة

فيما يتعلق بجودة الخدمة فإنه يمكن القول بوجود شبه اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى الجودة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة. أي أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر، ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة وقد ميز gronroos (1990) بين نوعين من الجودة المدركة وهما: الجودة الفنية (quality technical) والجودة الوظيفية (quality fuctional) أما الجودة الفنية فهي ما يتم تقديمه للعميل فعلا، ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها، على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة

<sup>13</sup> نفس المرجع صفحة 55

<sup>14</sup> عبد الله ابراهيم الدرامكي، حسين الظافري، ترجمة نهى مطر خميس، إدارة الجودة الشاملة الموارد البشرية و الاداء المؤسسي، قنديل للطباعة و النشر و التوزيع، الطبعة الأولى 2017، صفحة 36

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

التي يتم بها تقديم الخدمة. أما من حيث الجودة المتوقعة فقد ميز (1993) boulding بين نوعين منها وهما: الجودة المتوقعة حدوثه ( expectations will )، والجودة كما يجب أن تكون ( expectations ) (Should) فعلى حين تمثل الأولى التوقع العملي لمستوى الخدمة اعتمادا على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة، فإن الثانية تمثل ما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات<sup>15</sup>.

يعرف ( Parasuraman,125, 1988 ) جودة الخدمة بأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها "، كما يعرف (Kotler, 2000,p.55) جودة الخدمة بأنها الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تؤدي إلى إشباع حاجات ضمنية للعملاء ، كما يعرف المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا الجودة على أنها مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب أن تتوفر في منتج أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق (فضل، 2006، ص38).<sup>16</sup>

من هنا يمكن للباحث النظر إلى جودة الخدمة على إنها مجموع الخصائص والصفات التي تمتاز بها السلعة أو الخدمة التي تجعلها تفي بالاحتياجات المطلوبة، ويتم الحكم عليها من خلال معرفة الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها<sup>17</sup>

### ثالثا: تعريف جودة الخدمات الصحية

من التعاريف السابقة لجودة الخدمة نرى أن جودة الخدمة الصحية تحتوي على العناصر التالية:

- الرضا التام للمرضى؛
- المطابقة مع المتطلبات الصحية؛
- دقة الاستخدام حسب ما يراه المريض؛

<sup>15</sup> أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، عدد4، 2006، صفحة9  
<sup>16</sup> عبد الله ضاوي العنبي، جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية شركة الأمين بمحافظة الطائف، كلية إدارة الأعمال، المجلد العشرون ، العدد الأول، 2019، صفحة 197  
<sup>17</sup> نفس المرجع صفحة 197

- درجة متوقعه من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة.

ونستنتج من هذه التعاريف بأن (الجودة الصحية) تتعلق بمنظور المريض وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذه الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة. فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة<sup>18</sup>.

ونستخلص من هذه التعاريف بأن جودة الخدمة الصحية هو تقديم الخدمة بدرجة عالية من الدقة من أجل إرضاء المريض بتحقيق وفهم احتياجاته ومطابقة توقعاته مع الخدمة المقدمة بشكل مستمر لكسب ثقتهم وولائهم.

### رابعاً: تعريف جودة خدمات التأمين الصحي

عرف العديد من المؤلفين جودة الخدمة التأمينية على أنها عرض الخدمة للزبون وتقديمها له لغرض إشباع حاجته ورغباته وتحقيق الرضا، وقد عرفت أيضاً بأنها خلو الخدمة من أي عيب خلال إنجازها وهذا الحكم يصدره الزبون بعد إدراكه الأداء الفعلي للخدمة.<sup>19</sup> إن الجودة في مؤسسات التأمين تعني قدرة الخدمة على إشباع حاجات ورغبات الزبون الضمنية والمعلنة، الحالية والمستقبلية، ويمكن تعريف جودة الخدمة التأمينية على أنها قدرة مؤسسة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن (المؤمن لهم)،

<sup>18</sup> عبد الله ضاوي العتيبي، مرجع سابق، صفحة 197 198

<sup>19</sup> بشير بودية وطارق قندوز، مرجع سابق، صفحة 146

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

ويتطابق مع توقعاتهم وفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم.<sup>20</sup>

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف جودة خدمات التأمين الصحي على أنها مجموعة من الخصائص التي تتجاوز توقعات العميل من خلال إشباع حاجياته وتقديم خدمات التأمين الصحي مطابقة لرغباته بشكل دائم ومستمر لضمان بقائه ووفائه للمؤسسة.

أيضا يمكن تعريفها على انها: قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تأمينية مطابقة لتوقعات الزبون واحتياجاتهم التأمينية والقدرة على تقديم الحماية اللازمة بأعلى درجة من الكفاءة.

---

<sup>20</sup>فائزة بن عمروش، دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة تسويقية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوقرة، بومرداس الجزائر، 2017، ص 43

الفرع الثالث: أبعاد ونماذج قياس الجودة

أولاً: أبعاد الجودة

للجودة الخدمة عدة أبعاد نذكرها على النحو التالي :

الاتصالات: وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع حاجاته ورغباته سواء تحدث أو لم

يتحدث فالصمت أيضاً يعتبر وسيلة للتعبير؛

الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعمل لتحدث وإبداء وجهة

نظره دون الملل أو الضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية؛

التوقيت: وتتمثل في محاولة تحقيق مطالب العميل وتلبية حاجاته وتقديم له الخدمة في الوقت الذي

يساعده ويراه مناسباً.

الثقة في أداء الخدمة: وهذه الأخيرة تتأثر بمقدم الخدمة في حد ذاته من خلال تصرفاته تعامله مع

العميل وتمكنه من ميدان عمله؛

المضمون الذاتي للخدمة: تتمثل في المهارة التي يمتلكها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بعرض الخدمة

والإقناع العملاء بها؛

الاستمرارية: وتعني القدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة وفعالية طوال الوقت؛

المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل و الخدمة المقدمة، أي تحقق الخدمة درجة الإشباع

التي يتطلع إليه العميل؛<sup>21</sup>

<sup>21</sup> بلال بن زكري، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة فندق الإخوة بوعلی، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة أم البواقي، 2014، صفحة 29،30

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

الأدوات: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية وذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب لمعالجة المريض، وهو ما يتوقع العميل أن تكون الأدوات متوفرة وبدرجة عالية من الكفاءة؛

الجوانب الملموسة: وتتمثل في المباني والتقنيات الحديثة والمظهر العام المؤسسة؛

التعطف: الحرص على إحساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته، من خلال إبداء روح الصداقة وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفق حاجاته ورغباته؛

البعد الاجتماعي: ويشير إلى مدى ملائمة الخدمة اجتماعيا، أي أن تكون الخدمة تحظى بالقبول الاجتماعي ومناسبة بيئيا واقتصاديا.<sup>22</sup>

أبعاد الجودة حسب تصنيف Parasuraman, Zeithaml et Berry 1988-1985

يعد التصنيف الذي قدمه سنة 1985 من أهم الإسهامات المتعلقة بجودة الخدمة، إذ حددوا أبعادها قاموا باختصار الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد رئيسية على النحو التالي:

- **الاعتمادية:** هي "إدراك العميل لمدى الاعتماد مقدمي الخدمة في تأدية الخدمة باحتراف وجدارة، كما يشير أيضا إلى مدى وفاء المؤسسة بوعودها والمحافظة على المصداقية في القول والعمل والدقة عند انجاز الخدمة"؛
- **الاستجابة:** وهي "القدرة على التعامل مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم وحلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة"<sup>23</sup>؛

<sup>22</sup> بلال بن زكري، مرجع سابق، صفحة 30

<sup>23</sup> عيسى مرزاق، سبها مخلص، أهمية جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12 جوان 2017، صفحة 390

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

- **الملموسية:** وتتمثل في مدى توفير المؤسسة لكافة التسهيلات ووسائل الراحة لعملائها من التجهيزات المادية كالمباني، المقاعد، المعدات والآلات، وكذا الأفراد العاملين ومعدات الاتصال والإضاءة؛
- **الأمان:** يتمثل في الجهود التي يبذلها مقدمي الخدمة "لغرس الثقة لدى العملاء من خلال سلوكياتهم التي تعطي الانطباع للعميل بأن اختياره للمؤسسة كان صائباً؛
- **التعاطف:** ويقصد بها "العناية التي يبذلها مقدم الخدمة من أجل التعرف على احتياجات العميل ومتطلباته واستيعابها، ومن ثم تكيف عملية تقديم ونقل الخدمة وفقاً لتلك الاحتياجات".<sup>24</sup>

### ثانياً: نماذج قياس الجودة:

#### نموذج جودة الخدمة ServQual :

ظهر هذا النموذج نتيجة دراسة ل ( Berry and Zeithaml, Parasuraman ) سنة 1985، إذ تقاس جودة الخدمة بالاعتماد على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات و الإدراكات باستخدام أبعاد جودة الخدمة الخمسة المذكورة سابقاً، حيث يعتمد هذا المقياس على استبيان مكون من 22 عبارة تتعلق بالتوقعات، و22 عبارة تتعلق بالإدراكات ، وكلاهما يستخدم مقياس ليكرت السباعي، وبطرح الفرق بني الإجابات(الأداء – التوقعات) يتم تحديد خمس فجوات أربع منها من جهة مقدم الخدمة، وفجوة من جهة العميل والتي يمكن أن تؤدي لتدني مستوى جودة الخدمة والقصور في تحقيقها.<sup>25</sup>

ويمكن شرح نموذج الفجوات "SERVQUAL" كالتالي:

<sup>24</sup> عيسى مرزاقه، سيهام مخلوف، أهمية جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12 جوان 2017،

صفحة 390

<sup>25</sup> عيسى مرزاقه، سيهام مخلوف، مرجع سابق، صفحة 391

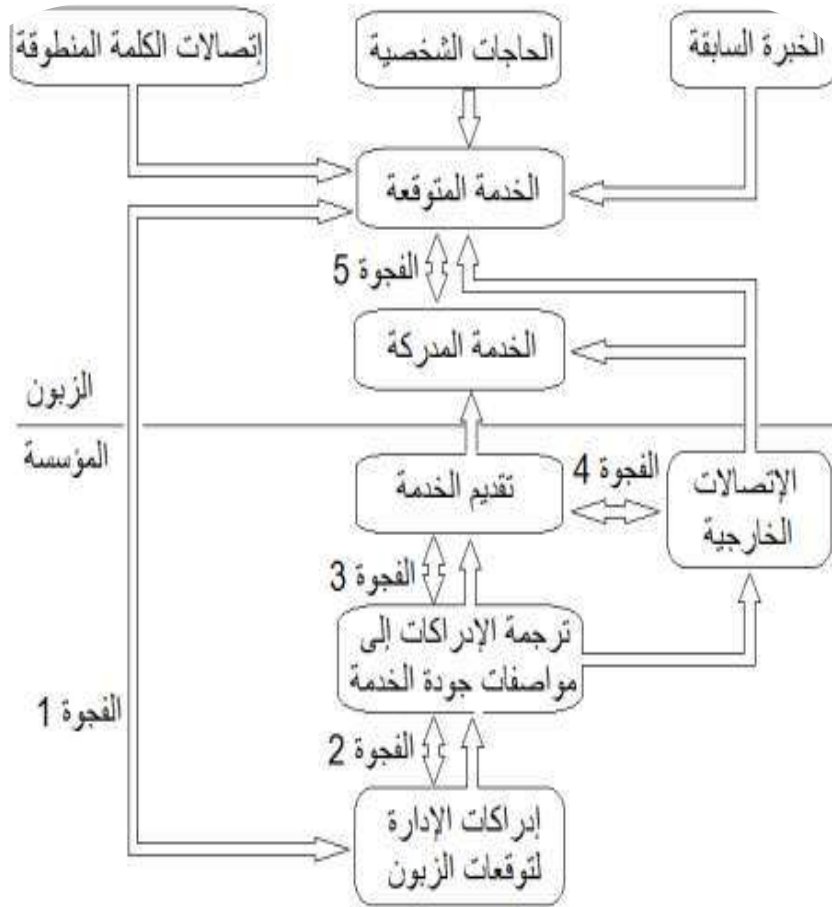
- 1) **الفجوة الأولى:** وتنتج عن الاختلاف بين توقعات الزبون وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية، فقد لا تدرك دائما وبدقة رغبات الزبائن وكيفية حكم الزبون على مكونات الخدمة لقلّة المعلومات عن السوق وأنماط الطلب
- 2) **الفجوة الثانية:** وتشير إلى عدم وجود تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراكات الإدارة التوقعات الزبون أي أنه رغم إدراك إدارة المؤسسة الخدمية لتوقعات الزبون إلا أنها غير قادرة على ترجمة ذلك إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة؛
- 3) **الفجوة الثالثة:** وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي لها فإذا تمكنت المؤسسة الخدمية من وضع المواصفات المطلوبة في الخدمة فلا يمكنها أداء هذه الخدمة بسبب وجود مواصفات معقدة وغير مرئية وعدم تدريب العاملين على أداءها أو عدم اقتناعهم بالمواصفات المطلوبة أو عدم وجود الحافز الكافي لأداء هذه الخدمة؛
- 4) **الفجوة الرابعة:** وتتمثل في فجوة من الخدمة المروجة والخدمة المقدمة أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة الخدمية؛
- 5) **الفجوة الخامسة:** تتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة.<sup>26</sup>

والشكل التالي يوضح النموذج:

<sup>26</sup> أمينة بركان وجليد نور الدين، تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر (دراسة ميدانية بلدية تيبازة)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، العدد 01، مارس 1319، صفحة 161



الشكل 1 نموذج الفجوات



27

### نموذج أداء الخدمة ServPerf:

ظهر هذا النموذج سنة 1992 على يد الباحثين Cronin and Taylor وذلك نتيجة للانتقادات التي وجهوه لنموذج جودة الخدمة فيما يتعلق بجانب التوقعات حيث يقوم على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، إذ يرى الباحثان أنه من غير المناسب قياس جودة الخدمة اعتماداً على الفرق بين التوقعات والإدراكات، وهو ما دفعهم لتقديم مقياس يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة وذلك باعتباره شكلاً من أشكال الاتجاهات، حيث يعتمد هذا المقياس على نفس العبارات ونفس الأبعاد التي اقترحها

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

Parasuraman Berry and Zeithaml لقياس ادراكات الأداء الفعلي للخدمة، ويتم القياس

بالاعتماد على مقياس ليكرت السباعي.<sup>28</sup>

### المطلب الثاني: ماهية رضا الزبون

يعتبر الرضا الزبائن أحد أهم المعايير التي تمكن المؤسسة من التأكد من جودة خدماتها لذلك تسعى إلى العمل على زيادة درجة الرضا لدى عملاءها للمحافظة على بقاءها.

### الفرع الأول: مفهوم رضا الزبون

#### تعريف الرضا:

توجد العديد من التعاريف الخاصة بالرضا نذكر منها:

تعريف Dubois. B : وهو شعور العميل الناتج عن المقارنة بين خصائص المنتج مع توقعاته.

تعريف coll Zeithimalet : وهو الحكم على جودة المنتج الناتج عن مقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء.<sup>29</sup>

من خلال ما سبق، الرضا هو الشعور بالقبول الناتج عن مقارنة المنفعة المقدمة (خدمة او سلعة) مع ما كان متوقعا.

#### تعريف الزبون:

يعرف الزبون: هو ذلك الفرد الذي يقوم بالبحث عن سلعة أو خدمة وشراؤها لاستخدامه الخاص أو استخدامه العائلي.

<sup>28</sup> عيسى مرزاقه, سيهام مخلوف, مرجع سابق صفحة 391  
<sup>29</sup> ادم يعقوب أبكر حماد, جودة الخدمات المصرفية و أثرها على رضا الزبون (دراسة ميدانية على مصرف الادخار و التنمية الاجتماعية), مذكرة ماجستير, العلوم في إدارة الأعمال, جامعة السودان, الخرطوم 2014, صفحة 74

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

ويعرف بأنه: "الزبون هو الشخص العادي أو الاعتباري الذي يقوم بشراء منتجات أو الخدمات من السوق لاستهلاكه الشخصي أو غيره بطريقة رشيدة في الشراء والاستهلاك".<sup>30</sup>

نستنتج ان الزبون هو الشخص (الطبيعي ام معنوي) الذي يقوم بشراء منفعة منتج او خدمة قصد اشباع رغباته وحاجاته للاستخدام الشخصي او العائلي.

### تعريف رضا الزبون:

يوجد العديد من التعاريف نذكر منها:

تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية: "رضا الزبون هو وجهة نظر حول درجة إشباع رغباته بالنسبة لتوقعاته لمختلف السلع والخدمات المستحوذة".

من خلال التعاريف نستنتج بأن الرضا عبارة عن شعور وإحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء السلعة أو الخدمة المدركة وتوقعات الزبون، وبذلك يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات:

- إذا تجاوزت النتائج توقعاته فإنه سوف يشعر برضا عال؛
- إذا تساوت النتائج مع توقعاته فسوف يشعر بالرضا؛
- إذا لم تصل النتائج إلى مستوى توقعاته فسوف يشعر بعدم الرضا.

وبذلك فإن المستويات العالية من الجودة تخلق نوعا من الارتباط العاطفي بين الزبون والمؤسسة، وبالتالي يخلق هذا

الارتباط الولاء والوفاء للمؤسسة.<sup>31</sup>

عرف الرضا بأنه شعور الزبون بالسعادة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة أداء المنتج مع توقعاته عن المنافع التي يحصل عليها، والرضا أيضا هو الدرجة من الحالة الانفعالية التي يشعر فيها الفرد بسعادة

<sup>30</sup> نسيمه بوشويط، اسمهان بوغولة، دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة نيل شهادة ماستر، تخصص تسويق سياحي و فندقي، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2020، صفحة 36  
<sup>31</sup> قرأوي إسلام، غازي محمد، تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون الخارجي دراسة حالة الفرع التجاري لمؤسسة نفضال وحدة البويرة، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، جامعة البويرة 2015، صفحة 36

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

عارمة وارتياح بالغ نتيجة إشباع حاجاته النفسية من خلال التوافق بين ما يتوقعه الزبون ومقدار ما يحصل عليه فعليا.

كما يمكن القول إن رضا الزبون هو المحور الأساسي لتوثيق العلاقة الترابطية الدائمة بين الزبون والمؤسسة وذلك لتحقيق القناعة لديه بأن المنتج المقدم إليه هو مطابق لتوقعاته وحاجاته وتهدف منه المؤسسة إلى بناء علاقات مستقبلية طويلة الأمد مبنية على تبادل المنفعة بين الطرفين.<sup>32</sup>

نستنتج ان رضا الزبون هو شعور النفسي ينتج عن مدى مطابقة منتجات أو خدمات المؤسسة لتوقعات الزبون من حيث (السعر، الجودة، الأداء، المنفعة.....) ورضا الزبون هو امر تسعى المؤسسات لتحقيقه سعيا لتعظيم أرباحها وتحقيق أهدافها وكسب أكبر عدد من الزبائن للمحافظة على ديمومتها ونشاطها.

### أهمية رضا الزبون:

يستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة خدمية ويعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على أدائها ويعد أحد الضمانات الأساسية لبقائها لاسيما تكون هذه المؤسسة متجهة نحو الجودة وتكمن هذه الأهمية فيما يلي:

- إذا كان الزبون راض عن أداء المؤسسة سيتحدث إلى الآخرين مما يولد لهم زبائن جدد؛
- إذا كان الزبون راض على الخدمة المقدمة سيقبل من احتمال توجه الزبون إلى منافس آخر

أخرى؛

<sup>32</sup> برشيد حسان, التوجي عبد الرحمان, أثر التسويق بالعلاقات على رضا الزبائن من وجهة نظر عينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر تيميمون, مذكرة لنيل شهادة الماستر , تخصص ادارة اعمال, جامعة أحمد دراية أدرار, 2020, صفحة 5

- إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولا سيما من المنافسة السعرية؛
- إذا كان الزبون راض على الخدمة المقدمة فإن قراره بالعودة لها سيكون سريعاً؛
- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة للزبون؛
- إن المؤسسة التي تسعى لقياس رضا الزبون ستتمكن من تحديد حصتها السوقية؛
- يعد رضا الزبون مقياس لجودة الخدمات المقدمة<sup>33</sup>.

### الفرع الثاني: محددات رضا الزبون

مما سبق من التعاريف السالفة نلاحظ أنها تركز حول عنصري الأداء والتوقعات، واللذان يشكلان أكثر محددات أهمية حيث تتعدد وتختلف هذه الأخيرة باختلاف طبيعة الزبائن والعوامل المؤثرة فيهم، ويمكن أن نوجز هذه العناصر فيما يلي:

**التوقع:** هو ذلك التصور العقلي الذي يتكون لدى الزبون قبل الانتقاء والاستفادة من الخدمة والمرتبط أساساً بالمنافع التي يرغب في الحصول عليها، وكذا المعلومات التراكمية الناجمة عن خبراته الاستهلاكية السابقة، أو عن طريق نقل تجارب الآخرين فقد عرض كل من pitts et woodisde ثلاث أنواع من التوقعات والمتمثلة في:

1. **التوقع التنبؤي:** وهو يوضح معتقدات الزبون عن الخصائص والصفات التي يتوقع وجودها في الخدمة؛
2. **التوقع المعياري:** يركز على المستويات المثالية التي يجب أن يكون عليها أداء الخدمة؛
3. **التوقع المقارن:** وهو يمثل معتقدات الزبون حول أداء الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة بالمقارنة بخدمات المنظمات الأخرى.

<sup>33</sup> نسيمه بوشويط، اسمهان بوغولة، مرجع سابق، صفحة 50

الأداء المدرك: وهو يمثل مستوى الأداء الذي يدركه الزبون عند الحصول على الخدمة بالإضافة إلى خصائص الفعالية لها، ويعتقد أن الأهمية الأساسية للأداء المدرك حسب Perment et Churchill تكمن في كونه مرجعاً لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها الزبون بخصوص الخدمة التي كانت محل الاختيار بين مجموع البدائل، ويعتبر الإدراك من بين المعايير المعتمدة في نظرية المقاييس المقارنة لقياس الرضا والمتمثلة في الأداء المثالي، والأداء المتوسط، والأداء الرديء.

**المطابقة:** وتعرف المطابقة بأنها مستوى من الإحساس الناتج عن عملية المقارنة بين الأداء المدرك للزبون وبين توقعات هذا الأخير، فحسب النموذج السابق، كلما كانت نتيجة الأداء مساوية مع ما كان ينتظره الزبون تنشأ لدى هذا الأخير حالة الرضا، وإذا كانت هذه النتيجة أفضل بكثير مما كان ينتظره الزبون تنتج عن ذلك ابتهاج وسعادة، أما في حالة العكس بطبيعة الحال يكون الزبون غير راضي<sup>34</sup>

### الفرع الثالث: قياس رضا الزبون

هناك عدة معايير التي تمكنا من قياس مستوى رضا الزبون عن منتج أو خدمة ما، وفيما يلي

نستعرض بعض أهم المعايير التي يقاس بها رضا الزبون:

**الشكاوى:** يمكن أن يكون التعامل مع الشكاوى إذا ما تمت مراقبته على النحو الصحيح مؤشراً على رضا الزبائن، فارتفاع مستوى الشكاوى يعد علامة على سوء الجودة التي تتطلب التصحيح. ومع ذلك فإن قياس مدى الرضا عن طريق تتبع الشكاوى هو أمر غير كامل لأن تتبع الشكاوى لا يعطي فكرة عن رضا جميع الزبائن

**الدراسة المسحية:** حيث يتم استخدام الدراسات المسحية بشكل دوري وطرح أسئلة مختلفة لقياسات حالات تكرار التعامل والتي تتعلق بقياس رضا الزبون إذا كان مرتفع أو منخفض.

<sup>34</sup> فتحي بوعمر، الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبون، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 02، سنة 2018، ص 123

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

---

التسويق الخفي: توجد لدى بعض المؤسسات أشخاص يمثلون دور الزبون ويقومون بزيارة المناطق التي تباع فيها منتجات المؤسسة ويحصلون على المنتجات سواء منتجات المؤسسة أو منتجات المنافسين، كذلك فإنهم بإمكانهم إحداث مشكلة لمعرفة كيف يتم معالجتها والتعامل معها وقتها.

تحليل خسارة الزبون ينبغي على المؤسسات أن تتصل بالزبائن الذين توقفوا عن شراء الخدمات أو الذين تحولوا إلى مقدم خدمة آخر لمعرفة ، سبب حصول ذلك، وقد لا يكفي مجرد القيام بمقابلات لهؤلاء الزبائن ولكن من الضروري أيضا مراقبة معدلات خسارة الزبائن فإذا ما تزايدت هذه المعدلات يعد ذلك دليلا على فشل تلك المؤسسات في إرضاء زبائنها.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> برشيد حسان, التوجي عبد الرحمان, مرجع سابق صفحة 8,7

### المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون

يرى shortcake وجود نوع من الإرباك والغموض حول العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، على الرغم من وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، إلا أن الأكاديميين مازالوا غير متفقين على أرضية عمل مشتركة بخصوص مفهومي جودة الخدمة والرضا، إذ أنهم لا يمتلكون رؤية فعلية واضحة ودقيقة لتفسير طبيعة الترابط وماهيته. وأن الجودة المدركة من قبل الزبون بوصفها موقفاً أو اتجاهها شاملاً، إذ ميز Bateson ما بين جودة الخدمة ورضا الزبون وحددها كونها اتجاهها يكونه الزبون من خلال تقييمه لعرض الخدمة، وأن هذا الموقف غالباً ما يكون مبنياً أو مستنداً على سلسلة من خبرات تقييمه سابقة.<sup>36</sup>

والجودة هي بالأصل تقديم الخدمة على الوجه الذي يجب أن تقدم به للزبون بما يتناسب وتوقعاته عنها، لأن هذه التوقعات لم تأتي من فراغ بل هي مبنية على تصورات ومؤثرات جعلت الزبون يتوقع هذه الجودة، وبالتالي لن يحكم على الخدمة بأنها ذات جودة عالية إلا إذا ما طابقت أو فاقَت توقعاته، كما أن جانب الاختلاف بين جودة الخدمة ورضا الزبون يكمن في كيفية تعريف أو تحديد معنى التوقعات، لأنه عند قياس جودة الخدمة فإن مستوى المقارنة (نعني التوقع) "ما الذي ينبغي على الزبون توقعه"، بينما قياس الرضا يكون مستوى المقارنة على أساس "ما قد يتوقعه الزبون من الخدمة" فإن التوقع يكون على شكل تصور أو تنبؤ. كما أكد Anderson إلى وجود اختلاف ما بين الرضا التراكمي للزبون وجودة الخدمة. للأسباب التالية:

يحتاج الزبون إلى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا، بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية.

ترتبط الجودة بالإدراكات الحالية، بينما الرضا يستند إلى الخبرات السابقة والمتوقعة في المستقبل.

كما أن العديد من الدراسات وضحت العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون في صورة نوايا الشراء، حيث أن المستويات العليا من جودة الخدمة ستؤدي إلى زيادة رضا الزبون وبالتالي تكرار عمليات الشراء من نفس المؤسسة.

<sup>36</sup> العربي مختار خديجة، بريشي أسيا، أثر أبعاد الخدمة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر عين الدفلى، مذكرة ماستر تخصص تسويق الخدمات، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، 2020، صفحة 18,19



## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

وتوصلت بعض هذه الدراسات إلى نتائج متضاربة تمثل هذا الاختلاف في اعتبار الرضا سابق أم لاحق لجودة الخدمة، ويمكن توضيح هذه النتائج في الشكل الآتي:<sup>37</sup>

الشكل 2 العلاقة بين جودة الخدمة و الرضا



كما تم التوصل إلى أن جودة الخدمة تؤدي إلى رضا الزبون وليس العكس، وأن هناك علاقة سببية ما بين الجودة والرضا حيث أن المستويات العالية من جودة الخدمة ستؤدي إلى رضا الزبون وتكرار عملية الشراء من نفس المؤسسة، ولابد من الالتفات إلى أهمية الرضا ويمكن أن يحققه من أرباح.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> نفس المرجع 18,19

<sup>38</sup> العربي مختار خديجة,بريشي أسيا, مرجع سابق,صفحة 18,19

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

- دراسة الدكتور باسم غدير غدي، شادي غسان فياض (2016) بعنوان: تأثير الجوانب المادية على جودة خدمة التأمين الصحي دراسة ميدانية على عملاء شركات التأمين الصحي في الساحل السوري.

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير الجوانب المادية أو ما يعرف ببعيد الملموسية على جودة خدمة التأمين الصحي في الساحل السوري، واختبار اعتداد العملاء بالجوانب المادية عند تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة لهم، ورضاهم عن هذه الخدمة.

اتبع الباحث أسلوب الاستبانة الإحصائية لجمع البيانات حول مشكلة البحث، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة من 300 فرد من عملاء الشركات محل الدراسة، ومن ثم تحليل النتائج عبر البرامج الإحصائية المناسبة.

وأظهرت النتائج أن درجة جودة الخدمة المقدمة من قبل شركات التأمين الصحي في الساحل السوري منخفضة بالنسبة لبعيد الملموسية، أما الجوانب المادية تؤثر بشكل إيجابي على جودة هذه الخدمة، في حين كان إدراك العملاء لهذه الجوانب تأثيراً موجباً ولكنه غير كافي؛ ووجدت أن هناك علاقة طردية ولكن ضعيفة بين درجات توقعات العملاء المشتركين في خدمة التأمين الصحي في الساحل السوري بالنسبة لجوانب المادية ودرجات إدراكهم إليها وهذا يعود إلى أن توقعات العملاء تتأثر بالتجارب السابقة، وقدّم الباحث مجموعة من الاقتراحات التي تهدف إلى مساعدة الشركات كمواكبة التطور التقني والتكنولوجي المرافق لتقديم الخدمة، والاهتمام بالمظهر الخارجي والداخلي للشركة، بالإضافة إلى ضرورة تبني الإدارة لجودة الخدمة كاستراتيجية للتميز والمنافسة.

- دراسة شادلي عبد الله محمد أحمد 2018 بعنوان: تحليل إحصائي لمعايير الجودة في مؤسسات التأمين الصحي: دراسة حالة الصندوق القومي للتأمين الصحي، ولاية الجزيرة، السودان 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل إحصائي لمعايير الجودة في مؤسسات التأمين الصحي في السودان، بالتركيز على ولاية الجزيرة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و اعتمدت الدراسة على توزيع استبيانات لجمع بيانات الدراسة بإتباع أسلوب العينة الطبقية وتم اختيار عينة عشوائية حجمها 200 مبحوث، حيث تم توزيعها على سبعة مؤسسات صحية موزعة على ولاية الجزيرة ثم تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي مستخدم أساليب الإحصاء الوصفي وأساليب ليكرت الخماسي وقد استخدمت برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات، التي تم جمعها من خلال عقد مقارنات بين فئات العينة محل الدراسة باستخدام جداول قياس الاتجاهات وإجراء اختبارات الفروق الإحصائية. توصلت الدراسة إلى أن معايير الجودة يتم تطبيقها في مؤسسات التأمين الصحي بدرجة عالية من حيث أبعاد الجودة الخمسة. خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة توسيع الدراسات على كل هيئات التأمين الصحي بالسودان لمعرفة مدى تطبيق كل فروع الهيئة لمعايير الجودة، كما توصي الدراسة بقيام مزيد من الدراسات باستخدام معايير أخرى ودوال احتمالية لتقييم جودة خدمات التأمين الصحي بالسودان.

- دراسة رنا عبد الملك محمد بخيت (2016) بعنوان: تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في مطية ودمدني الكبرى، ولاية الجزيرة، السودان 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى استخدام المعايير الإحصائية لقياس جودة الخدمات تقدمها مراكز التأمين الصحي بمدينة ودمدني وتحديد تأثير كل بعد ما أبعاد الجودة على جودة خدمات التأمين الصحي المقدمة , وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختبار عينة حجمها 150 مشترك وتم توزيعها بالتساوي على تسعة مراكز، بحيث تم استخدام الوسط الحسابي، التكرارات، واختبار t، معاملات الارتباط، وذلك بغرض وصف وتقييم جودة خدمات التأمين الصحي التي تقدمها مراكز تأمين ودمدني،

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

توصل البحث إلى أن جودة خدمات التأمين الصحي المقدمة من قبل مراكز التأمين كانت عالية وذلك من حيث دراسة نتائج الأبعاد الخمسة (الاعتمادية - الاستجابة - الضمان - الأشياء الملموسة - التعاطف). وأن هنالك اتفاق في الآراء بين الذكور والإناث حول الجودة المقدمة من مراكز التأمين الصحي وقد أوصى البحث باستخدام المعايير الإحصائية لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها مراكز التأمين الصحي واستقصاء آراء المشتركين لمعرفة احتياجاتهم.

دراسة عبد الله الضاوي العتيبي، جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية

### على شركات التأمين بمحافظة الطائف

تعد جودة الخدمات الصحية التي تقدمها شركات التأمين من المجالات الأكثر أهمية في قطاع الخدمات الصحية ، ولكي يتم الوصول إلى جودة الخدمات الصحية كمنتج نهائي للعميل، لابد من العمل على تخفيض الفارق بين الخدمة الصحية المتوقعة والخدمة الصحية الفعلية ، لذلك هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتقييم أداء الخدمات الصحية التي تقدمها شركات التأمين إلى الزبائن ، من خلال قياس أبعاد جودة هذه الخدمات باستخدام استبانة محكمة من قبل المتخصصين وتضمنت خمسة متغيرات تمثل أبعاد جودة الخدمة ،و تتكون عينة الدراسة من 96 من عملاء شركات التأمين. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها انخفاض مستوى جودة خدمة التأمين الصحي التي تقدمها شركات التأمين من وجهة نظر عملائها، كما تبين صحة فرضية الدراسة بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات الصحية التي تقدمها شركات التأمين من جهة وأبعاد جودة الخدمة الصحية الخمسة (الاعتمادية ، الملموسية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) ، حيث بلغ معامل الارتباط 98 ، % كما أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات منها، الاهتمام بمعايير جودة الخدمات الصحية وتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء .

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case ,Rula Al-Damen .of Al-Bashir Hospital"2017.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس تأثير جودة خدمات الرعاية الصحية على رضا المرضى، في مستشفى حكومي رئيسي في الأردن. ولهذا الغرض، وتم استخدام نموذج الفجوات «SERVQUAL» باستخدام خمسة أبعاد لجودة الخدمة، وهي: التعاطف، والملموس، والموثوقية، والاستجابة، والضمان. وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختبار عينة حجمها 448 مشترك في العيادات الخارجية. تم استخدام تقنيات إحصائية مثل التقنيات الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار الفرضيات. تظهر النتائج أن هناك تأثيراً لجودة خدمة الرعاية الصحية المتصورة على رضا المرضى بشكل عام. كان للموثوقية التأثير الأكبر، يليها التعاطف والضمان.

Dr. D. Selcen Ö.Aykaç ,EFFECTS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY: MARMARA UNIVERSITY HOSPITAL

الجودة بدأت تظهر مؤخراً على أنها توفير، ورضا العملاء، وولاء العملاء أمراً هاماً لكل من الباحثين والممارسين في تركيا حيث يعتبر الرضا من بين العوامل الرئيسية المحفزة للربحية، وإن تحقيق رضا العملاء يمكن أن يساعد المستشفيات في خفض التكاليف عن طريق تقليل عدد الشكاوى. بالإضافة إلى ذلك، رضا المريض شاغلاً مهيماً متشابكاً مع القرارات الاستراتيجية في الخدمات الصحية. هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير جودة خدمات المستشفى الجامعي (مرمره، تركيا) على توقعات المرضى، وتأثير جودة هذه الخدمة على رضا العملاء وولائهم، مع الأخذ في الاعتبار الأبعاد الستة لجودة الخدمة، تم قياس الملموسية والموثوقية والاستجابة والثقة والاحترام بالنظر إلى حجم التعاطف وتوقعات المرضى من مستشفى مثالي وجودة الخدمة التي يقدمها مستشفى جامعة مرمره ضمن هذه الأبعاد، تم اختبار البيانات بتحليل الانحدار التي تم جمعها من 183 مريضاً تم نقلهم إلى المستشفى وعلاجهم

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

وبين تحليل معاملات نموذج الانحدار أن الاستجابة ومتغيرات الموثوقية ومتغيرات التعاطف لها تأثير إيجابي.

Mehrdad Asghar , Dr. S. Harish Babu ,Understanding of Customer Expectations and Perceptions of Indian Health Insurance Companies 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة خدمات شركات التأمين الصحي في مدينة بنغالور و تحديد أثر أبعاد الجودة على العملاء, وتمت الدراسة على عينة مكونة من 197 شخص ,عن طريق أخذ عينة غير عشوائية , أجريت مقابلات بواسطة استبيان موحد و تم استخدام الإحصاءات الوصفية و الاستدلالية و اختبار الفرضيات باستعمال برنامج SPSS EXCEL حيث أظهرت النتائج أن توقعات أفراد العينة أكثر من تصوراتهم أي أن جودة خدمات التأمين الصحي في مستوى ضعيف بعد تقييم جودة خدمة شركات التأمين الصحي , أظهرت الجداول والرسوم البيانية أن العملاء لم يكونوا راضين عن أي من معايير جودة الخدمة, و تظهر النتائج أن مديري التأمين الصحي يجب أن يكونوا على دراية بهذه النقاط بأن جودة الخدمات المقدمة في مستوى منخفض من الجودة يتعين على مديري التأمين الصحي محاولة تقليل هذه الفجوات ومحاولة تقديم خدمات تتجاوز توقعات العملاء.

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

### المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

#### الفرع الأول: الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة باللغة العربية

#### الجدول رقم 1 الفرق بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة باللغة العربية

عنوان الدراسة	الفروقات	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
دراسة الدكتور باسم غدير غدير، شادي غسان قياض (2016) بعنوان: تأثير الجوانب المادية على جودة خدمة التأمين الصحي	الهدف	دراسة أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون	تأثير الجوانب المادية على جودة خدمة التأمين الصحي
دراسة ميدانية على عملاء شركات التأمين الصحي في الساحل السوري.	الأداة	الاستبيان تم توزيع 80 و تمت الدراسة على 60	استبيان 300
دراسة شادلي عبد الله محمد أحمد 2018 بعنوان: تحليل إحصائي لمعايير الجودة في مؤسسات التأمين الصحي: دراسة حالة الصندوق القومي للتأمين الصحي، ولاية الجزيرة، السودان، 2017.	النتيجة	أظهرت النتائج من حيث أبعاد الجودة أن للجودة تأثير ايجابي على رضا الزبون	درجة جودة الخدمة المقدمة من قبل شركة التأمين منخفضة بالنسبة لبعده الملموسية
دراسة رنا عبد الملك محمد بخيت (2016) بعنوان: تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في محلية ودمني الكبرى، ولاية الجزيرة، السودان 2014.	الهدف	دراسة أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون	دراسة تأثير معايير الجودة في مؤسسات التأمين الصحي
دراسة رنا عبد الملك محمد بخيت (2016) بعنوان: تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في محلية ودمني الكبرى، ولاية الجزيرة، السودان 2014.	الأداة	الاستبيان تم توزيع 80 و تمت الدراسة على 60	200 استبيان
دراسة رنا عبد الملك محمد بخيت (2016) بعنوان: تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في محلية ودمني الكبرى، ولاية الجزيرة، السودان 2014.	النتيجة	أظهرت النتائج من حيث أبعاد الجودة أن للجودة تأثير ايجابي على رضا الزبون	معايير الجودة يتم تطبيقها في مؤسسة الدراسة بدرجة عالية
دراسة رنا عبد الملك محمد بخيت (2016) بعنوان: تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في محلية ودمني الكبرى، ولاية الجزيرة، السودان 2014.	الهدف	دراسة أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون	قياس جودة الخدمات التي تقدمها مراكز التأمين الصحي بمدينة دمني السودان
دراسة رنا عبد الملك محمد بخيت (2016) بعنوان: تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في محلية ودمني الكبرى، ولاية الجزيرة، السودان 2014.	الأداة	الاستبيان تم توزيع 80 و تمت الدراسة على 60	150 استبيان
دراسة رنا عبد الملك محمد بخيت (2016) بعنوان: تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في محلية ودمني الكبرى، ولاية الجزيرة، السودان 2014.	النتيجة	أظهرت النتائج من حيث أبعاد الجودة أن للجودة تأثير ايجابي على رضا الزبون	توصل الباحث إلى أن جودة الخدمات التأمينية

## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

كانت عالية و ذلك من حيث دراسة أبعاد الجودة الخمسة	تأثير ايجابي على رضا الزبون		
تقييم أداء الخدمة الصحية التي تقدمها شركات التأمين إلى الزبائن	دراسة أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون	الهدف	دراسة عبد الله الضاوي العنبي، جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف
96 استبيان	الاستبيان تم توزيع 80 و تمت الدراسة على 60	الأداة	
توصلت هذه الدراسة الى انخفاض جودة خدمة التأمين الصحي من وجهة نظر الزبون ، و وجود علاقة قوية ذات دلالة احصائية بين الجودة الكلية لخدمات التأمين و رضا المستفيدين	أظهرت النتائج من حيث أبعاد الجودة أن للجودة تأثير ايجابي على رضا الزبون	النتيجة	

39

### الفرع الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة باللغة الأجنبية

#### الجدول رقم 2 الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة الاجنبية

عنوان الدراسة	الفروقات	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
Health ,Rula Al-Damen Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital" 2017.	الهدف	دراسة أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون	قياس جودة الرعاية الصحية على رضا المرضى
	الأداة	الاستبيان تم توزيع 80 و تمت الدراسة على 60	448 استبيان
	النتيجة	أظهرت النتائج من حيث أبعاد الجودة أن للجودة تأثير ايجابي على رضا الزبون	تظهر النتائج ان هناك تأثير لجودة خدمة الرعاية الصحية و

39 من إعداد الطالبة



## الفصل الأول: الإطار العام لجودة خدمات التأمين الصحي ورضا الزبون

بعد الموثوقية أكثر تأثيراً وبليه بعد التعاطف ثم الضمان			
مدى تأثير خدمات المستشفى على توقعات المرضى	دراسة أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون	الهدف	Dr. D. Selcen Ö.Aykaç , EFFECTS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY: MARMARA UNIVERSITY HOSPITAL
183 استبيان	الاستبيان تم توزيع 80 و تمت الدراسة على 60	الأداة	
أظهرت النتائج ان بعد الاستجابة وبعد الموثوقية و التعاطف لها تأثير ايجابي على رضا المرضى	أظهرت النتائج من حيث أبعاد الجودة أن للجودة تأثير ايجابي على رضا الزبون	النتيجة	
قياس جودة خدمات شركات التأمين الصحي في مدينة بنغالور وتحديد أثر الجودة على العملاء	دراسة أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون	الهدف	Mehrdad Asghar , Dr. S. Harish Babu ,Understanding of Customer Expectations and Perceptions of Indian Health Insurance Companies 2017.
197 استبيان, مقابلة	الاستبيان تم توزيع 80 و تمت الدراسة على 60	الأداة	
أظهرت النتائج أن العملاء لم يكونوا راضين عن أي من معايير جودة الخدمة <sup>40</sup>	أظهرت النتائج من حيث أبعاد الجودة أن للجودة تأثير ايجابي على رضا الزبون	النتيجة	

<sup>40</sup> من إعداد الطالبة

## خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إبراز الإطار النظري لجودة خدمات التأمين الصحي و التعرف على بعض المصطلحات، و أيضا التعرف على ماهية رضا الزبون وعلاقة المتغيرين ببعض حيث نرى أن جودة خدمات التأمين الصحي تتحقق من خلال إشباع حاجيات الزبون وتقديم خدمات تتطابق او تتجاوز لرغباته بشكل دائم ومستمر لضمان بقائه ووفائه للمؤسسة، و ايضا لضمان بقاء المؤسسة وأيضا أجزنا في هذا الفصل نماذج لتقييم الجودة وطريقة قياس رضا الزبون، وبغرض الاثراء و الدعم للدراسة قمنا بوضع بعض الدراسات السابقة باللغة العربية و الاجنبية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية  
لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء  
على رضا الزبون

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجزء النظري لأهم المفاهيم ومحاولة الإلمام بكافة الجوانب المتعلقة بموضوع جودة الخدمات التأمينية الصحية وكذا فيما يخص رضا الزبون، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي إيجاد العلاقة التي تربط كلا المتغيرين ببعضهما، وكيف تؤثر جودة الخدمات بطاقة الشفاء في رضا زبائن مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية

ورقلة، ومن أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل كالآتي:

- المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
- المبحث الثاني: عرض و تحليل النتائج

### المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

سنهتم في هذا المبحث بإبراز المنهجية المتبعة في الدراسة وذلك بتحديد أدوات جمع المعلومات والأساليب الإحصائية الملائمة، وطبيعة العينة وكذا أسلوب التحليل.

### المطلب الأول: منهجية ومجتمع الدراسة

الفرع الأول: التعريف بمؤسسة الدراسة

أولاً: تعريف مؤسسة الضمان الاجتماعي:

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقاً للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية<sup>41</sup>.

ثانياً: تعريف بطاقة الشفاء

يعرف نظام بطاقة الشفاء بكون نظام عصري يركز على آليات تقنية تستعمل تقنيات حديثة فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية مخزنة في صفيحة إلكترونية، ونظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته. بطاقة شفاء المصممة في غاية الدقة تصل مدة صلاحيتها إلى غاية 05 سنوات تحتوي على قدرة تخزين معلومات يقدر حجمها ب32 ميغا اكتاك، مما يسمح لها بتحميل أكبر قدر من المعلومات الخاصة بالمؤمن له ومختلف الفواتير كما تستجيب لمعايير الجودة العالمية<sup>42</sup>.

حيث تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين وتتضمن البطاقة معلومات خاصة بحلول المؤمن له اجتماعياً (الحالة الصحية، المتابعة الطبية، تعويض الأدوية ومجمل الفحوصات الطبية). (ما على المؤمن له اجتماعياً أو أحد ذوي حقوقه إلا إظهار بطاقة الشفاء على مستوى: الصيدليات المتعاقدة، الأطباء المعالجين، صانعي زجاج النظارات الطبية وأيضاً خلال كل إجراء بمركز الدفع).

<sup>41</sup> المصدر ويكيبيديا

<sup>42</sup> فزوي سعودي، واقع البطاقة الإلكترونية للضمان الاجتماعي "الشفاء" في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص تأمينات، جامعة أم البواقي، 2014،

صفحة 40

### أهداف نظام بطاقة الشفاء:

يهدف نظام الشفاء بالدرجة الأولى إلى تحسين نوعية الأداء المقدمة عن طريق :

- تبسيط الإجراءات المنتهجة في عملية تعويض أخطاء الضمان الاجتماعي؛

- التعويضات المنتظمة والسريعة.

\* كما يهدف هذا النظام إلى توطيد علاقات الزمالة فيما بين مقدمي الخدمات الصحية مثل:

1. الصيادلة؛

2. الأطباء؛

3. الهياكل الصحية ..... الخ.

\* ويرمي نظام الشفاء أيضاً إلى التحكم في طرق التسيير عبر الحفاظ على التوازنات المالية عن طريق:

1. تحسين القوة الإنتاجية؛

2. الدقة؛

3. المراقبة؛

4. مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات؛

5. إمكانية تطوير نظام الدفع من قبل الغير؛

6. عقلنة المصاريف عن طريق تحقيق اقتصاد التسيير

7. الحفاظ على التوازنات المالية لهيئات الضمان الاجتماعي، أين تم إقرار آليات جديدة لتحصيل

اشتراكات الضمان الاجتماعي، والإصلاح الهيكلي لتمويله، علاوة على استراتيجية تعويض

الأدوية، التي تهدف أساساً إلى ترشيد نفقات التأمين عن المرض وعقلنه فاتورة الدواء، بواسطة

ترقية الدواء الجنيس وتشجيع تصنيع المنتجات الصيدلانية محلياً.

8. إنجاز التسيير الاقتصادي وتحسين الإنتاجية للتصدي بصرامة للتزايد العددي للملفات للمطالبة

بالتعويض؛

9. محاربة الغش و التجاوزات في التزوير و الاختلاس.<sup>43</sup>

<sup>43</sup> فدوى سعودي. مرجع سابق، صفحة 46,47

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

### الفرع الثاني: المنهجية المعتمدة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر متغير جودة خدمة بطاقة الشفاء على متغير رضا الزبائن حيث تطلبت إبراز المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمتغيرين. ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة. وقد تم استخدام الاستبيان التي طورت بناء على الأدب النظري ولجنة التحكيم

وبعد جمعها وتدقيقها وإدخالها على برنامج SPSS، تم فحص التوزيع الطبيعي والصدق والثبات البيانات والربط بين النتائج المتواصل إليها وتفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

### الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

سيتم في هذا الفرع التعرف على العينة والمجتمع الدراسي التي اعتمدها لحل إشكالية بحثنا من خلال استعمال الاستبيان وإبراز المتغيرات الدراسية.

#### أولاً: المجتمع

يتكون المجتمع الدراسي من زبائن مؤسسة الضمان الاجتماعي للأجراء وغير الأجراء بفرعيها ونظراً لكبر حجم العينة لجأنا إلى أسلوب العينات.

#### ثانياً: عينة الدراسة

العينة هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الدراسي (زبائن مؤسسة الضمان الاجتماعي) وهي الجزء المقصود من مجتمع الدراسة.

#### أ. العينة الاستطلاعية:

من أجل التأكد من صلاحية الاستبيان تم توزيع على عينة استطلاعية 10 استبيانات.

#### ب. العينة النهائية:

تم توزيع 80 استبيان على مجتمع الدراسة بفرع الضمان الاجتماعي ورقلة للأجراء ، وزعت 80

استبيان، تم استرجاع 67 منها 60 استبيان صالح للمعالجة و الجدول الموالي يوضح ذلك

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

الجدول رقم 3 توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الغير مسترجعة	الاستبيانات المرفوضة	الاستبيانات المعتمدة	
80	67	13	7	60	مؤسسة الضمان الاجتماعي
%100	%83.75	%16.25	%8.75	%75	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبة

يلاحظ من الجدول انه تم استرجاع 67 استبيان من بين 80 استبيان ونسبته %83.75 من الإجمالي، في حين تم استبعاد 7 ما يقدر بـ %8.75 و اعتماد 60 استبيان صالح للمعالجة نسبته %75.

### ت. خصائص العينة:

يتميز أفراد العينة بجملة من الخصائص نذكر منها:

1. متغير العمر الذي ميزنا فيه 3 فئات عمرية أولها اقل من 30 سنة، ثم من 30 إلى 50 سنة، ثم أكبر من 51 سنة.
2. متغير الجنس حيث نميز بين النوعين ذكر أو أنثى.
3. متغير المستوى العلمي الذي قسم إلى 3 مستويات، ثانوي أو أقل، ثم جامعي، ثم دراسات عليا.
4. متغير المهنة قسم إلى 6: أولهم بدون مهنة، ثم أعمال حرة، ثم موظف، ثم متقاعد، ثم طالب، ثم أخرى



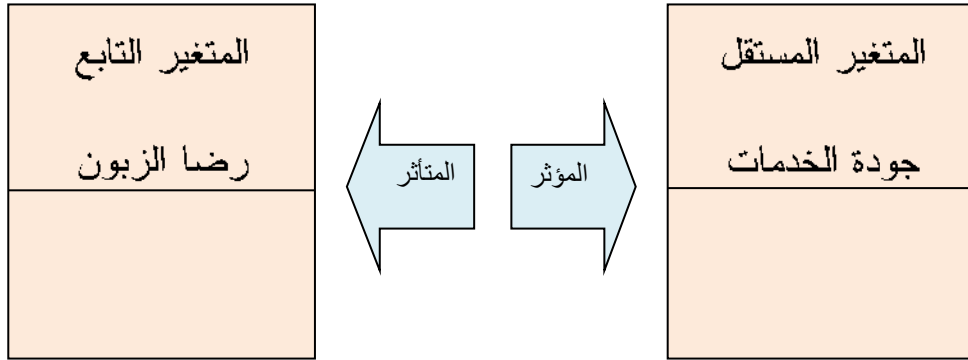
## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في:

أولاً: المتغير المستقل وهو دور جودة خدمات بطاقة الشفاء

ثانياً: المتغير التابع وهو رضا الزبون



## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

### المطلب الثاني: أدوات الدراسة وأساليب معالجتها

#### الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة

#### الاستبيان:

تهدف عملية تصميم الاستبيان لمعرفة مدى رضا الزبائن على جودة بطاقة الشفاء، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء كالتالي:

الجزء الأول المتعلق بالأسئلة الشخصية: يتعلق الجزء الأول بالأسئلة الشخصية والتي تشمل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة)؛

الجزء الثاني المتعلق بأبعاد الجودة: يحتوي هذا الجزء على 20 فقرة تتعلق بالإبعاد الخمسة للجودة.

الجزء الثالث المتعلق بمستوى رضا الزبون على جودة بطاقة الشفاء: ويحتوي هذا الجزء على 10 عبارات حول رضا الزبون.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان، تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتطلب من المجتمع الدراسي إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان كما يلي:

#### الجدول رقم 4 سلم ليكرت الخماسي

سلم ليكرت الخماسي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج هي: (5 موافق بشدة، 4 موافق، 3 محايد، 2 غير موافق، 1 غير موافق بشدة).

نحسب بعد ذلك المتوسط الحسابي المرجح، تحسب طول الفترة أولاً وهي في مثالنا عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5

حيث 4 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة)، و 5 تمثل عدد الاختيارات، وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة ويساوي 0.80 ويصبح التوزيع

حسب الجدول التالي:

### الجدول رقم 5 الجدول توزيع المتوسطات حسب جدول ليكرت الخماسي

المستوى	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

### 1. صدق وثبات الاستبيان

من أجل التأكد من صحة وثبات الاستبيان تم إجراء اختبارات مستخدماً في ذلك تحكيم أساتذة مختصين بالإضافة لاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

صدق المحكمين:

للتأكد من وضوح أسئلة الاستبيان وصلاحياتها تم إرسالها إلى الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال تسويق الخدمات، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم الأخذ بالنصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمت بتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم.

ثبات الاستبيان:

من أجل فحص عبارات الاستبيان لقياس ثبات أداة الدراسة، ومقدار الاتساق الداخلي لها، ودرجة مصداقية الإجابات عن الفقرات، تم فحصها من خلال استخدام مقياس ألفا كرونباخ فلو حظ أن معامل الثبات للفقرات نسبتها مقبولة، وتعد زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتواصل إليها في البحث. والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 6 يبين ألفا كرونباخ لكل الفقرات

ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
.931	30

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.931 و هو معامل ثبات قوي مما يعني انه يوجد تناسق بين العبارات وثبات المقياس.

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

صدق الاستبيان:

تم فحص عبارات الاستبيان للتأكد من الصدق من خلال معامل الصدق و الذي سنوضحه من خلال

الجدول:

الجدول رقم 7 يبين معامل الصدق لعبارات الاستبيان

معامل الصدق	عدد الفقرات
.964	30

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الصدق يساوي 0.964 وهو معامل قوي مما يعني صدق

الاستبيان ووجود اتساق بين الفقرات.

الجدول رقم 8 يبين معامل الثبات لكل المحاور

المحاور	معامل الفا كرومباخ
بعد الملموسية	.802
بعد الاعتمادية	.737
بعد الاستجابة	.813
بعد الأمان	.723
بعد التعاطف	.746

المصدر 1 من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم 8 نرى أن معامل الثبات الفاكرومباخ لكل المحاور أكبر من 0.6 وهذا يثبت أن درجة أتساق المحاور مقبولة وبالتالي نواصل العمل.

إجراءات الدراسة:

لقد تمت إجراء هذه الدراسة بالخطوات الآتية:

1. إعداد الاستبيان؛
2. تحديد مجتمع الدراسة؛
3. اختيار عينة الدراسة؛
4. توزيع الاستبيانات على العينة؛
5. تفرغ البيانات وإدخالها في برنامج spss لمعالجتها إحصائيا.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها لجأ الباحث إلى استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية

باستخدام البرنامج الإحصائي spss و قمنا من خلاله بتطبيق الأساليب التالية:

أساليب الإحصاء الوصفي:

← التكرارات والنسب المئوية؛

← المتوسطات الحسابية؛

← الانحراف المعياري؛

← معامل ألفا كرونباخ؛

← اختبار t؛

← اختبار تحليل التباين.

← معامل الارتباط بيرسون

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

### المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

بعد التعرف على طرق جمع البيانات، والتعرف على الأدوات الإحصائية المستعملة، سنقوم في هذا المبحث بعرض نتائج الدراسة ومحاولة تفسيرها وصولاً إلى اختبار صحة الفرضيات.

#### المطلب الأول: عرض النتائج

##### الفرع الأول: تحليل نتائج البيانات الديموغرافية للعينة

أولاً: البيانات الخاصة بالجنس

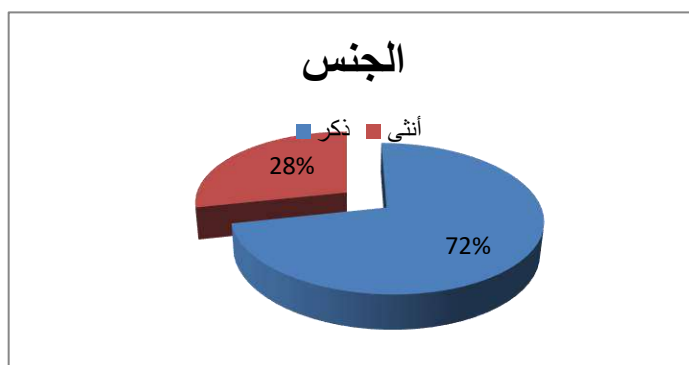
يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير (الجنس):

##### الجدول رقم 9 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	فئات المتغير	التكرار المطلق	التكرار النسبي
الجنس	أنثى	17	%28,33
	ذكر	43	%71,67
	المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss

الشكل 3 تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss



## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

يظهر من الجدول و الشكل السابقين إن أغلب أفراد العينة كانوا ذكورا حيث بلغت نسبة الذكور 71.67%, وبلغت نسبة الإناث 28,33% من مجموع أفراد العينة.

ويفسر هذا بأن الذكور يهتمون باستخدام بطاقة الشفاء والتقدم إلى خدمات المؤسسة أكثر من الإناث, و يمكن ان يكون للعادات و التقاليد والطابع الديني علاقة بذلك.

### ثانيا: البيانات الخاصة بالعمر

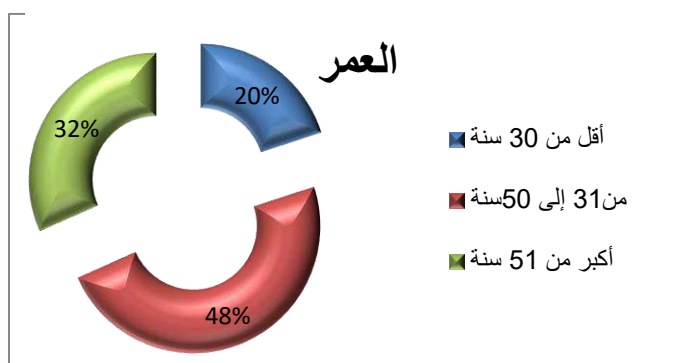
يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

الجدول رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

المتغير	فئة المتغير	التكرار المطلق	التكرار النسبي
العمر	أقل من 30 سنة	12	20%
	من 31 إلى 50 سنة	29	48.3%
	أكبر من 51 سنة	19	31.7%
المجموع		60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

الشكل 4 تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

يتضح من الشكل و الجدول السابقين أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31 سنة إلى 50 سنة حيث بلغت نسبتهم 48.3%، والذين أعمارهم أكبر من 50 سنة، نسبتهم 31.7%، بينما الذين أعمارهم أقل من 30 سنة نسبتهم 20%.

وهذا يدل أن الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 50 يهتمون أكثر بخدمات التأمين الصحي ويأتي بعدها فئة الأكبر من 50 سنة ونفس ذلك بسبب زيادة انتشار جميع أنواع الأمراض المزمنة مع تقدم العمر.

### ثالثا: البيانات الخاصة بالمستوى التعليمي

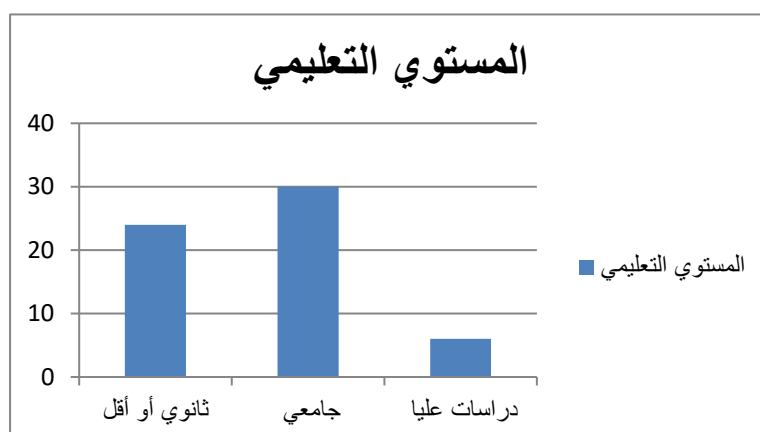
يوضح الجدول والشكل المواليين المستوى التعليمي لأفراد العينة:

### الجدول رقم 11 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار المطلق	التكرار النسبي
المستوى العلمي	ثانوي أو أقل	24	40%
	جامعي	30	50%
	دراسات عليا	6	10%
المجموع		60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

### الشكل 5 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

يتضح من الجدول والشكل السابقين بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي أن أغلب أفراد العينة من مستوى التعليم الجامعي، وبلغت نسبتهم 50%. في الحين الذين مستواهم ثانوي أو أقل نسبتهم 40%، ونسبة 10% للفئة التي مستواها دراسات عليا.

### رابعاً: البيانات الخاصة بالمهنة

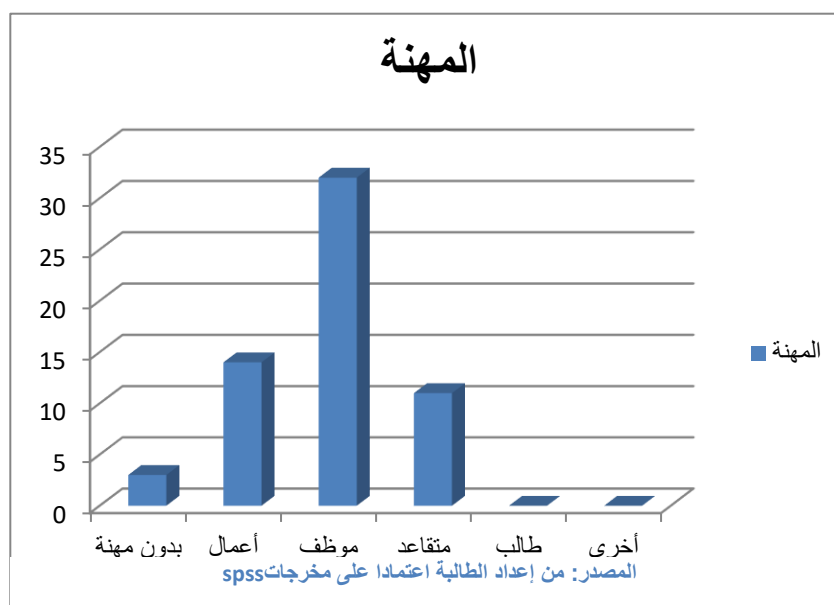
يوضح الجدول والشكل المولدين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المهنية:

### الجدول رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة

المتغير	فئات المتغير	التكرار المطلق	التكرار النسبي
المهنة	بدون مهنة	3	5%
	أعمال حرة	14	23.3%
	موظف	32	53.3%
	متقاعد	11	18.3%
	طالب	0	0%
	أخرى	0	0%
المجموع		60	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 12 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المهنة



## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

فيما يخص متغير المهنة، نلاحظ أن نسبة 53.3% من أفراد العينة موظفون، و نسبة 23.3% أعمال حرة، و 11% من أفراد العينة متقاعدين، و 5% بدون مهنة وهذا يدل على أن اغلب أفراد العينة لديهم دخل وقادرون على تسديد الاشتراك المتعلق بخدمة الضمان الاجتماعي.

### الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

إشكالية الدراسة:

(ما أثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على زبائن مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة؟)

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة سيتم تحليل إجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغيرين المستقل والتابع.

سنقوم باستخراج المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبيان .

أولاً: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور أبعاد الجودة

#### 1. نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الملموسية:

الجدول رقم 13 نتائج آراء افراد العينة بالنسبة لبعء الملموسية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	يملك صندوق الضمان الاجتماعي مظهر عصري	4	15	14	21	6	3.16	1.12	محايد
		6.7	25.0	23.3	35.0	10.0			
2	يملك صندوق الضمان الاجتماعي معدات و أجهزة حديثة و متطورة	3	19	9	23	6	3.16	1.13	محايد
		5	31.7	15	38.3	10			
3	أماكن تقديم الخدمة سهلة الوصول إليها	4	14	6	32	4	3.30	1.1	محايد
		6.7	23.3	10	53.3	6.7			

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

محايد	1.16	3.23	8	21	12	15	4	التكرار	يقتاسب مظهر مؤسسات الضمان الاجتماعي مع طبيعة الخدمات التي يقدمها لعملائه	4
			13.3	35	20	25	6.7	النسبة		
محايد	0.88	3.21	النتيجة الكلية لبعء الملموسية							

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

يتضح من خلال آراء الأفراد في الجدول السابق أن درجة الملموسية في مؤسسة الضمان الاجتماعي متوسطة حيث كانت درجات الفقرات كاملة متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين 3.16 إلى 3.30 ومن خلال تقسيم فئات مقياس ليكرت الخماسي يتبين أن متوسط بعد الملموسية يقع ضمن الفئة الثالثة (2.60 إلى 3.39).

### 2. نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الاعتمادية:

#### الجدول رقم 14 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الاعتمادية

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
5	أضع ثقتي في خدمات بطاقة الشفاء	1	5	5	36	13	3.91	0.88	موافق
		1.7	8.3	8.3	60	21.7			
6	تقدم بطاقة الشفاء خدمات بدرجة عالية	2	13	14	26	5	3.31	1.01	محايد
		3.3	21.7	23.3	43.3	8.3			
7	تقدم بطاقة الشفاء خدمات صحية و انتمانية مناسبة لتوقعات الزبائن	4	13	8	30	5	3.31	1.11	محايد
		6.7	21.7	13.3	50.0	8.3			
8	تقدم بطاقة الشفاء خدماتها بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها	3	15	11	26	5	3.25	1.08	محايد
		5	25	18.3	43.3	8.3			
موافق	النتيجة الكلية لبعء الاعتمادية								
							3.45	0.76	

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

يشير الجدول السابق أن أغلب أفراد العينة لهم ثقة في خدمات بطاقة الشفاء حيث بلغ متوسط الفقرة 3.91 وحسب تقسيم فئات مقياس ليكرت الخماسي فالمتوسط يقع في الفئة الرابعة أي أغلب الافراد موافقون على الفقرة، أما الفقرات التي تعبر على (تقدم بطاقة الشفاء خدمات بدرجة عالية ، تقدم بطاقة الشفاء خدمات صحية و ائتمانية مناسبة لتوقعات الزبائن، تقدم بطاقة الشفاء خدماتها بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها )أخذت درجة متوسطة

فهذا يبين أن بطاقة الشفاء لا تقدم خدمات بدرجة عالية ولا تقدم عادةً خدمات مناسبة لتوقعات الزبون وأيضا عادتنا ما يحدث فيها بعض الأخطاء

ويتضح من الجدول أن درجة الاعتمادية في خدمات بطاقة الشفاء مقبولة حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3.45 ومن خلال تقسيم فئات مقياس ليكرت الخماسي يتبين أن متوسط بعد الاعتمادية يقع ضمن الفئة الرابعة (3.40 إلى 4.19).

### 3. نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الاستجابة:

#### الجدول رقم 15 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الاستجابة

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق	موافق بشدة	النتيجة
9	يقوم صندوق الضمان الاجتماعي بالرد السريع على استفسارات و شكاوي المستفيدين	3	14	15	23	5	التكرار	محايد
		5	23.3	25	38.3	8.3	النسبة	
10	يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على حل المشاكل و الشكاوي التي يواجهها المستفيدين من خدمات بطاقة الشفاء	4	20	17	16	3	التكرار	محايد
		6.7	33.3	28.3	26.7	5	النسبة	
11	ساهمت بطاقة الشفاء من زمن حصولك على الخدمة	8	34	7	7	4	التكرار	موافق
		13.3	56.7	11.7	11.7	6.7	النسبة	

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

موافق	0.97	3.80	11	35	8	3	3	التكرار	12	حققت لي بطاقة الشفاء أكثر راحة وسهولة في تعاملي مع صندوق الضمان الاجتماعي
			18.3	58.3	13.3	5	5	النسبة		
موافق	1.01	3.40	النتيجة الكلية لبعء الاستجابة							

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة اتفقوا على أن بطاقة الشفاء حققت لهم أكثر راحة وسهولة في التعامل مع صندوق الضمان الاجتماعي. ويتضح ذلك في العبارة رقم 12، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة 3.80 و الانحراف المعياري 0.97، ومن خلال فئات مقياس ليكرت الخماسي يتضح أن العبارة ذات اتجاه موافق.

والفقرة رقم 11 جاءت في المرتبة الثانية حيث اتفق أفراد العينة أن بطاقة الشفاء ساهمت من زمن حولهم على الخدمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة 3.58 ولها اتجاه موافق .

أما الفقرة 9 و 10 أخذت اتجاه محايد حيث بلغ متوسط العبارتين 2.78 و 3.10 على الترتيب، وهذا ما يعني أن صندوق الضمان الاجتماعي عادت لا يقوم بالرد السريع على الشكاوي و مشاكل المستفيدين وهذا ما أثر على رأي أفراد العينة.

بلغت النتيجة الكلية لبعء الاستجابة 3.40 والانحراف المعياري 1.01 وهذا يعني أن البعد يأخذ اتجاه موافق حسب تقسيمات فئات سلم ليكرت وهذا يعني أن أفراد العينة لهم اتجاه موافق حول بعد الاستجابة لخدمات بطاقة الشفاء.

4. نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الأمان:

الجدول رقم 16 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير الأمان

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
13	اشعر بالأمان عند تعاملتي ببطاقة الشفاء	2	4	3	38	3.93	0.91	موافق
	التكرار	3.3	6.7	5	63.3			
14	مقدمي الخدمة على درجة عالية من الكفاءة في تقديم الخدمات	0	11	17	25	3.46	0.92	موافق
	التكرار	0	18.3	28.3	41.7			
15	يحافظ موظفو المؤسسة على السرية التامة الخاصة بمعلوماتي	0	6	6	25	4.08	0.94	موافق
	التكرار	0	10	10	41.7			
16	أشعر بأن خدمات بطاقة الشفاء التي تقدمها خالية من الأخطاء	3	15	16	17	3.23	1.14	محايد
	التكرار	5	25	27	28.3			
	النتيجة الكلية لبعد الأمان					3.67	0.72	موافق

من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

يتضح من الجدول السابق أن بعد الأمان بالنسبة لخدمات بطاقة الشفاء له اتجاه موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3.67 و انحراف معياري بقيمة 0.72, حيث اتفق أفراد العينة على أن موظفو المؤسسة يحافظوا على السرية التامة لمعلوماتهم الخاصة وهذا ذكر في الفقرة رقم 15 بمتوسط حسابي بقيمة 4.08 يفوق المتوسط العام و انحراف معياري بقيمة 0.94 و هذا يدل على موافقة أغلب أفراد العينة على الفقرة , في المرتبة الثانية الفقرة رقم 13 (اشعر بالأمان عند تعاملتي ببطاقة الشفاء) بلغ متوسطها 3.93 أيضا يفوق المتوسط العام و انحراف معياري بقيمة 0.91 ولها اتجاه موافق. ثم تليها العبارة رقم 14 والتي تعبر عن (مقدمي الخدمة على درجة عالية من الكفاءة في تقديم الخدمات) بلغ



## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

متوسط هذه العبارة 3.46 و الانحراف المعياري 0.92, وأخيرا سجلت العبارة 16 أقل قيمة, حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.23 و الانحراف المعياري 1.14 بتقدير متوسط.

يتضح لنا من خلال النتائج السابقة أن أفراد العينة على مستوى مقبول من الرضا على الأمان في خدمات بطاقة الشفاء المقدمة.

### 5. نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير التعاطف:

#### الجدول رقم 17 نتائج آراء أفراد العينة بالنسبة لمتغير التعاطف

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
17	أجد اهتماما شخصيا من طرف مقدمي الخدمة	0	12	21	19	8	3.38	0.95	محايد
		0	20	35	31.7	13.3			
18	مقدمي الخدمة يتعاملون بلطف مع الزبائن	2	17	17	20	4	3.11	1.009	محايد
		3.3	28.3	28.3	33.3	6.7			
19	يضع صندوق الضمان الاجتماعي الزبائن في مقدمة اهتمامات المؤسسة	0	17	20	18	5	3.18	0.94	محايد
		0	28.3	33.3	30	8.3			
20	يدركوا مقدمي الخدمة لاحتياجاتك ويسعون لتحقيقها	2	17	16	19	6	3.16	1.06	محايد
		3.3	28.3	26.7	31.7	10			
	النتيجة الكلية لبعث التعاطف								
							3.21	0.81	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن درجة تعاطف مقدمي الخدمة بمستوى متوسط, وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.21 وانحراف معياري بقيمة 0.81, و تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات ما بين 3.11 إلى 3.38 وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة كان رأيهم محايد (درجة متوسطة).

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

ثانياً: نتائج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات محور رضا الزبون

الجدول رقم 18 النتائج راء افراد العينة بالنسبة لمحور رضا الزبون

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	اشعر بالرضا التام عن جودة خدمات بطاقة الشفاء المقدمة	1	6	8	38	7	3.73	0.86	موافق
		1.7	10	13.3	63.3	11.7			
2	مقدمين الخدمة أهل ثقة	0	4	14	43	8	3.76	0.76	موافق
		0	6.7	23.3	56.7	13.3			
3	انصح الآخرين بالتعامل ببطاقة الشفاء	1	2	5	30	22	4.16	0.84	موافق
		1.7	3.3	8.3	50	36.7			
4	يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على تطوير بطاقة الشفاء	4	5	20	22	9	3.45	1.06	موافق
		6.7	8.3	33.3	36.7	15			
5	تتوافق بطاقة الشفاء مع تطلعاتك	2	11	18	27	2	3.26	0.91	محايد
		3.3	18.3	30	45	3.3			
6	الخدمات المقدمة تلبي كل احتياجاتك	4	19	9	26	2	3.05	1.08	محايد
		6.7	31.7	15	43.3	3.3			
7	لدي رضا عن السرية و الأمان لبطاقة الشفاء	0	2	7	39	12	4.01	0.67	موافق
		0	3.3	11.7	65	20			
8	تستطيع الوصول لمقدم الخدمة بسهولة.	1	9	17	25	8	3.5	0.96	موافق
		1.7	15.0	28.3	41.7	13.3			
9	توفر الضمان الاجتماعي المعلومات	5	10	13	23	9	3.35	1.17	محايد
		8.3	16.7	21.7	38.3	15			

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

									كافية عن تحديثاته للبطاقة	
محايد	1.02	2.6	1	12	18	20	9	التكرار	جودة الخدمات المقدمة تفوق توقعاتي.	10
			1.7	20	30	33.3	15	النسبة		
موافق	0.57	3.49	النتيجة الكلية لمحور (مستوى رضا الزبون عن جودة خدمات بطاقة الشفاء)							

المصدر : من إعداد الطالبة إعمادا على بيانات spss

يوضح الجدول السابق درجة الرضا لدى عينة الدراسة، حيث بلغ متوسط العبارة 3 (4.16) و هو يفوق المتوسط الإجمالي (3.49) و انحراف معياري (0.84) و الإجمالي (0.57) .

أيضا متوسط العبارات (2 1 8) يفوق المتوسط الإجمالي (3.76 3.73 3.50) على التوالي ، و انحراف معياري بقيمة (0.76 0.86 0.96).

أما العبارتين 5 و 6 قدر متوسطهم الحسابي (3.26 3.05) و انحراف معياري بقيمة (0.91 1.08) حيث أخذت هذه العبارتين اتجاه متوسط والعبارتين 9 و 10 بلغ متوسط العبارتين (3.35 2.6) و انحراف معياري (1.02 1.17) وكلاهما باتجاه متوسط.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

الفرضيات:

3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
4. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
5. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الملموسية ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
6. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الاعتمادية ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
7. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الاستجابة ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
8. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الأمان ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
9. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب التعاطف ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

اختبار الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء ورضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

للتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين جودة خدمات بطاقة الشفاء ورضا الزبون. والجدول الموالي يوضح ذلك:

### الجدول رقم 19 مصفوفة الارتباط بيرسون بين جودة خدمات بطاقة الشفاء و رضا الزبون

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

أبعاد جودة خدمات بطاقة الشفاء	رضا الزبون	
	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
بعد الملموسية	0.505	0.000
	0.000	0.000
بعد الاعتمادية	0.726	0.000
	0.000	0.000
بعد الاستجابة	0.268	0.038
	0.038	0.038
بعد الأمان	0.780	0.000
	0.000	0.000
بعد التعاطف	0.670	0.000
	0.000	0.000

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أن العلاقة بين المحاور طردية وكلما زاد معامل الارتباط أكثر من 0.5 كلما كان الارتباط أقوى عند مستوى معنوية أقل أو يساوي 0.05 , ومن خلال هذه النتائج نقول أنه كلما زاد مستوى جودة الخدمات زاد معه مستوى الرضا عند الزبائن وهو ما يدل على أن الفرضية صحيحة.

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

اختبار الفرضية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

الجدول رقم 20 يوضح الانحدار الخطي البسيط بين جودة الخدمة و رضا الزبون

Modèle	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	معامل التصحيح R-deux ajusté	الخطأ المعياري
1	.872 <sup>a</sup>	.760	.738	.29614

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

## الجدول رقم 21 إختبار تحليل التباين

ANOVA<sup>a</sup>

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات Carré moyen	قيمة الاختبار F	مستوى المعنوية Sig.
الانحدار	14.978	5	2.996	34.159	.000 <sup>b</sup>
البواقي	4.736	54	.088		
المجموع	19.714	59			

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

من خلال معطيات الجدول رقم 17 تتضح متغيرات الانحدار الخطي البسيط لتأثير الجودة على رضا الزبون حيث بلغ معامل بيرسون للارتباط 0.872 ويكون دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.000 كما هو موضح في الجدول 18 و الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.05.

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

### الجدول رقم 22 معنوية معاملات الانحدار الخطي البسيط.

Coefficients					
Modèle	معادلة الانحدار	الانحراف المعياري	Bêta	القيمة t	مستوى الدلالة Sig.
1	قيمة الثابت	.216		4.297	.000
	الملموسية بعد	.052	.077	.973	.335
	الاعتمادية بعد	.071	.383	4.078	.000
	الاستجابة بعد	.045	-.228	-2.911	.005
	الأمان بعد	.086	.479	4.453	.000
	التعاطف بعد	.068	.195	2.043	.046

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss

من الجدول السابق نرسم للمتغير التابع بY الذي يعبر عن رضا الزبون، ونرمز للمتغير المستقل بX والذي يعبر عن جودة خدمات بطاقة الشفاء، بحيث يمكن بناء نموذج الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y=a+bx$$

$$a=0.927$$

ميل خط الانحدار b في الجدول هو:

← 0.05 بالنسبة للمتغير الملموسية،

← 0.289 بالنسبة لمتغير الاعتمادية،

← -0.13 بالنسبة لبعء الاستجابة،

← 0.381 بالنسبة لبعء الأمان،

← 0.138 بالنسبة لبعء التعاطف.

وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار كالتالي:

للمتغير الأول:  $Y=0.927+0.05X$  (غير مقبولة لأنها لا تحقق الفرضية لان مستوى المعنوية أكبر من 0.05)

للمتغير الثاني:  $Y=0.927+0.289 X$  (مقبولة لأنها تحقق الفرضية لان مستوى المعنوية اقل من 0.05)

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

المتغير الثالث:  $Y=0.927-0.13X$  (مقبولة لأنها تحقق الفرضية لان مستوى المعنوية اقل من 0.05)

المتغير الرابع:  $Y=0.927+0.381X$  (مقبولة لأنها تحقق الفرضية لان مستوى المعنوية اقل من 0.05)

المتغير الخامس:  $Y=0.927+0.138X$  (مقبولة لأنها تحقق الفرضية لان مستوى المعنوية اقل من 0.05)

واستنادا إلى هذه النتائج فإننا نستطيع أن نقول أن جميع الإبعاد تؤثر على رضا الزبائن ما عدا الملموسية.

يتضح من خلال الجدول 19 أن بعد الاستجابة قدر ميل خط الانحدار ب (-0.13)، وظهوره بالسالب يفسر وجود علاقة عكسية لبعدها الاستجابة على رضا الزبون، حيث أن التغيير في الاستجابة بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة الرضا ب (0.797).

وتكون معادلة الانحدار:

$$Y=0.927+0.289 X-0.13X+0.381X+0.138X$$

حيث أن تغيير بدرجة واحدة في معادلة الانحدار يؤدي إلى زيادة الرضا ب (1.605):

من خلال معادلة الانحدار الخطي البسيط نستنتج صحة الفرضية (هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة خدمات بطاقة الشفاء و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ ).

### الجدول رقم 23: معنوية المعاملات الانحدار الخطي البسيط للمحاور

SIG	القيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط	المعيار
0.335	0.973	0.88	3.21	الملموسية
0.000	4.078	0.76	3.45	الاعتمادية
0.005	-2.911	1.01	3.40	الاستجابة
0.000	4.453	0.72	3.67	الأمان
0.046	2.043	0.81	3.21	التعاطف

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بيانات spss



## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لتأثير جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون

و من خلال بيانات الجدول 19 و 20 نستنتج صحة باقي الفرضيات حيث نلاحظ أن مستوى دلالة على جميع الفرضيات كانت أقل من 0.05 وهذا يدل على قبول الفرضية، إلا الفرضية الأولى التي تعبر عن بعد الملموسية قيمة مستوى الدلالة أعلى من 0.05 (0.335) فبالتالي نقول لا نقبل الفرضية. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الملموسية و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الاعتمادية و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الاستجابة و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب الأمان و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية بين جانب التعاطف و رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور جودة خدمات بطاقة الشفاء في رضا الزبون بولاية ورقلة، تضمنت هذه الدراسة 60 استبيان صالح للتحليل الإحصائي من أصل 80 استبيان ، تم استخدام الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج الإحصائي SPSS من أجل اختبار الفرضيات ، من خلال جمع وتحليل بيانات الدراسة بهدف الوصول إلى النتائج التي من خلالها تمكنا من وضع استنتاج قبول جميع الفرضيات الدراسة إلا فرضية التي تدرس اثر جانب الملموسية على رضا الزبون عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

الخاتمة

## الخاتمة:

في خاتمة هذا البحث من الاجل الاجابة على إشكالية البحث التي طرحت في المقدمة ما " كيف تؤثر جودة خدمات بطاقة الشفاء على رضا الزبون؟" توصلنا الى مجموعة من النتائج هي:

أولاً: نتائج الجانب النظري

توصلنا في المطلبين الاولين الى الدراسة النظرية لموضوع البحث جودة الخدمات ورضا الزبون الى النتائج التالية:

- ← تحقق الجودة التحسن المستمر في كافة العمليات بالمؤسسة
- ← تدعم الجودة العلاقة الطيبة بين الزبائن والعاملين والولاء المتبادل بينهما
- ← تهدف الجودة الى تطوير الاساليب والادوات الكمية والفنية بالمؤسسة
- ← تختصر الجودة في توفير أو تحقيق رغبات وتوقعات الزبون للخدمة
- ← الجودة هي أساس نجاح المؤسسة وتحقيقها الاستمرارية والتميز
- ← الجودة سلاحاً استراتيجياً لمواجهة المنافسين
- ← رضا الزبون يعبر عن تقبله لخدمات المؤسسة واشباعها لحاجاته ورغباته
- ← رضا الزبون هو شعوره بالسعادة او الخيبة الناتجة عن مقارنة ما توقعه من منفعة على ما حصل عليها.

## نتائج الجانب التطبيقي:

بعد عرض الجانب النظري أجريت دراسة حالة بفرع الضمان الاجتماعي ورقلة من أجل الإجابة على الإشكالية، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

✚ معظم عملاء مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة من فئة الرجال ويعود السبب إلى العادات والتقاليد.

- ✚ يقيم أفراد العينة جانب الملموسية والتعاطف في المؤسسة بدرجة متوسطة وهذا يعود بالسالب على المؤسسة.
- ✚ يقيم أفراد العينة جانب الاعتمادية والاستجابة والأمان بدرجة رضا مقبولة وهذا يعود بالإيجاب على المؤسسة
- ✚ معظم العملاء كانت درجة رضاهم على خدمات المؤسسة مقبولة وهذا أقل مما كان متوقع ، والسبب أن المؤسسة لا يوجد لديها منافس .
- ✚ نستنتج من النتائج إن العلاقة بين العملاء وجودة خدمات بطاقة الشفاء علاقة طردية حيث كلما ارتفع مستوى الخدمة يزيد مستوى الرضا للعملاء .
- ✚ درجة رضا العملاء إجمالاً حول جودة الخدمات مقبولة.

### التوصيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج فإنه يمكن أن نقدم التوصيات التالية:

- ✚ تحسين جودة الخدمات خاصة جانب التعاطف والملموسية لتلبية حاجات ورغبات العملاء بشكل دائم
- ✚ محاولة تحسين أداء مقدمي الخدمة من خلال التدريب والتوجيه لتحسين أداهم تجاه الزبائن
- ✚ وجوب الاهتمام بالشكاوي ومحاولة حلها في مدة قصيرة وتحويل الشكاوي الى فرص
- ✚ محاولة التركيز على ما يدور في ذهن العملاء ومعرفة درجة رضاه

## أفاق الدراسة

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بالموضوع:

✚ استراتيجية تطبيق الجودة في مؤسسات التأمين الصحي

✚ التسويق بالعلاقات وأثره على رضا الزبون

✚ أثر تطبيق معايير الاستجابة على تحسين جودة الخدمات الصحي

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. فاطنة قيدري, واقع تبني مفهوم تسويق الخدمات الصحية, مذكرة ماستر ,تخصص تسويق, جامعة المسيلة 2015.
2. عبد الخالق أحمد باعلوي, تسويق الخدمات, جامعة العلوم و التكنولوجيا, صنعاء 2013, الطبعة الأولى.
3. بشير بودية وطارق قندوز, أصول ومضامين تسويق الخدمات, الطبعة الأولى, دار صفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2016 .
4. بن زعما سعاد تسويق الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون مذكرة ماستر , تخصص تسويق, جامعة مستغانم 2016.
5. جناد مباركة, تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء و المرضى بالمستشفيات الجزائرية, مجلو الحقوق و العلوم الإنسانية , العدد الاقتصادي 36 (01), جامعة سطيف
6. بن زيدان فاطمة الزهراء و قطاب فالحة, واقع تسويق خدمات التأمين الصحي بالجزائر, الملتقى الدولي السابع, كلية العلوم الاقتصادية, العلوم التجارية و علوم التسيير, جامعة حسيبة بن بو علي الشلف 2012.
7. مراكشي محمد لمين, ترقية خدمات التأمين الصحي في الجزائر, مجلة الاقتصاد الجديد, جامعة البليدة 2013, صفحة 270.
8. وليد برغوتي, تقييم جودة الخدمات شركات التأمين واثرا على الطلب في السوق التأمينية الجزائرية, مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية, جامعة باتنة- الجزائر, 2004.
9. مدحت محمد أبو النصر, إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات, المجموعة العربية للتدريب و النشر مصر الطبعة الأولى 2015, صفحة 55.
10. عبد الله إبراهيم الدرامكي, حسين الظافري, ترجمة نهى مطر خميس, إدارة الجودة الشاملة الموارد البشرية و الاداء المؤسسي, قنديل للطباعة و النشر و التوزيع, الطبعة الأولى 2017.



11. أحمد بن عيشاوي, إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية,مجلة الباحث,عدد4, 2006.
12. عبد الله ضاوي العتيبي, جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية شركة الأمين بمحافظة الطائف,كلية إدارة الأعمال,المجلد العشرون , العدد الأول, 2019.
13. فائزة بن عمروش, دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة تسويقية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة امحمد بوقرة، بومرداس الجزائر، 2017.
14. بلال بن زكري, جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء دراسة حالة فندق الإخوة بوعلی, مذكرة ماستر, تخصص تسويق الخدمات, جامعة أم البواقي,2014.
15. عيسى مرزاقه, سيهام مخلوف, أهمية جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العميل , مجلة الاقتصاد الصناعي, العدد 12.
16. أمينة بركان وجليد نور الدين, تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر (دراسة ميدانية بلدية تيبازة), مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا, جامعة الشلف, العدد 01، مارس 1319.
17. نسيمة بوشويط, اسمهان بوغولة, دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبون, مذكرة نيل شهادة ماستر, تخصص تسويق سياحي و فندقي, جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل, 2020.
18. ادم يعقوب أبكر حماد, جودة الخدمات المصرفية و أثرها على رضا الزبون (دراسة ميدانية على مصرف الادخار و التنمية الاجتماعية), مذكرة ماجستير,العلوم في إدارة الأعمال, جامعة السودان ,الخرطوم2014.
19. قراوي إسلام, غازي محمد, تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون الخارجي دراسة حالة الفرع التجاري لمؤسسة نفطال وحدة البويرة, مذكرة ماستر, تخصص تسويق,جامعة البويرة 2015.

20. برشيد حسان, التوجي عبد الرحمان, أثر التسويق بالعلاقات على رضا الزبائن من وجهة نظر عينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر تيميمون, مذكرة لنيل شهادة الماستر , تخصص ادارة اعمال, جامعة أحمد دراية أدرار, 2020.
21. فتحي بوعمره, الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبون, مجلة الإبداع, جامعة البليدة 02, سنة 2018.
22. العربي مختار خديجة, بريشي آسيا, أثر أبعاد الخدمة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر عين الدفلى, مذكرة ماستر تخصص تسويق الخدمات, جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة, 2020.
23. فدوى سعودي, واقع البطاقة الالكترونية للضمان الاجتماعي "الشفاء" في الجزائر, مذكرة ماستر , تخصص تأمينات, جامعة أم البواقي, 2014.
24. الدكتور باسم غدير, غدير, شادي غسان فياض , بتأثير الجوانب المادية على جودة خدمة التأمين الصحي دراسة ميدانية على عملاء شركات التأمين الصحي في الساحل السوري. مجلة جامعة تشرين لمبحوث والدراسات العلمية, سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 38, العدد 6, 2016
25. شادلي عبد الله محمد أحمد , تحليل إحصائي لمعايير الجودة في مؤسسات التأمين الصحي: دراسة حالة الصندوق القومي للتأمين الصحي، ولاية الجزيرة ، السودان , رسالة مقدمة لجامعة الجزيرة لنيل درجة الماجستير في السكان والتنمية والصحة الإنجابية, كلية الاقتصاد والتنمية الريفية, 2017
26. رنا عبد الملك محمد بخيت, تقييم معايير الجودة الإحصائية على خدمات التأمين الصحي في محلية ودمني الكبرى, ولاية الجزيرة, السودان, جامعة الجزيرة. بحث تكميلي مقدم لنيل درجة ماجستير العلوم في الإحصاء التطبيقي كلية الاقتصاد والتنمية الريفية , قسم الإحصاء التطبيقي الديموغرافية 2014 .
27. عبد الله الضاوي العتيبي, جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف
28. Rula Al-Damen, Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital"2017,

29. Dr. D. Selcen Ö.Aykaç ,EFFECTS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY: MARMARA UNIVERSITY HOSPITAL
30. Mehrdad Asghar , Dr. S. Harish Babu ,Understanding of Customer Expectations and Perceptions of Indian Health Insurance Companies 2017.

الملاحق



الملحق رقم 1: أسماء الأساتذة المحكمين على الاستبيان

الدرجة العلمية	أسم الأستاذ
أستاذ محاضر	شطبية زينب
أستاذ محاضر	بن جروة حكيم

الملحق رقم 2: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم العلوم التجارية

تخصص تسويق الخدمات

## استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

سيدي الكريم/ سيدي الكريمة، يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات بعنوان "دور جودة خدمات بطاقة الشفاء في رضا الزبون دراسة حالة زبائن فرع صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة"، وعليه ألتمس منكم التعاون لتحقيق غاية هذا العمل، وذلك بتعبئة هذا الاستبيان، علما أنه سيتم التعامل مع المعلومات المقدمة بسرية تامة، ولن تستخدم إطلاقا خارج نطاق البحث العلمي.

مع الشكر المسبق لكم.

تحت إشراف: بن تقات عبد الحق

من إعداد: بجة يسرى

(الرجاء التكرم بوضع علامة (X) في خانة الإجابة التي تعبر عن رأيك)

الجزء الأول: معلومات شخصية:

أولاً/ الجنس:  أنثى  ذكر

ثانياً/ العمر:

أقل من 30

من 30 إلى 50 سنة

أكبر من 51 سنة

ثالثاً/ المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل

جامعي

دراسات عليا

رابعاً/ المهنة:

بدون مهنة

أعمال حرة

موظف

متقاعد

طالب

أخرى

## الجزء الثاني: حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية

## المحور الأول: قياس جودة خدمات بطاقة الشفاء

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الملموسية						
1	يمتلك صندوق الضمان الاجتماعي مظهر عصري					
2	يمتلك صندوق الضمان الاجتماعي معدات و أجهزة حديثة و متطورة					
3	أماكن تقديم الخدمة سهلة الوصول إليها					
4	يتناسب مظهر مؤسسات الضمان الاجتماعي مع طبيعة الخدمات التي يقدمها لعملائه					
الاعتمادية						
5	أضع ثقتي في خدمات بطاقة الشفاء					
6	تقدم بطاقة الشفاء خدمات بدرجة عالية					
7	تقدم بطاقة الشفاء خدمات صحية و ائتمانية مناسبة لتوقعات الزبائن					
8	تقدم بطاقة الشفاء خدماتها بشكل صحيح و عدم حدوث الأخطاء فيها					
الاستجابة						
9	يقوم صندوق الضمان الاجتماعي بالرد السريع على استفسارات و شكاوي المستفيدين					
10	يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على حل المشاكل و الشكاوي التي يواجهها المستفيدين من خدمات بطاقة الشفاء					
11	ساهمت بطاقة الشفاء من زمن حصولك على الخدمة					
12	حققت لي بطاقة الشفاء أكثر راحة و سهولة في تعاملي مع صندوق الضمان الاجتماعي					
الأمان						
13	اشعر بالأمان عند تعاملي ببطاقة الشفاء					
14	مقدمي الخدمة على درجة عالية من الكفاءة في تقديم الخدمات					
15	يحافظ موظفو المؤسسة على السرية التامة الخاصة بمعلوماتي					



					أشعر بأن خدمات بطاقة الشفاء التي تقدمها خالية من الأخطاء	16
التعاطف						
					أجد اهتماما شخصيا من طرف مقدمي الخدمة	17
					مقدمي الخدمة يتعاملون بلطف مع الزبائن	18
					يضع صندوق الضمان الاجتماعي الزبائن في مقدمة اهتمامات المؤسسة	19
					يدركوا مقدمي الخدمة لاحتياجاتك ويسعون لتحقيقها	20

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	السؤال	الرقم
					اشعر بالرضا التام عن جودة خدمات بطاقة الشفاء المقدمة	1
					مقدمين الخدمة أهل ثقة	2
					انصح الآخرين بالتعامل ببطاقة الشفاء	3
					يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على تطوير بطاقة الشفاء	4
					تتوافق بطاقة الشفاء مع تطلعاتك	5
					الخدمات المقدمة تلبى كل احتياجاتك	6
					لدي رضا عن السرية و الأمان لبطاقة الشفاء	7
					تستطيع الوصول لمقدم الخدمة بسهولة.	8
					توفر الضمان الاجتماعي المعلومات كافية عن تحديثاته للبطاقة	9
					جودة الخدمات المقدمة تفوق توقعاتي.	10

المحور الثاني: قياس مستوى رضا الزبون عن جودة خدمات بطاقة الشفاء

شكرا لكم على تعاونكم



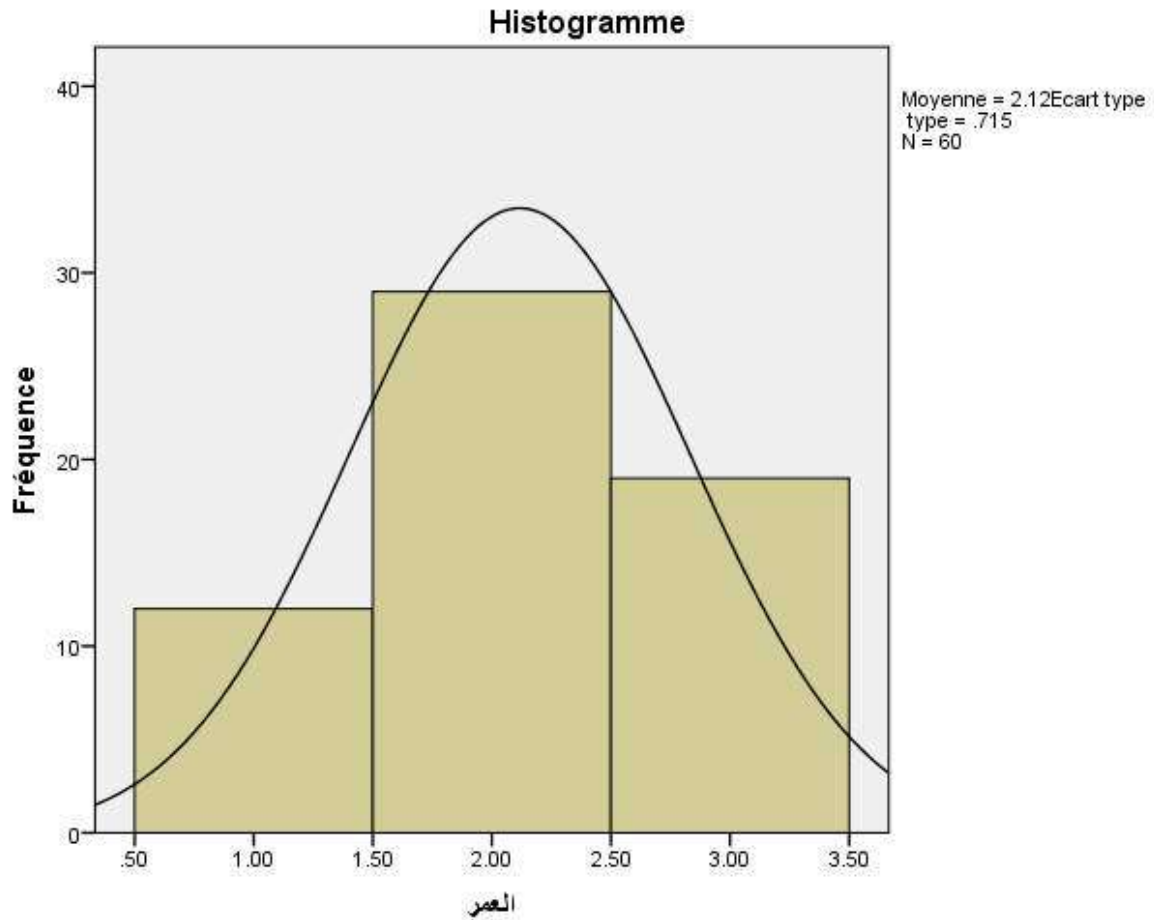
العمير	أنثى	17	100.0%	0	0.0%	17	100.0%
	ذكر	43	100.0%	0	0.0%	43	100.0%

## العلمي المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل أو ثانوي	24	40.0	40.0	40.0
	جامع	30	50.0	50.0	90.0
	علمي	6	10.0	10.0	100.0
	دراسات عليا				
	Total	60	100.0	100.0	

## المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مهنة بدون	3	5.0	5.0	5.0
	حرة أعمال	14	23.3	23.3	28.3
	موظف	32	53.3	53.3	81.7
	متقاعد	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



الملحق 4 معاملات الثبات

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.841	6

**Statistiques de total des éléments**

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الموسمية بعد	17.2317	9.634	.493	.842
الاعتمادية بعد	16.9983	9.165	.726	.795
الاستجابة بعد	17.0483	9.337	.443	.863
الامان بعد	16.7692	9.130	.788	.785
التعاطف بعد	17.2358	9.106	.680	.803

خدمات جودة عن الزبون رضا مستوى الشفاء بطاقة	16.9583	10.024	.754	.802
--	---------	--------	------	------

## Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الاجتماعي الضمان صندوق يمتلك عصري مظهر	99.2333	291.979	.313	.932
الاجتماعي الضمان صندوق يمتلك متطورة و حديثة أجهزة و معدات	99.2333	286.284	.459	.930
لليها الوصول سهلة الخدمة تقديم أماكن الضمان مؤسسات مظهر يتناسب	99.1000	285.651	.490	.929
التي الخدمات طبيعة مع الاجتماعي لعملائه يقدمها	99.1667	279.056	.635	.927
الشفاء بطاقة خدمات في تقنى أضع عالية بدرجة خدمات الشفاء بطاقة تقدم	98.4833	287.169	.575	.928
و صحية خدمات الشفاء بطاقة تقدم الزبائن لتوقعات مناسبة انتمانية	99.0833	283.298	.612	.928
صحيح بشكل خدماتها الشفاء بطاقة تقدم فيها الأخطاء حدوث و عدم	99.0833	285.942	.481	.929
بالرد الاجتماعي الضمان صندوق يقوم شكاوي و استفسارات على السريع	99.1500	281.621	.618	.928
المستفيدين الاجتماعي الضمان صندوق يحرص	99.6167	285.156	.531	.929
التي الشكاوي و المشاكل حل على بطاقة خدمات من المستفيدين يوجهها	99.3000	294.553	.271	.932
الشفاء حصولك زمن من الشفاء بطاقة ساهمت	99.8167	286.288	.488	.929
الخدمة على راحة أكثر الشفاء بطاقة لي حققت	98.8167	286.288	.488	.929
الضمان صندوق مع تعامل في وسهولة الاجتماعي	98.6000	281.600	.697	.927
الشفاء ببطاقة تعامل عند بالأمان اشعر من عالية درجة على الخدمة مقدمي	98.4667	284.389	.647	.927
الخدمات تقديم في الكفاءة السرية على المؤسسة موظفو يحافظ	98.9333	285.114	.615	.928
بمعلوماتي الخاصة للتامة التي الشفاء بطاقة خدمات بأن أشعر	98.3167	288.830	.484	.929
الأخطاء من خالية تقدمها	99.1667	278.819	.660	.927

مقدمي طرف من شخصيا اهتماما أجد الخدمة	99.0167	285.576	.579	.928
مع بلطف يتعاملون الخدمة مقدمي الزبائن	99.2833	286.071	.532	.929
الاجتماعي الضمان صندوق يضع المؤسسة اهتمامات مقدمة في الزبائن	99.2167	282.173	.697	.927
لاحتياجاتك الخدمة مقدمي يدركو لتحقيقها ويسعون	99.2333	280.623	.662	.927
خدمات جودة عن التام بالرضا اشعر المقدمة الشفاء بطاقة	98.6667	285.311	.660	.927
ثقة أهل الخدمة مقدمين الشفاء بطاقة بالتعامل الآخرين انصح	98.6333	292.033	.482	.929
الاجتماعي الضمان صندوق يحرص الشفاء بطاقة تطوير على	98.2333	287.707	.586	.928
تطلعائك مع الشفاء بطاقة تتوافق احتياجاتك كل تلبية المقدمة الخدمات	98.9500	287.777	.453	.930
لبطاقة الأمان و السرية عن رضا لدي الشفاء	99.1333	284.287	.650	.927
المقدمة الخدمات	99.3500	284.333	.542	.929
بسهولة الخدمة لمقدم الوصول تستطيع	98.3833	292.579	.528	.929
المعلومات الاجتماعي الضمان توفر للبطاقة تحديثاته عن كافية	98.9000	293.481	.328	.931
توقعاتي تفوق المقدمة الخدمات جودة	99.0500	285.709	.457	.930
	99.8000	284.468	.569	.928

## الملحق 4 المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الاجتماعي الضمان صندوق يمتلك عصري مظهر	60	3.1667	1.12245
الاجتماعي الضمان صندوق يمتلك متطورة و حديثة أجهزة و معدات	60	3.1667	1.13745
اليها الوصول سهلة الخدمة تقديم أماكن الضمان مؤسسات مظهر يتناسب	60	3.3000	1.10928
التي الخدمات طبيعة مع الاجتماعي لعملائه يقدمها	60	3.2333	1.16977
الشفاء بطاقة خدمات في تفتى أضع	60	3.9167	.88857
عالية بدرجة خدمات الشفاء بطاقة تقدم و صحية خدمات الشفاء بطاقة تقدم	60	3.3167	1.01667
الزبائن لتوقعات مناسبة انتمانية صحيح بشكل خدماتها الشفاء بطاقة تقدم	60	3.3167	1.11221
فيها الأخطاء حدوث و عدم بالرد الاجتماعي الضمان صندوق يقوم	60	3.2500	1.08339
شكاوي و استفسارات على السريع المستفيدين	60	2.7833	1.05913
الاجتماعي الضمان صندوق يحرص التي الشكاوي و المشاكل حل على	60	3.1000	1.03662
بطاقة خدمات من المستفيدين يوجهها الشفاء	60	3.1000	1.03662
حصولك زمن من الشفاء بطاقة ساهمت الخدمة على	60	3.5833	1.07816
راحة أكثر الشفاء بطاقة لي حققت الضمان صندوق مع تعامل في وسهولة	60	3.8000	.97076
الاجتماعي الشفاء بطاقة تعامل عند بالأمان اشعر من عالية درجة على الخدمة مقدمي	60	3.9333	.91812
الخدمات تقديم في الكفاءة السرية على المؤسسة موظفو يحافظ	60	3.4667	.92913
بمعلوماتي الخاصة التامة التي الشفاء بطاقة خدمات بأن أشعر	60	4.0833	.94406
الأخطاء من خالية تقدمها مقدمي طرف من شخصيا اهتماما أجد	60	3.2333	1.14042
الخدمة مع بلطف يتعاملون الخدمة مقدمي	60	3.3833	.95831
الزبائن	60	3.1167	1.00998

الاجتماعي الضمان صندوق يضع المؤسسة اهتمامات مقدمة في الزبائن لاحتياجاتك الخدمة مقدمي يدركو لتحقيقها ويسعون	60	3.1833	.94764
خدمات جودة عن التام بالرضا اشعر المقدمة الشفاء بطاقة	60	3.7333	.86095
ثقة أهل الخدمة مقدمين	60	3.7667	.76727
الشفاء بطاقة بالتعامل الآخرين انصح	60	4.1667	.84706
الاجتماعي الضمان صندوق يحرص الشفاء بطاقة تطوير على	60	3.4500	1.06445
تطلعاتك مع الشفاء بطاقة تتوافق احتياجاتك كل ثلثي المقدمة الخدمات	60	3.2667	.91812
لبطاقة الأمان و السرية عن رضا لدي الشفاء	60	4.0167	.67627
بسهولة الخدمة لمقدم الوصول تستطيع المعلومات الاجتماعي الضمان توفر	60	3.5000	.96551
للبطاقة تحدياته عن كافية توقعاتي تفوق المقدمة الخدمات جودة	60	3.3500	1.17639
N valide (liste)	60	2.6000	1.02841

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.927	.216		4.297	.000
المتموسية بعد	.050	.052	.077	.973	.335
الاعتمادية بعد	.289	.071	.383	4.078	.000
الاستجابة بعد	-.130-	.045	-.228-	-2.911-	.005
الامان بعد	.381	.086	.479	4.453	.000
التعاطف بعد	.138	.068	.195	2.043	.046

a. Variable dépendante : الشفاء بطاقة خدمات جودة عن الزبون رضا مستوى

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	14.978	5	2.996	34.159	.000 <sup>b</sup>
Résidus	4.736	54	.088		



Total	19.714	59			
-------	--------	----	--	--	--

a. Variable dépendante : الشفاء بطاقة خدمات جودة عن الزبون رضا مستوى

b. Prédicteurs : (Constante), الأمان بعد الاعتمادية بعد الملموسية بعد الاستجابة بعد التعاطف بعد

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.872 <sup>a</sup>	.760	.738	.29614	.760	34.159	5	54	.000

a. Prédicteurs : (Constante), الأمان بعد الاعتمادية بعد الملموسية بعد الاستجابة بعد التعاطف بعد

الملحق 5 نتائج الفرضيات

Corrélations

		بعد الملموسية	بعد الاعتمادية	بعد الاستجابة	الامان بعد	بعد التعاطف	رضا مستوى جودة عن الزبون بطاقة خدمات الشفاء
الملموسية بعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 60	.502** .000 60	.209 .109 60	.425** .001 60	.408** .001 60	.505** .000 60
الاعتمادية بعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.502** .000 60	1 60	.443** .000 60	.637** .000 60	.518** .000 60	.726** .000 60
الاستجابة بعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.209 .109 60	.443** .000 60	1 60	.489** .000 60	.393** .002 60	.268* .038 60
الامان بعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.425** .001 60	.637** .000 60	.489** .000 60	1 60	.700** .000 60	.780** .000 60
التعاطف بعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.408** .001 60	.518** .000 60	.393** .002 60	.700** .000 60	1 60	.670** .000 60
جودة عن الزبون رضا مستوى الشفاء بطاقة خدمات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.505** .000 60	.726** .000 60	.268* .038 60	.780** .000 60	.670** .000 60	1 60

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

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



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التجارية

تخصص تسويق الخدمات

## استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

سيدي الكريم/ سيديتي الكريمة، يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات بعنوان "تطور جودة خدمات بطاقة الشفاء في رضا الزبون دراسة حالة زيانن فرع صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة"، وعليه ألتمس منكم التعاون لتحقيق غاية هذا العمل، وذلك بتعبئة هذا الاستبيان، علما أنه سيتم التعامل مع المعلومات المقدمة بسرية تامة، ولن تستخدم إطلاقا خارج نطاق البحث العلمي. مع الشكر المعبق لكم.

تحت إشراف: بن نفات عبد الحق

من إعداد: بجة يسرى

(الرجاء التكرم بوضع علامة (X) في خانة الإجابة التي تعبر عن رأيك)

الجزء الأول: معلومات شخصية:

أولاً/ الجنس: أنثى  ذكر

ثانياً/ العمر:

أقل من 30

من 30 إلى 50 سنة

أكبر من 51 سنة

ثالثاً/ المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل

جامعي

دراسات عليا

رابعاً/ المهنة:

بدون مهنة

أعمال حرة

موظف

متقاعد

طالب

أخرى

الجزء الثاني: حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية

المحور الأول: قياس جودة خدمات بطاقة الشفاء

الملموسة				
				1 يمتلك صندوق الضمان الاجتماعي مظهر عصري
		X		2 يمتلك صندوق الضمان الاجتماعي معدات و أجهزة حديثة و متطورة
		X		3 أماكن تقديم الخدمة سهلة الوصول إليها
		X		4 يتناسب مظهر مؤسسات الضمان الاجتماعي مع طبيعة الخدمات التي يقدمها لعملائه
الاعتدالية				
		X		5 أضع لفتي في خدمات بطاقة الشفاء
	X			6 تقدم بطاقة الشفاء خدمات بدرجة عالية
		X		7 تقدم بطاقة الشفاء خدمات صحية و التمالية مناسبة لتوقعات الزبائن
X				8 تتم بطاقة الشفاء خدماتها بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها
الاستجابة				
	X			9 يقدم صندوق الضمان الاجتماعي بالرد السريع على استفسارات و شكاوي المستفيدين
	X			10 يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على حل المشاكل و الشكاوي التي يواجهها المستفيدين من خدمات بطاقة الشفاء
		X		11 ساهمت بطاقة الشفاء من زمن حصولك على الخدمة
			X	12 حققت لي بطاقة الشفاء أكثر راحة و سهولة في تعاملتي مع صندوق الضمان الاجتماعي
الأمان				
			X	13 أشعر بالأمان عند تعاملتي بطاقة الشفاء
			X	14 مقدمي الخدمة على درجة عالية من الكفاءة في تقديم الخدمات
			X	15 يحافظ موظفو المؤسسة على السرية التامة الخاصة بمعلوماتي
X				16 أشعر بأن خدمات بطاقة الشفاء التي تقدمها خالية من الأخطاء
التعاطف				
			X	17 أجد اهتماما شخصيا من طرف مقدمي الخدمة

		X			مقدمي الخدمة يتعاملون بلطف مع الزبائن	18
		X			يضع صندوق الضمان الاجتماعي الزبائن في مقدمة اهتمامات المؤسسة	19
				X	يتركز مقدمي الخدمة لاحتياجاتك ويسعون لتحقيقها	20

المحور الثالث: آليات مستوى رضا الزبون عن جودة خدمات بطاقة الشفاء

				X	أشعر بالرضا التام عن جودة خدمات بطاقة الشفاء المقدمة	1
				X	مقدمين الخدمة أهل ثقة	2
			X		انصح الآخرين بالتعامل ببطاقة الشفاء	3
	X				يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على تطوير بطاقة الشفاء	4
			X		تتوافق بطاقة الشفاء مع تطلعاتك	5
	X				الخدمات المقدمة تلبي كل احتياجاتك	6
			X		لدي رضا عن السرية و الأمان لبطاقة الشفاء	7
				X	تستطيع الوصول لمقدم الخدمة بسهولة.	8
X					توفر الضمان الاجتماعي المعلومات كافية عن تحديثاته للبطاقة	9
		X			جودة الخدمات المقدمة تفوق توقعاتي.	10

شكرا لكم على تعاونكم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التجارية  
تخصص تسويق الخدمات

## استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

سيدي الكريم/ سيدي الكريمة، يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات بعنوان "تور جودة خدمات بطاقة الشفاء في رضا الزبون دراسة حالة زيانن فرع صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة"، وعليه ألتمس منكم التعاون لتحقيق غاية هذا العمل، وذلك بتعبئة هذا الاستبيان، علما أنه سيتم التعامل مع المعلومات المقدمة بسرية تامة، ولن تستخدم إطلاقا خارج نطاق البحث العلمي.  
مع الشكر المسبق لكم.

تحت إشراف: بن نفات عبد الحق

من إعداد: بجة يسرى

(الرجاء التكرم بوضع علامة (X) في خانة الإجابة التي تعبر عن رأيك)

الجزء الأول: معلومات شخصية:

أولاً/ الجنس:  ذكر  أنثى

ثانياً/ العمر:

أقل من 30

من 30 إلى 50 سنة

أكبر من 51 سنة

ثالثاً/ المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل

جامعي

دراسات عليا

رابعاً/ المهنة:

بدون مهنة

أعمال حرة

موظف

متقاعد

طالب

أخرى



الجزء التالي: حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية

المحور الأول: قياس جودة خدمات بطاقة الشفاء

رقم	العبارة	موافق	موافق جداً	متوسط	غير موافق	غير موافق جداً
الملموسية						
1	يملك صندوق الضمان الاجتماعي مظهر عصري		X			
2	يملك صندوق الضمان الاجتماعي معدات و أجهزة حديثة و متطورة		X			
3	أماكن تقديم الخدمة سهلة الوصول إليها		X			
4	يتناسب مظهر مؤسسات الضمان الاجتماعي مع طبيعة الخدمات التي يقدمها لعملائه		X			
الاعتمادية						
5	أضع ثقتي في خدمات بطاقة الشفاء		X			
6	تقدم بطاقة الشفاء خدمات بدرجة عالية		X			
7	تقدم بطاقة الشفاء خدمات صحية و اتمائية مناسبة لتوقعات الزبائن		X			
8	تقدم بطاقة الشفاء خدماتها بشكل صحيح و عدم حدوث الأخطاء فيها		X			
الاستجابة						
9	يقوم صندوق الضمان الاجتماعي بالرد السريع على استفسارات و شكوي المستفيدين	X				
10	يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على حل المشاكل و الشكاوي التي يواجهها المستفيدين من خدمات بطاقة الشفاء	X				
11	ساهمت بطاقة الشفاء من زمن حصولك على الخدمة		X			
12	حفظت لي بطاقة الشفاء أكثر راحة و سهولة في تعاملتي مع صندوق الضمان الاجتماعي		X			
الأمان						
13	أشعر بالأمان عند تعاملتي ببطاقة الشفاء		X			
14	مقدمي الخدمة على درجة عالية من الكفاءة في تقديم الخدمات		X			
15	يحافظ موظفو المؤسسة على السرية التامة الخاصة بمعلوماتي		X			
16	أشعر بأن خدمات بطاقة الشفاء التي تقدمها خالية من الأخطاء	X				
التعاطف						
17	أجد اهتماماً شخصياً من طرف مقدمي الخدمة		X			

		X			مقدمي الخدمة يتعاملون بلطف مع الزبائن	18
			X		يضع صندوق الضمان الاجتماعي الزبائن في مقدمة اهتمامات المؤسسة	19
		X			يدركو مقدمي الخدمة لاحتياجاتك ويسعون لتحقيقها	20

المحور الثالث: قياس مستوى رضا الزبون عن جودة خدمات بطاقة الشفاء

				X	اشعر بالرضا التام عن جودة خدمات بطاقة الشفاء المقدمة	1
			X		مقدمين الخدمة أهل ثقة	2
				X	انصح الآخرين بالتعامل ببطاقة الشفاء	3
		X			يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على تطوير بطاقة الشفاء	4
			X		تتوافق بطاقة الشفاء مع تطلعاتك	5
			X		الخدمات المقدمة تلبى كل احتياجاتك	6
			X		لدي رضا عن المبرية و الأمان لبطاقة الشفاء	7
		X			تستطيع الوصول لمقدم الخدمة بسهولة.	8
		X			توفر الضمان الاجتماعي المعلومات كافية عن تحديثاته للبطاقة	9
		X			جودة الخدمات المقدمة تفوق توقعاتي.	10

شكرا لكم على تعاونكم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم العلوم التجارية  
تخصص تسويق الخدمات

## استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

سيدي الكريم/ سيديتي الكريمة، يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات بعنوان "تور جودة خدمات بطاقة الشفاء في رضا الزبون دراسة حالة زيانن فرع صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة"، وعليه ألتمس منكم التعاون لتحقيق غاية هذا العمل، وذلك بتعبئة هذا الاستبيان، علما أنه سيتم التعامل مع المعلومات المقدمة بسرية تامة، ولن تستخدم إطلاقا خارج نطاق البحث العلمي. مع الشكر المصبق لكم.

تحت إشراف: بن نفات عبد الحق

من إعداد: بجة يسرى

(الرجاء التكرم بوضع علامة (X) في خانة الإجابة التي تعبر عن رأيك)

الجزء الأول: معلومات شخصية:

أولاً/ الجنس:  أنثى  ذكر

ثانياً/ العمر:

أقل من 30

من 30 إلى 50 سنة

أكبر من 51 سنة

ثالثاً/ المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل

جامعي

دراسات عليا

رابعاً/ المهنة:

بدون مهنة

أعمال حرة

موظف

متقاعد

طالب

أخرى

الجزء الثاني: حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية

المحور الأول: قياس جودة خدمات بطاقة الشفاء

الملموسة				
		X		1 يمتلك صندوق الضمان الاجتماعي مظهر عصري
			X	2 يمتلك صندوق الضمان الاجتماعي معدات و أجهزة حديثة و متطورة
X				3 أماكن تقديم الخدمة سهلة الوصول إليها
			X	4 يتناسب مظهر مؤسسات الضمان الاجتماعي مع طبيعة الخدمات التي يقدمها لعملائه
الاجتماعية				
			X	5 أضع نفسي في خدمات بطاقة الشفاء
		X		6 تقدم بطاقة الشفاء خدمات بدرجة عالية
X				7 تقدم بطاقة الشفاء خدمات صحية و التمالية مناسبة لتوقعات الزبائن
	X			8 تقدم بطاقة الشفاء خدماتها بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها
الاستجابة				
	X			9 يقوم صندوق الضمان الاجتماعي بالرد السريع على استفسارات و شكاوي المستفيدين
	X			10 يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على حل المشاكل و الشكاوي التي يواجهها المستفيدين من خدمات بطاقة الشفاء
			X	11 ساهمت بطاقة الشفاء من زمن حصولك على الخدمة
		X		12 حققت لي بطاقة الشفاء أكثر راحة و سهولة في تعاملتي مع صندوق الضمان الاجتماعي
الأمان				
	X			13 أشعر بالأمان عند تعاملتي ببطاقة الشفاء
		X		14 مقمني الخدمة على درجة عالية من الكفاءة في تقديم الخدمات
			X	15 يحافظ موظفو المؤسسة على السرية للتامة الخاصة بمعلوماتي
	X			16 أشعر بأن خدمات بطاقة الشفاء التي تقدمها خالية من الأخطاء
التعاطف				
				X 17 أجد اهتماما شخصيا من طرف مقمني الخدمة

			X		مقدمي الخدمة يتعاملون بلطف مع الزبائن	18
				X	يضع صندوق الضمان الاجتماعي الزبائن في مقدمة اهتمامات المؤسسة	19
		X			يدركو مقدمي الخدمة لاحتياجاتك ويسعون لتحقيقها	20

المحور الثاني: قياس مستوى رضا الزبون عن جودة خدمات بطاقة الشفاء

			X		اشعر بالرضا التام عن جودة خدمات بطاقة الشفاء المقدمة	1
			X		مقدمين الخدمة أهل ثقة	2
			X		انصح الآخرين بالتعامل ببطاقة الشفاء	3
		X			يحرص صندوق الضمان الاجتماعي على تطوير بطاقة الشفاء	4
			X		تتوافق بطاقة الشفاء مع تطلعاتك	5
	X				الخدمات المقدمة تلبي كل احتياجاتك	6
			X		لدي رضا عن السرية و الأمان لبطاقة الشفاء	7
				X	تستطيع الوصول لمقدم الخدمة بسهولة.	8
X					توفر الضمان الاجتماعي المعلومات كافية عن تحديثاته للبطاقة	9
	X				جودة الخدمات المقدمة تفوق توقعاتي.	10

شكرا لكم على تعاونكم