



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



مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
فرع علوم تجارية،  
تخصص تسويق الخدمات  
بعنوان:

أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة  
الذهنية من وجهة نظر المستفيدين من  
الخدمة

دراسة حالة مستشفى باشي معمر بالحجيرة

من إعداد الطالبين: - رقيبي عبد المالك

- غدايري الأخضر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06 /14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- أ.د/ حجاج محمد الهاشمي ..... (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) رئيسا
- أ.د/بن الشيخ عبد الحميد..... (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
- أ.د/ دلهوم خليدة .....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022





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



مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
فرع علوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات  
بعنوان:

أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة  
الذهنية من جهة نظر المستفيدين من الخدمة  
دراسة حالة مستشفى باشي معمر بالحجيرة

من إعداد الطالبين: - رقيبي عبد المالك

- غدايري الأخضر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06 /14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- أ.د/ حجاج محمد الهاشمي ..... (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) رئيسا

- أ.د/بن الشيخ عبد الحميد..... (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

- أ.د/ دلهوم خليدة .....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

## إهداء

إلى كل من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة إلى  
من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير أبي العزيز  
إلى من أرضعتني الحب و الحنان إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى القلب الناصع بالبياض

### أمي الحبيبة

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي  
إلى من علمونا حروفا من ذهب و كلمات من درر و عبارات من أسمى و أجلى عبارات في  
العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تتير لنا سيرة العلم و النجاح إلى  
أساتذتنا الكرام

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتتطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هم بحر الحياة  
وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحبهم و أحبوني  
أصدقائي

عبد المالك

## إهداء

إلى من أفضّلها على نفسي، ولمَ لا؛ فلقد ضحّت من أجلي

ولم تدّخر جُهدًا في سبيل إسعادي على الدّوام

أمّي الحبيبة.

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.

فلم يبخل عليّ طيلة حياته

والدي العزيز.

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة

أُقدّم لكم هذا البحث، وأتمنّى أن يحوز على رضاكم.

الأخضر

## الشكر والتقدير

الحمد لله الذي انعم علينا بنعمة العقل و أهدانا بالقوة و الصبر للإتمام هذا العمل، فهو وحده  
جل جلاله حمدا يليق بكماله وثناء يليق بعظمته و فضله علينا وعلى الناس أجمعين ، لك  
الحمد يا ربنا حتى ترضى حمدا أزليا لا بداية له و لا نهاية.أتقدم بالشكر الجزيل وفائق الاحترام  
و التقدير للأستاذ المشرف " عبد الحميد بن الشيخ " الذي ساعدني كثيرا بنصائحه و توجيهاته ،  
و أرجو من الله أن يحفظه و يسدد خطاه . و اشكر من قيل فيهم " من علمني حرفا صرت له  
عبدا " ، جميع أساتذتي طوال مشواري الدراسي . كما اشكر كل من قدم لي يد العون من بعيد  
أو قريب . و أخيرا اشكر كل من ابتسم في وجهي و ساعدني ولو بكلمة

## الملخص:

تهدف الدراسة للكشف عن أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية لدى عينة من المرضى في المؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة ،حيث تم استخدام المنهج الوصفي وذلك بإعداد وتوزيع استبانة على عينة عشوائية شملت 70 مريض ، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss تم التوصل لعدة نتائج أهمها وجود مستوى مرتفع وجيد من جودة الخدمة الصحية ،و أيضا وجود مستوى مقبول وجيد في بعض الأحيان لصورة الذهنية بالمؤسسة محل الدراسة مع وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بينهما من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ; وأهم الابعاد في تأثير جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية هما: الملموسية والامان والتعاطف

الكلمات المفتاحية : جودة الخدمة الصحية .الصورة الذهنية، مستشفى، مريض

## Résumé

L'étude vise à révéler l'impact de la qualité des services de santé sur l'image mentale d'un échantillon de patients dans l'institution hospitalière Bashi Muammar dans la salle, où l'approche descriptive a été utilisée en préparant et en distribuant un questionnaire à un échantillon aléatoire comprenant 70 patients, et après avoir traité les données à l'aide du programme spss, plusieurs résultats ont été obtenus, dont le plus important est la présence d'un niveau élevé et bon de qualité des services de santé, ainsi que la présence d'un niveau acceptable et parfois bon d'image mentale dans l'institution étudiée avec une forte corrélation directe Entre eux du point de vue des membres de l'échantillon de l'étude et il n'y a pas de différences statistiquement significatives pour les opinions des membres de l'échantillon de l'étude sur l'image mentale attribuée aux caractéristiques personnelles; Les dimensions les plus importantes de l'impact de la qualité des services de santé sur l'image mentale sont : tangible, sécurité et empathie.

**Mots-clés :** Qualité du service de santé, image mentale, hôpital, patient

## قائمة المحتويات

الصفحة	الفهرس
I	الشكر والتقدير
II	الاهداء 1
III	الاهداء 2
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الادبيات النظرية لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية</b>	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية
7	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة الصحية
15	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الصورة الذهنية
26	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
31	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة</b>	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
38	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
40	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
43	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
43	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
55	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
66	خلاصة الفصل الثاني
68	خاتمة



71	قائمة المراجع والمصادر
75	الملاحق
90	الفهرس

### فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	متغيرات الدراسة	38
2	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	40
3	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى (مقياس ليكارت)	41
4	نتائج صدق المقياس المستخدمة	42
5	توزيع العينة حسب متغير الجنس	43
6	توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية	44
7	توزيع العينة حسب متغير العمر	45
8	توزيع العينة حسب متغير عدد الزيارات	46
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى (بعد الملموسية)	47
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى (بعد الاعتمادية)	48
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى (بعد الاستجابة)	49
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى (بعد الأمان)	50
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى (بعد التعاطف)	50
14	تقييم أهمية أبعاد جودة الخدمة الصحية وترتيبها	50
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الصورة الذهنية الذاتية	51
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الصورة الذهنية المرغوبة	53
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الصورة الذهنية المدركة	53
18	تقييم أهمية أبعاد الصورة الذهنية وترتيبها	54
19	تحليل تباين خط الانحدار	55
20	العلاقة الارتباطية بين أبعاد الخدمة الصحية والصورة الذهنية	57
21	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	58

58	قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمة الصحية	22
59	تحليل التباين الأحادي دراسة فروق المتوسطات بين المرضى تبعاً للمتغيرات الشخصية	23
59	المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة	24
60	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع في نموذج الدراسة	25
60	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwis	26
61	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwis	27

### فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ث	نموذج الدراسة	1
43	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	2
45	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	3
46	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	4
47	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الزيارات	5
57	معلم بياني يوضح مدى ملائمة خط الانحدار	6

### فهرس الملاحق:

الصفحة	الملحق	رقم الملحق
76	استمارة استبيان	1
81	قائمة الأساتذة المحكمين	2
81	مخرجات البرنامج الإحصائي spss	3
89	مصطلحات الدراسة والمختصرات	4

مقدمة



أ- توطئة :

بات من الواضح أن عالمنا الذي نعيشه هو عالم الخدمات فهو مرتبط كل الارتباط بجميع الخدمات الإنسانية والاجتماعية في جمع مجالات الحياة، ولعلنا أبرز هذه الخدمات هي الخدمة الصحية التي تقدم للمرضى والتي أصبحت الحاجة لها بصفة كبيرة في الآونة الأخيرة، وهذا راجع لكون الصحة هي الركيزة الأساسية للمجتمعات، فقد حاولت كل الدول تحسين الخدمة المقدمة في القطاع الصحي سواء كان العام أو الخاص، فكلما كانت هذه الخدمة متقنة والمتمثلة في تلبية حاجيات المرضى وتوقعاتهم فسوف نجد لها أثر كبير في تكوين صورة ذهنية جيدة اتجاه تلك المؤسسة.

وسعى الى كسب رضاهم ومن ثم تكوين صورة ذهنية المرجوة التي يسعى المستشفى لتكوينها في اذهان مرضاه وذلك من اجل تحقيق الهدف الذي يسعى المستشفى لتحقيقه وهو خدمة المجتمع حيث ترتبط جودة الخدمة الصحية بالصورة الذهنية او العملية العقلية التي تخلق استجابة توجيهية تلعب دورا مهم في اتخاذ القرارات المرتبط بتعامل المريض مع المستشفى وفقا ماتمليه حاجياته ورغباته لذا فان المريض يبني تصورات حول جودة الخدمة المتوقعة وقدرة المستشفى على تلبيتها وهي مبنية على مجموعة من فرضيات والمعايير وتبعاً لذلك أصبح على المستشفى توفير الخدمة لتوقعات وتوفير المستلزمات التي تسهل عليه معرفة الصحة لجودة هذه الخدمة لأن جذب المريض من التحديات الكبيرة التي تواجهه.

تعتبر الخدمات الصحية من أنبل الخدمات المقدمة في التاريخ الإنساني وتسعى كل الدول إلى تحسينها ومضاعفة العمل فيها وتتنافس العديد من المؤسسات في الوطن الواحد في القطاع الخاص منها أو العام على أن تكون هي الأحسن في تقديم أجود الخدمات الصحية وهذا ما يعطي نظرة جيدة للمؤسسة، فالصحة تعتبر الركيزة القوية للمجتمعات.

وفي بحثنا هذا فقد سلطنا الضوء على إحدى المؤسسات الاستشفائية في الولاية وهو مستشفى باشي معمر بالحجيرة الذي كان محل دراستنا المعنونة ب: أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة.

ب- إشكالية الدراسة:

ومنه يمكن طرح الاشكالية التالية :

ما هو تأثير جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية في مستشفى باشي معمر بالحجيرة من وجهة نظر

المرضى ؟

وتتفرع عليها اشكاليات فرعية :

- 1- ما هو مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى باشي معمر من وجهة نظر المرضى ؟
- 2- ما هو مستوى الصورة الذهنية المحققة لدى مرضى مستشفى باشي معمر بالحجيرة ؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة ؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المرضى بمستشفى باشي معمر بالحجيرة نحو جودة الخدمة الصحية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة العائلية ، العمر، عدد الزيارات)؟

## ت- فرضيات الدراسة :

- 1- يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى باشي معمر من وجهة نظر المرضى.
- 2- يوجد مستوى مرتفع للصورة الذهنية المحققة لدى مرضى مستشفى باشي معمر بالحجيرة.
- 3- توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة.
- 4- لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات مرضى مستشفى باشي معمر بالحجيرة نحو جودة الخدمة الصحية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة العائلية، العمر، عدد الزيارات).

## ث- مبررات اختيار البحث:

تتحلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- 1- طبيعة التخصص في مجال التسويق ولا بحث عن مواضيع متجدة في مجال التسويق
- 2- ميول شخصي لدراسة مواضيع المتعلقة بجودة الخدمات الصحية التصور الذهني للمرضى
- 3- محاولة معرفة طبيعة الصورة الذهنية لدى المرضى والمواطن بصفة عامة
- 4- محاولة الربط جوة الخدمة الصحية والصورة الذهنية المترتبة عنها
- 5- إزدیاد أهمية موضوع التسويق الصحي لدى المنشآت الصحية نظرا للمنافسة الشديدة
- 6- التعرف على مدى تأثير العوامل الشخصية او غيرها في تصور المواطن للخدمات الصحية للمنشآت الصحية

## ج- أهمية الدراسة :

- كونها من الدراسات التي تسعى لمعرفة أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية للمرضى على مستوى دائرة الحجيرة .
- يعتبر موضوع الخدمة الصحية من مواضيع التسويق الصحي والتي يتعين على جميع العاملين في مجال الصحة الاهتمام به لانه أصبح ضرورة ملحة في ظل المنافسة

ح- أهمية الفهم الجيد والعميق لأهمية جودة الخدمة الصحية في التصور الجيد والايجابي اتجاه المؤسسات الصحية .

## أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- معرفة ماهية جودة الخدمة الصحية وابعادها وعلاقتها بالصورة الذهنية المحصلة من طرف مرضى المستشفى
- 2- تنبيه المسيرين لأهمية جودة الخدمة الصحية وتأثيرها في تكون صورة حسنة لدى المرضى المترادين للمستشفى
- 3- تسليط الضوء على آراء المرضى اتجاه الخدمة الصحية المقدمة من طرف المستشفى محل الدراسة وتأثيرها في تكوين صورة ذهنية لدى المرضى

4- تقدم جملة من الاقتراحات التي من شأنها تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة من خلال تحسين معايير ومؤشرات جودة ما يتم تقديمه من خدمات صحية

#### خ- حدود البحث:

**الحدود الجغرافية:** تمت الدراسة في إحدى المؤسسات التابعة للقطاع العام، وهي المؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة.  
**الحدود البشرية:** تم اختيار عينة من المرضى بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة ، بمختلف أعمارهم وحالاتهم العائلية وجنسهم

**الحدود الزمنية:** أجرت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين 10 و 15 من شهر ماي سنة 2023.

**فترة الدراسة:** حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022-2023

**الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على جودة الخدمة الصحية كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (الموسمية. الاعتمادية. الاستجابة. الامان. التعاطف) أما المتغير التابع وهو الصورة الذهنية فتم التركيز على الأبعاد التالية: (الذاتية. المرغوبة المدركة).

#### د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

على ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال الإستبانة، ومعالجتها الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 19 من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية في المؤسسة محل الدراسة

#### ذ- هيكل البحث:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

**الفصل الأول:** الأدبيات النظرية حول جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية ، تطرقنا في مبحثه الأول الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة الصحية ، المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الصورة الذهنية.

أما المبحث الثاني الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بدوره ينقسم المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

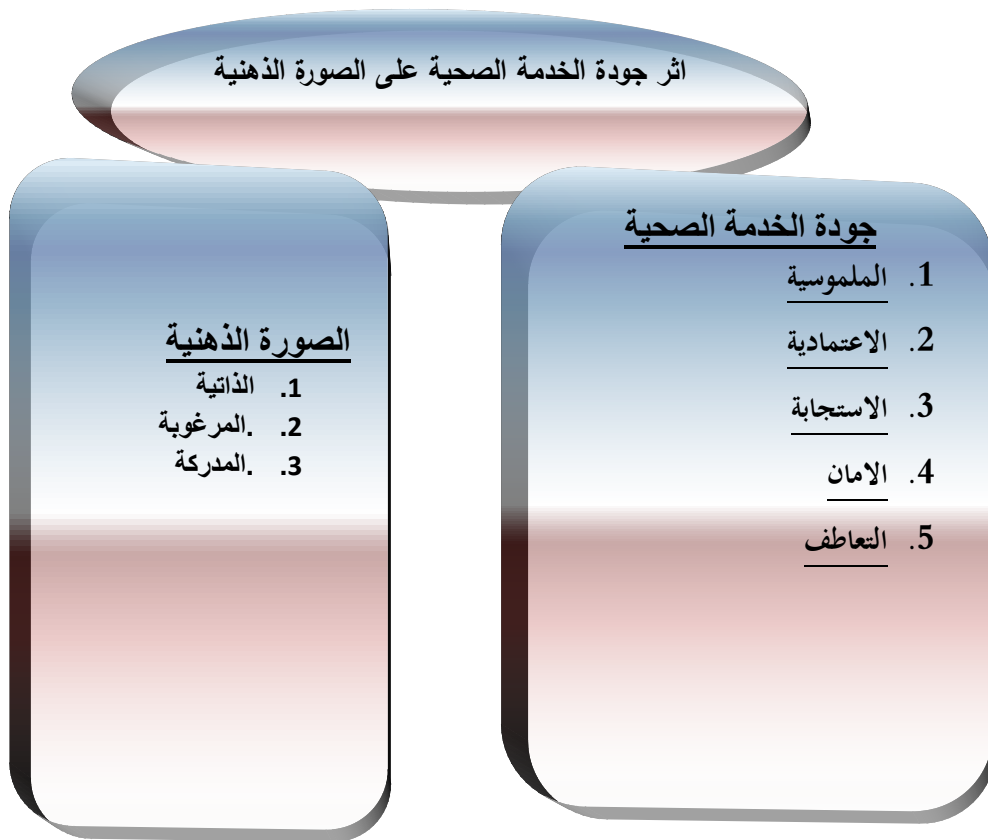
**الفصل الثاني:** تناول الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة و في المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة

ر- صعوبات البحث:

- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لطبيعة الاشخاص واختلاف تفكيرهم وتوجههم واعتقاداتهم
- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبانة بحجة أنهم في حالة مرضية لانسمح لهم بالإجابة ؛
- نقص المراجع المتعلقة بجودة الخدمة والصورة الذهنية ؛
- عدم توفر العدد الكافي من المرضى بشكل يومي لاستجوابهم وهذا ماثراً على السير الحسن للعملية

ز- نموذج الدراسة

الشكل رقم : (1) يوضح نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة



**الأدبيات النظرية لجودة  
الخدمة الصحية والصورة  
الذهنية**

## تمهيد

تعد جودة الخدمة الصحية أمراً حيوياً بالنسبة للمرضى والمجتمع عامة، فالجودة العالية للخدمات الصحية تسهم في تحسين صحة المرضى ورفع جودة حياتهم، كما أنها تساعد في تقليل المخاطر الصحية وتحسين النتائج العلاجية. ولتحقيق جودة الخدمة الصحية المرغوبة، يجب على مقدمي الرعاية الصحية العمل على تحسين صورتهم الذهنية لدى المرضى والمجتمع.

في الواقع، فإن الصورة الذهنية لدى المرضى تلعب دوراً حاسماً في تقييم جودة الخدمة الصحية التي يتلقونها، وقد يؤثر تكوين الصورة الذهنية لدى المرضى على قراراتهم بشأن اختيار مقدم الرعاية الصحية ونوعية الخدمات التي يحتاجونها. ولذلك، فإن إدارة جودة الخدمات الصحية تتضمن تحسين الصورة الذهنية لدى المرضى والمجتمع عامة عن الخدمات التي يقدمونها.

ولعل ما سنتناوله في هذا الفصل التمهيدي والابتدائي لدرستنا والمعنون بـ "الأدبيات النظرية للجودة الخدمة الصحية و الصورة الذهنية"، حيث سنتطرق فيه الى الإطار المفاهيمي للجودة الخدمة الصحية و الصورة الذهنية (مبحثاً أول)، الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع (مبحثاً ثاني).

## المبحث الأول:

## الإطار المفاهيمي للجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية

ترتبط الجودة في الخدمة الصحية والصورة الذهنية بشكل وثيق، إذ تعتمد الصورة الذهنية على تجربة المريض للخدمة الصحية ومستوى الجودة التي يتلقاها، فعندما يتلقى المريض خدمة صحية عالية الجودة، فإنه سيحصل على تجربة إيجابية، وبالتالي سيتشكل لديه صورة ذهنية إيجابية تجاه هذه الخدمة والمنشأة الصحية التي تقدمها.

سنتناول في هذا المبحث الأول والمعنون ب: الإطار المفاهيمي للجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية، على مطلبين، بالتطرق في المطلب الأول الى مفاهيم عامة حول جودة الخدمة الصحية (مفهومها، أهميتها، ابعادها، العوامل المؤثرة عليها، قياسها)، ثم المطلب الثاني الى مفاهيم عامة حول الصورة الذهنية ( مفهومها، أهميتها خصائصها، انواعها، ابعدها ).

## المطلب الأول: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة الصحية

## الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة الصحية وأهميتها

## أولاً: مفهوم جودة الخدمة الصحية

لا يوجد تعريف محدد ومضبوط لمفهوم جودة الخدمة الصحية، وفيما يلي تعريفات لذات المصطلح كلا حسب منظوره ومجاله:

تعرف منظمة الصحة العالمية الجودة الصحية: على أنها الالتزام بالمعايير والأداء السليم بطريقة آمنة ومقبولة من حيث التكلفة، والتي تساعد على تحسين نسبة الوقاية من الإصابة بالأمراض والوفيات والإعاقة وسوء التغذية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مأمون الدراكة وطارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة 10، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2002م، ص 15.

كما تعرفها الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية بأنها: درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها لتحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة<sup>1</sup>. "

أما من المنظور الإداري: فتعني كيفية استخدام الموارد المتاحة والمتوفرة، والقدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة<sup>2</sup>.

أما من وجهة نظر المريض أو المستفيد: فتعني طريقة الحصول عليها ونتيجتها النهائية، التي تشعرهم بالأداء الأفضل. وبالتالي يمكن تعريف جودة الخدمات الصحية من منظور مهني وطبي، بأنها تقديم الخدمات الأفضل بحسب أحدث التطورات العلمية والمهنية المتاحة، والتي يتحكم فيها أخلاقيات المهنة وخبراتها ونوعيتها، بالإضافة إلى طبيعة الخدمات الصحية المقدمة، مما يؤدي إلى تحسين صحة المرضى وزيادة رضاهم عن الخدمات التي يتلقونها.

### ثانيا: أهمية جودة الخدمة

يعد الاهتمام المتزايد بالجودة في الخدمات الصحية مؤخرًا دليلاً على أهميتها في القطاع الصحي وذلك لأهمية هذا القطاع، وتمثل هذه الأهمية فيما يلي:

في دراسة قام بها<sup>3</sup> kline عام 2001 و المتعلقة بالبحث عن أهم الفوائد التي يمكن ان تحققها الهيئات الحكومية في الولايات المتحدة من تبنيها لبرنامج تحسين الجودة ، بينت النتائج اهمية الجودة في التقليل من البيروقراطية ، زيادة مردود المستخدمين و ارتفاع مستوى الرضا لديهم ، انخفاض حجم المصاريف و النفقات الى جانب كسب تأييد الرأي العام بسبب الوفاء باحتياجات المواطنين.

<sup>1</sup> - بد العزيز مخيمر، محمد الطعمانة الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات - المفاهيم والتطبيقات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر الجديدة، م2003، ص 187.

<sup>2</sup> - ال هام بجاوي، ليلي بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن، مجلة الباحث، العدد 14، جامعة الحاج لخضر باتنة - الجزائر، ص334.

<sup>3</sup> - بديسي فهيمه، زويوش بلال، جودة الخدمات الصحية الخصاص، الأبعاد والمؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة، العدد7، 2011م، ص141.

يساعد استخدام برامج الجودة في المؤسسات الصحية على تحفيز العاملين في جميع مستوياتهم لزيادة إنتاجيتهم وتشجيعهم على تقديم الأداء الأمثل.

يمكن إدارة المؤسسة الصحية من تحديد احتياجات المستهلكين المرضى والعمل على تلبيتها بفاعلية، وهذا مما يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة الصحية.

تركز المؤسسة على التحديات التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة، وتعمل على حلها بشكل منسق ومتكامل، وذلك لتفادي تفاقم هذه التحديات وتوفير الإجراءات اللازمة قبل أن تصبح لا يمكن التعامل معها.

على الرغم من البعد التاريخي والرسوخ الفكري لمفهوم الجودة في مجال العمليات الإنتاجية، إلا أن ذلك لا يمنع من القول بأن النوعية في الخدمات الصحية قد أخذت موقعا مهما في مجال البحث والتطوير، إذ أنها لم تعد خاضعة إلى الاعتبارات أو الاجتهادات الشخصية البحث في قياسها، بل أصبحت للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير لتأشير مستوى النوعية.

تعتبر جودة الخدمة الصحية مؤشراً هاماً لقياس مدى رضا المريض عن الخدمة التي يتلقاها من المستشفى أو أي منظمة صحية أخرى. كما تشير جودة الخدمة إلى مدى استجابة المنظمة الصحية لتوقعات المريض بشأن الخدمة المقدمة له.

تعتبر جودة الخدمة الصحية شاملة للعديد من الجوانب، فالشمولية تعني توفير خدمات طبية وسريرية عالية الجودة للمرضى، بما يتوافق مع توقعاتهم. ومن ناحية أخرى، فإن التكاملية تعني أن المستشفى يتكون من نظام متكامل يتكون من عدة أنظمة فرعية، حيث يتم توفير برامج خاصة لكل نظام فرعي، ولكن يتم تكامل هذه البرامج مع بعضها

البعض. وعلى سبيل المثال، فإن الهيئة الطبية لا يمكنها ممارسة وظائفها الطبية السريرية بدون التكامل مع الهيئة التمريضية والخدمات الأخرى مثل المختبر والأشعة والصيدلية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة الصحية

تتمثل أبعاد جودة الخدمات الصحية فيما يلي:<sup>2</sup>

أ. الجوانب الملموسة: تعنى الجوانب الملموسة بالعوامل الظاهرة والقابلة للقياس، وتشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية، والمعدات والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمات، ومظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمي الخدمات، ووسائل الاتصال المتاحة للعملاء للتواصل مع المنظمة، وغالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل العملاء بناءً على هذه العوامل الملموسة، مثل جودة التسهيلات المادية والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمات.<sup>3</sup>

ب. الاعتمادية: تعنى الاعتمادية بقدرة المنظمة على تقديم الخدمة المتفق عليها بشكل يمكن الاعتماد عليه، وبدرجة عالية من الصحة والدقة. ويتوقع العملاء أن تلتزم المنظمة بالوقت المحدد لتقديم الخدمة، وأن يتم تنفيذها بشكل كامل ودقيق.

ت. الاستجابة: وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدراتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.

ث. الثقة والمصدقية: ما هي درجة الثقة بمقدم الخدمة، هل هو موضع ثقة؟ ما هي مصداقية مقدم الخدمة؟ هل يلتزم بوعوده وبما يقوله؟

<sup>1</sup> - ثامر ياسر البكري: تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2005م، ص 201-202

<sup>2</sup> - بن تريح بن تريح، عيسى معزوي، أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 01، 2018م، ص 79.

<sup>3</sup> - سالمى رشيد، وسطة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 05، جامعة على لونسى، البليلة، 2014 م، ص 145.

ج. التعاطف: تعنى التعاطف بقدرة مقدم الخدمة على فهم احتياجات العملاء وتلبيتها برعاية وعناية، ويتطلب ذلك الوقت والجهد لتحديد احتياجات العميل وفهمها بشكل صحيح. كما يتضمن التعاطف مدى تفهم مقدم الخدمة لمشاعر العميل وقدرته على التعاطف مع مشكلاته.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على جودة الخدمة الصحية

توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة الصحية، ومن بين هذه العوامل<sup>2</sup>:

1. الاهتمام بالمرضى: تعتبر الرعاية الصحية عالية الجودة تتطلب الاهتمام بالمرضى كعامل أساسي. ويتطلب ذلك من العاملين في المجال الصحي فهم احتياجات المرضى ومتطلباتهم، وتقديم الرعاية والدعم اللازم لهم.
2. التدريب والتعليم: يتطلب تقديم خدمة صحية عالية الجودة تدريباً وتعليماً دائماً للعاملين في المجال الصحي لتحسين مهاراتهم ومعرفتهم بأحدث المعلومات والتقنيات الصحية.
3. البنية التحتية والانظمة: تعتبر البنية التحتية للمستشفيات والمراكز الصحية عاملاً مؤثراً بشكل كبير على جودة الخدمة الصحية المقدمة، حيث يجب توفير الأجهزة الطبية الحديثة والمواد الطبية اللازمة لتقديم خدمة صحية عالية الجودة.

كذلك اعتماد أنظمة اتصالات الداخلية في المؤسسة الصحية والترويج والإعلان في خارجها، ويكون من الضروري على إدارة المؤسسة الصحية ألا تقدم وعوداً لا تستطيع تحقيقها نظراً لضخامتها أو عدم تجانسها مع

<sup>1</sup> - عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير تخصص: تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص97

<sup>2</sup> - صالح محمد ذياب: قياس أبعاد جودة الخدمة الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 01، 2012م، ص 26، 20.

قدراتها في التنفيذ أو الضعف في التدريب أو الكفاءة اللازمة في اتصالاتها الداخلية لتحقيق ذلك، وهذا سينعكس بالتالي على عدم رضا المستفيد عن الخدمة الصحية المتوقع حصولها<sup>1</sup>.

4. الاتصال والتواصل: يجب على العاملين في المجال الصحي أن يتواصلوا بفعالية مع المرضى وأسرتهم ويشرحوا بوضوح لهم حالتهم الصحية وطريقة علاجهم ويستجيبوا لأسئلتهم واحتياجاتهم.

5. أداء العاملين: عندما تضع إدارة المؤسسة الصحية شروط واسس الجودة للخدمة الصحية المقدمة شرط الالتزام في تنفيذها من قبل الماهلين (الكوادر) الطبيين فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلال الأداء المناسب ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المؤسسة الصحية تقييم المرضى لجودة الخدمة الصحية المقدمة لهم، وأن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها، وهنا يكون من الضروري ألا تقدم الإدارة وعودا لا تستطيع الوفاء بها لي اي سبب<sup>2</sup>.

#### الفرع الرابع: قياس جودة الخدمة الصحية.

إن قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات تعتبر عملية معقدة مقارنة مع قياس خدمة المنتج حيث تستخدم الأساليب الكمية بسهولة وان الصعوبة في قياس الخدمة الصحية وجودتها في المؤسسات يعود إلى اعتبارها غير ملموسة، وكونها مختلفة وذات خصوصية وملازمة وغير منفصلة.

تعتبر الخدمة الصحية من الخدمات ذات خصوصية عالية وتحتاج إلى التركيز العالي في الجودة وهذه من التوجهات الحديثة للتسويق الصحي للتركيز على مسألة الجودة في تقديم الخدمات الصحية وهذا يعني امكانية تحقيق بعض المؤسسات الصحية نوع من التميز عن غيرها بسبب التركيز على الجودة بهدف الوصول إلى أحكام سليمة ودقيقة.

<sup>1</sup> صفاء محمد هادي الجزائري وآخرون: قياس وتقييم جودة الخدمة، مجلة دراسات ادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة العراق العدد07، المجلد 04، 2011م، ص 4-10.  
<sup>2</sup> دريدي أحلام، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير، تخصص أساليب كمية في التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، 2013-2014م، ص29.



يوجد العديد من الطرق التي يتم بها قياس جودة الخدمة الصحية، ولعل الطريق الانسب تقسم ووفق التصور التالي:

### أولاً: الطريقة التقليدية لقياس جودة الخدمات الصحية

وتشمل ثلاث أنواع من المقاييس هي:<sup>1</sup>

أ. المقاييس الهيكلية (مقاييس البنية).

تعتمد مقاييس الرعاية الصحية على الأفراد والتسهيلات المتاحة لتقديم الخدمة والطريقة التي تنظم بها، ولذلك تشمل

أبعاد المقاييس الهيكلية التنظيم والأفراد والتسهيلات المتاحة في المؤسسة الصحية.

ب. مقاييس الإجراءات (مقاييس العمليات).

يشير مفهوم العمليات إلى تتابع الخطوات التي يتم اتباعها لتقديم أو توفير الخدمة الصحية، والتي تؤدي إلى الحصول

على النتائج المرجوة (المخرجات). وتعتمد جميع المداخل المتعلقة بتقييم الإجراءات على وضع معايير مقبولة للرعاية

الجيدة ودراسة تطبيقات هذه المعايير على حالات المرض، ويمكن استخدام إجراءات مثل تصفية كلى المرضى أو مدة

انتظار المرضى كأمثلة على ذلك.<sup>2</sup>

ت. مقاييس النواتج.

وتعكس التغيرات الصافية في الحالة الصحية كنتاج للرعاية والصحية ومن المؤشرات التي يتم استخدامها في ذلك ما

يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-ديون عبد القادر: دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية (حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة)، مجلة الباحث، ورقلة، الجزائر، العدد 11، 2012م، ص219-220.

<sup>2</sup>-نفس المرجع.

<sup>3</sup>- دريدي أحلام، مرجع، ص33.

-الحالة الصحية العامة والتي تعبر عنها بمجموعة من المقاييس كمعدلات الوفيات أو أحد الأمراض كقياس ويكمن ذلك في استخدام ملامح تأثير المرض.

-مؤشرات النواتج لأمراض بالتحديد وذلك ما يشمله من معدلات الوفيات لأمراض معينة أو وجود أعراض معروفة مصحوبة بالمرض أو معوقات سلوكية مرتبطة.

### ثانيا: الطريقة الحديثة لقياس جودة الخدمات الصحية

وفق هذه الطريقة لا يوجه فقط التركيز على الجودة ورقابتها في ملامح محددة للمخرجات والعمليات أو الهيكل فقط ولكن في كل المؤسسة الصحية، كما يمكن قياس جودة الخدمة الصحية من خلال:

- دراسة وتحديد توقعات المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية.
  - وضع مواصفات محددة ومعلنة ومدروسة على كل مستوى من مستويات المؤسسة الصحية وذلك كأداة رئيسية لتصميم الخدمات التي تتماشى مع توقعات المرضى والمترددن على المؤسسة الصحية.
  - تقييم الأداء الفعلي أول بأول للتعرف على مدى مقابلة الخدمة لتطلعات وتوقعات طالبي الخدمة الصحية.
- ويكون قياس جودة الخدمة في الجوانب الغير قابلة للقياس من خلال إجراء استبيانات للمرضى، وتصميم الأسئلة بشكل سهل وبسيط ومحدد ومرتبطة بموضوع الخدمة، ويمكن تحليل النتائج بشكل مناسب. ويعتبر ضمان جودة الخدمة أكثر صعوبة من ضمان الجودة للسلع، وذلك بسبب خصائص الخدمات الموضحة سابقاً.
- وعليه يمكن القول ان الجودة في مجال الخدمات الصحية عنصراً جوهرياً وضرورياً في أي مؤسسة صحية، ولكن يواجه هذا التحدي صعوبة في قياس الجودة والرقابة عليها، وذلك بسبب خصائص الخدمات الصحية التي يصعب قياسها بشكل كمي.

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الصورة الذهنية

الفرع الأول: مفهوم الصورة الذهنية وأهميتها

أولاً: مفهوم الصورة الذهنية

أ. لغتنا.

يعرف المعجم الوسيط بأنها:<sup>1</sup> الشكل والتمثال المجسم، والصورة بمثابة خياله في الذهن أو العقل، ويقصد بالصورة في المعجم العربي الأساسي: كل ما يصور مثل الشكل أو التمثال المجسم والنوع والصفة ويعرفها معجم لاروس بأنها الشكل والتمثال المجسم.

ويعرف قاموس ويبستر:<sup>2</sup> بأنها التقديم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر، أو هي محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة نحو شخصية معينة أو نظام ما أو فلسفة ما أو أي شيء آخر، أيضاً استرجاع لما اختزنه الذاكرة أو تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو الشم أو السمع أو اللمس أو وهي التذوق.

تعود أصول مصطلح الصورة الذهنية إلى كلمة "IMAGE" اللاتينية، التي تشير إلى الفعل "IMITARI" أو "يحاكي" و"يُمثل"،<sup>3</sup> وعلى الرغم من أن المعنى اللغوي للصورة الذهنية يشير إلى المحاكاة والتمثيل، إلا أن معناها الفيزيائي هو "الانعكاس"، وهو المعنى الذي أشار إليه معجم (ويبستر). ويصف التصور الذهني مشهداً محدوداً يحتفظ به الإنسان في ذهنه عن شخص أو شيء معين، ويشبه إلى حد كبير الصورة المنعكسة في المرآة، إذ يكون التصور

<sup>1</sup>-إبراهيم مصطفى. أحمد الزيات. حامد عبد القادر. محمد النجار، المعجم الوسيط، تح: مجمع اللغة العربية، ج01، دار الدعوة، مصر، 317.

<sup>2</sup>-عاطف عدلي العبد عبيد، صورة المعلم في وسائل الاعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، سنة1998م، ط1، ص80.

<sup>3</sup> -Walter Lipman,Public Opinion, New York: Macmillan co., 1922, p. 29.

الذهني هو الجزء المقابل للمرأة فقط، دون تمثيل الأجزاء الأخرى، وبالتالي، فإن التصور الذهني يختزل تفاصيل كثيرة في مشهد واحد، وقد صرّح معجم (ويستر) بهذا المعنى عند ترجمتها بـ "الانطباع الذهني".

ويعرفها معجم المصطلحات الإعلامية بأنها "فكرة ذهنية أو صورة أو انطباع، وقد تكون صورة لشيء أو لشخص في ذهن إنسان، أي فكرته التي كونها عن ذلك الشخص، وصورته التي رسمها له في ذهنه أو انطباعه عنه وفي المورد "صورة عقلية يشترك في حملها أفراد جماعة ما وتمثل رأياً متشابهاً إلى حد الإفراط المشوّه أو موقفاً عاطفياً من شخص أو قضية أو حدث".

وفي القاموس الفرنسي "صورة عقلية ونفسية لشخص أو لشيء غائب".<sup>1</sup>

#### ب. اصطلاحاً:

ظهر مصطلح "الصورة الذهنية" في أوائل القرن العشرين وأطلقه والتر ليبمان. ينطبق هذا المفهوم بشكل أساسي على تفسير العمليات التي تستخدمها وسائل الإعلام للتأثير على عقول البشر. تهدف هذه العمليات بشكل رئيسي إلى تشكيل الصورة الذهنية التي يراها الفرد عن الموضوع المعروض.<sup>2</sup>

وتُعرف الصورة الذهنية: بأنها مجموعة المعارف والتجارب والخبرات المتراكمة التي تتشكل في ذهن الجمهور وترسم انطباعاً معيناً من خلال عدة وسائل اتصالية تشكل هذه الانطباعات وتؤثر في سلوك الأفراد المجهول تجاه مجتمع أو شركة أو مؤسسة ما وترتبط هذه المعارف المتراكمة بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم وعاداتهم الاجتماعية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - عثمان بن صالح العامر، الإعلام والعلاقات العامة في الجهات الخيرية، اللقاء السنوي الخامس للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، ص167.

<sup>2</sup> - زين أكرم النوافلة، الدور الاتصالي للعلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لدى الصيادلة، مذكرة ماجستير تخصص الإعلام وعلاقات عامة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان-الأردن، 2020 م، ص11.

<sup>3</sup> - عماد الدين شعبان، دور الاستراتيجية الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر-بسكرة-الجزائر، 2018-2019م، ص51.

لقد ازدادت استخدام المصطلحات المتعلقة بالصورة الذهنية بين الباحثين في هذا المجال، وتم ذكر بعض هذه

المصطلحات في عدة كتب وأبحاث تناولت هذا المفهوم، وذلك لتوضيح معناها الاصطلاحي:

ويعرفها: على عجوة في كتابه (العلاقات العامة والصورة الذهنية):<sup>1</sup> هي الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت والمؤسسات المختلفة، وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو الإشاعات والأقوال غير الموثقة.

كما يعرفها: عثمان العامر في كتابه (الإعلام والعلاقات العامة في الجهات الخيرية): بأنها الخريطة التي يستطيع الإنسان من خلالها أن يفهم ويدرك ويفسر الأشياء، وهذا يعني أن الصورة الذهنية هي الفكرة التي يكونها الفرد عن موضوع معين وما يترتب عن ذلك من أفعال سواء سلبية أو إيجابية وهي فكرة تكون عادة مبنية على المباشرة أو على الإيحاء المركز والمنظم بحيث تتشكل من خلالها سلوكيات الأفراد المختلفة.

ويعرفها هولستي:<sup>2</sup> هي مجموعته من المعارف والأفكار والمعتقدات التي يكونها الفرد في الماضي والحاضر والمستقبل ويحتفظ بها وفق نظام معين عن ذاته والعالم الذي يعيش فيه ويقوم الفرد بترتيب هذه المعارف والمعتقدات ويحتفظ بأهم خصائصها وأبرز معالمها لاستحضارها عند الحاجة، كما يتدخل في تكوين هذه الصورة الخبرات السابقة المباشرة وغير المباشرة التي يتعرض لها الفرد".

كما يعرفها:<sup>3</sup> عاطف عدلي العبد في كتابه (الإعلام وثقافة الطفل العربي): هي النتيجة النهائية للاستنتاجات الشخصية التي يشكلها الفرد أو المجتمع حول شخص محدد أو نظام معين أو شعب معين أو جنس معين أو منشأة أو

<sup>1</sup> - على عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، القاهرة، 2003م، ص 10.

<sup>2</sup> - جالو، جبرنوأحمد، الفضائيات المتخصصة والصورة الذهنية، (الطبعة الأولى)، الأردن دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، ص 75.

<sup>3</sup> - عاطف عدلي، صورة المعلم في وسائل الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص 25.

مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية أو مهنة معينة أو أي شيء آخر يمكن أن يؤثر على حياتهم. وتتألف هذه الاستنتاجات من الخبرات المباشرة وغير المباشرة، وترتبط هذه الخبرات بمشاعر الفرد واتجاهاته، دون الاهتمام بصحة المعلومات التي تم الاستنتاج منها. ومن المهم ملاحظة أن هذه الاستنتاجات تعكس واقعاً شخصياً ينظر إليه الأفراد ويفهمون من خلاله العالم من حولهم، بغض النظر عن صحة هذه المعلومات.

من خلال التعريفات الاصطلاحية السابقة يمكن التعرفا بأنها تحصيل عدة تجارب حسية تترسب في وجدان الجماهير تجاه أي كيان له اتصال بهذه الجماهير سواء كان فرداً أو منظمةً وخلال فترة زمنية طويلة، وهي تعبير عن الواقع سواء كان صحيحاً أو غير صحيح، وتظهر كلما استدعاها مثير ما يرتبط بهذه التجارب.

### ثانياً: أهمية الصورة الذهنية.

تلعب الصورة الذهنية دوراً حاسماً في العديد من جوانب حياتنا الشخصية والمهنية، ومن أهم أهميتها<sup>1</sup>:

1. تؤثر الصورة الذهنية على سلوك الأفراد:<sup>2</sup> فعندما يحمل الشخص صورة إيجابية في ذهنه عن شخص ما أو منظمة ما، فمن المرجح أن يكون أكثر تعاوناً وتفهماً وحماساً للعمل معهم، بينما إذا كانت الصورة الذهنية سلبية، فقد يكون الشخص أقل تعاوناً وربما يتجنب التعامل مع هذا الشخص أو المؤسسة.
2. تؤثر الصورة الذهنية على اتخاذ القرارات: فعندما يتخذ الشخص قراراً ما، فإن الصورة الذهنية التي يحملها عن الموضوع المتعلق بهذا القرار، قد تلعب دوراً مهماً في اتخاذ القرار النهائي، فإذا كانت الصورة الذهنية إيجابية، فمن المرجح أن يتم اتخاذ القرار الموافق لذلك الصورة الذهنية، بينما إذا كانت الصورة الذهنية سلبية، فقد يكون الشخص أقل ميلاً لاتخاذ القرار الموافق لذلك الصورة الذهنية.

<sup>1</sup> - محمد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، ص 1، 2007، م، ص 180.

<sup>2</sup> - Liliane Demont-lugal et autres. communication des entreprises, 2edition, armand colin, 2006, p6.

3. تؤثر الصورة الذهنية على العلاقات الاجتماعية: فعندما يحمل الشخص صورة إيجابية في ذهنه عن شخص ما

أو مؤسسة ما، فمن المرجح أن تكون العلاقات الاجتماعية مع هذا الشخص أو المؤسسة إيجابية ومستمرة،

بينما إذا كانت الصورة الذهنية سلبية، فقد تكون العلاقات الاجتماعية.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: خصائص الصورة الذهنية وأنواعها

### أولاً: خصائص الصورة الذهنية.

هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتسم بها الصورة الذهنية، نذكر من بينها ما يلي:<sup>2</sup>

#### 1. عدم الدقة:

يعتقد العديد من الباحثين أن الصورة الذهنية غير دقيقة، وذلك لأنها لا تمثل الواقع بشكل كامل، وإنما تعبر عن جانب

محدد منه. ويعود ذلك إلى أن الأفراد يعتمدون على معلومات محدودة لتكوين فكرة عامة عن الآخرين، نظرًا لصعوبة

جمع المعلومات الكاملة.

#### 2. الثبات والمقاومة للتغيير:

تعتبر الصورة الذهنية عمومًا مقاومة للتغيير وتتأثر بعدة عوامل، بما في ذلك الصورة نفسها والرسائل التي تنتقل من

خلالها<sup>3</sup> وفي حال كانت الصورة ضعيفة، فإنه يمكن تغييرها بسهولة، وذلك نتيجة لعدم وضوح العلاقة بين الذات

والآخر أو عدم وجود صلة بينهما،<sup>4</sup> ومع ذلك، فإن الصورة النمطية تتميز بالجمود والتصلب، حيث تركز على

<sup>1</sup> - مانع فاطمة، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 10، المجلد 01، جامعة حسينية بن بوعلي - الشلف، 2014م، ص280.

<sup>2</sup> - أميرة برباص، الصورة الذهنية للإسلام لدى الفرنسيين، مذكرة ماستر تخصص دعوة واطلام واتصال، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، 2016-2017م، ص40.

<sup>3</sup> - ساحل الشيخ، تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العالقات العامة فيها، الأكاديمية السورية الدولية، 2009م، ص06-07.

<sup>4</sup> - زينة عبد الستار حميد الصفار، نظرية الصورة الذهنية واشكالها العالقة مع التنميط، مجلة الباحث الإعلامي، العدد18، كلية الإعلام، جامعة بغداد، العراق، 2006م، ص136.

الأحكام المسبقة دون اعتبار للتجربة المباشرة والوقائع الموضوعية، وبالتالي، فإن ثبات الصورة الذهنية يبقى نسبيًا، ولا يمكن الاعتماد عليه بشكل كامل<sup>1</sup>.

### 3. التعميم وتجاهل الفروق الفردية.

تتميز الصورة الذهنية بتصنيف فئة معينة من الأشخاص بناءً على صفات قليلة منهم، دون مراعاة الاختلافات الفردية أو الثقافية أو الدينية أو الجنسية بين أفراد هذه الفئة. ويتجلى ذلك في تجاهل التطورات المختلفة في العالم العربي والإسلامي، وتصنيف العرب جميعًا على أنهم متخلفون، كما يتم الخلط بين انتماءات الأفراد، مثل الخلط الذي يحدث في الدول الغربية بين العرب والمسلمين، والاعتقاد بأن جميع العرب ينتمون إلى الإسلام<sup>2</sup>.

### 4. التنبؤ بالمستقبل.

تسهم الصور الذهنية في التنبؤ بسلوك وتصرفات الجمهور تجاه المواقف والقضايا والأزمات المختلف، فالصورة الذهنية المنطبعة لدى الأفراد تعكس انطباعاتهم واتجاهاتهم حول الموضوعات والقضايا والأشخاص، ويمكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد تظهرها الجماهير في المستقبل<sup>3</sup>.

### 5. تخطي حدود الزمان والمكان.

تتميز الصورة الذهنية بقدرتها على تجاوز حدود الزمان والمكان، حيث لا يقتصر تكوينها على حدود محددة، فالفرد يمكنه تصور صورة ذهنية عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه، ويمكنه أيضًا تصور صور ذهنية عن الماضي والحاضر

<sup>1</sup> - علي خليل شقرة، الإعلام والصورة النمطية (صورة العرب والمسلمين نموذجًا)، دار أسامة عمان، الاردن، 2015م، ص13.

<sup>2</sup> - علي خليل شقرة، نفس المرجع، ص14-15.

<sup>3</sup> - أميرة برياص، مرجع سابق، ص41.



والمستقبل، وبذلك، يكون الإنسان قادرًا على تصور صور ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة، وذلك بناءً على معارفه ومدركاته ومشاهداته، بالإضافة إلى قدرته على التخيل والاستنتاج<sup>1</sup>.

## ثانياً: أنواع الصورة الذهنية.<sup>2</sup>

توجد عدة أنواع من الصورة الذهنية وهذا تبعا للتصنيفات العديدة والمتنوعة، منها:

### 1) تصنيف التضمين والاحتواء في الذهن.

- الصور بوصفها نسخا ذهنية للأحاسيس (الرؤية السمع الرائحة الغرائز القدرات الطبيعية الروحية ويضم أيضا متخيل اللاوعي).
- المتخيل الذهني بوصفه يتوسط المثير من العالم الخارجي من جهة والاستجابة من جهة أخرى: وهنا تكون الصورة الذهنية تركيب افتراضي ينجم عن حقيقة أن المدخلات السيكولوجية (المثيرات) تختلف عن المخرجات (الاستجابات).
- المتخيل الذهني بوصفه مشاعر (سلوك وأحاسيس مستثارة): أي بمعنى تلك التي تحدث في غياب أي مؤثر عدا الصورة الذهنية.

### 1) تصنيف (جيفكينز)<sup>3</sup>.

- الصورة المرأة: وهي الصورة ترى المؤسسة نفسها من خلالها.
- الصورة الحالية: وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة .

<sup>1</sup> - ساحل الشيخ، مرجع سابق، ص07.

<sup>2</sup> - علي عوجة: العالقات العامة والصورة الذهنية، د ط، عالم الكتب، القاهرة، 2003م، ص08-09.

<sup>3</sup> - باقر موسى: الصورة الذهنية في العالقات العامة، ط2، دار أسامة للنشر، عمان، 2014م، ص60.

- **الصورة المرغوبة:** وهي التي تود المؤسسة أن تكون لنفسها في أذهان المشاهير.
- **الصورة المثلى:** وهي صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المؤسسات الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير ولذلك يمكن أن تمس بالصورة الذهنية.
- **الصورة المتعددة:** وتحدث عندما يتعرض الأفراد الممثلين مختلفين للمؤسسة يعطى كل منهم انطبعا مختلفا عنها، ومن الطبيعي أن يستمر هذا التعدد طويلا، فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية أو سلبية أو تجمع بين الجانبين صورة موحدة تظلها العناصر الإيجابية والسلبية تبعا لشدة تأثير كل منهما على هؤلاء الأفراد" فالانطباعات السلبية تخلق صورة سيئة والانطباعات الإيجابية تخلق صورة حسنة والانطباعات المحايدة تخلق صورة متعددة.

### (3) تصنيف موريل.<sup>1</sup>

- **الصورة المؤسساتية:** وتكون على المستوى الوطني.
- **الصورة المهنية:** وترتبط بطبيعة نشاط المؤسسة.
- **الصورة العلائقية:** وترتبط في ضوء التواصل مع الجمهور.
- **الصورة العاطفية:** التي تقوم على أساس الود والتعاطف بين المؤسسة والجمهور.

### الفرع الثالث: أبعاد الصورة الذهنية

هناك إجماع بين معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشتمل على ثلاثة مكونات أساسية تتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:

**البعد المعرفي:** ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعا أو قضية أو مؤسسة وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين وعن المؤسسات وبناء على دقة

<sup>1</sup> - فضيل دليو: إشهار عالقات عامة عالقة مع الصحافة، ط2، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2003م، ص53.

<sup>2</sup> - بسام عبد الرحمان الجرايدة: إدارة العالقات العامة، ط2، دار أسامة للنشر، 2013م، ص322.

المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن هذه المؤسسات تكون دقة الصور الذهنية التي نكوها عنها ووفقا للبعد المعرفي فان الأخطاء في الصور الذهنية المتكونة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة أساسا عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد.<sup>1</sup>

**البعد الوجداني:** يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو مؤسسة في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكوها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي يكوها الأفراد نحو القضايا والمؤسسات والموضوعات المختلفة ويدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية.<sup>2</sup>

**البعد السلوكي:** يعكس سلوك الفرد طبيعة الصور الذهنية المشكلة لديه تجاه المؤسسات، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفرض منطقيا.

#### الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية

هناك عدة عوامل تؤثر في تكوين الصورة الذهنية، منها:

1. **التجارب الشخصية:** تتكون الصورة الذهنية عن طريق التجارب المباشرة التي يخوضها الفرد مع الشخص أو المؤسسة أو الدولة أو الجماعة أو العنصر الذي يشكل موضوع الصورة الذهنية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> -هدى غرسي، دور العالقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمانية، مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - 2014، ص87.

<sup>2</sup> - بسام عبد الرحمان الجرايدة: مرجع سابق، ص322.

<sup>3</sup> - باقر موسى: مرجع سابق، ص57.

2. **التجارب الغير مباشرة:** يتأثر الفرد بالتجارب التي يسمعها أو يقرأها أو يشاهدها في وسائل الإعلام أو الثقافة الشعبية أو الأحاديث المنتشرة في المجتمع، وهذا يؤثر على تكوين الصورة الذهنية.
3. **العواطف والمشاعر:** تؤثر العواطف والمشاعر الإيجابية والسلبية على تكوين الصورة الذهنية، فعلى سبيل المثال، قد يؤدي التعرض للإيجابية المستمرة لشخص ما إلى تكوين صورة ذهنية إيجابية عنه، بينما قد يؤدي التعرض للسلبية المستمرة إلى تكوين صورة ذهنية سلبية عنه.
4. **الثقافة والتربية:** يتأثر الفرد بثقافته وتربيته وخلفيته الاجتماعية<sup>1</sup> وقد يؤدي هذا إلى تكوين صورة ذهنية محددة عن الشخص أو الجماعة أو المؤسسة.
5. **الاعتقادات والمعتقدات:** يؤثر الاعتقاد والمعتقدات الشخصية على تكوين الصورة الذهنية، وقد يؤدي ذلك إلى تشكيل صورة ذهنية محددة بناءً على الاعتقادات والمعتقدات الشخصية.
6. **العلاقات الاجتماعية:** تتأثر الصورة الذهنية بالعلاقات الاجتماعية التي يتبادلها الفرد مع الشخص أو المؤسسة أو الجماعة.

<sup>1</sup>- إدارة البحوث والدراسات، تحسين الصورة الذهنية لجماعة الاخوان المسلمين، المعهد المصري للدراسات السياسية والاستراتيجية، مصر، 2015م، ص5.

## المبحث الثاني:

## الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع

تكتسي الدراسات السابقة في أي موضوع دورة هام وبارز فهي التي توفر مصادر ذات مصداقية للباحثين والمهتمين بالموضوع، وتوفر قاعدة علمية موثوقة للتعرف على المفاهيم والمتغيرات المرتبطة بالموضوع، كما تساعد الدراسات السابقة في تحديد الثغرات في الأبحاث السابقة وتوجيه الباحثين إلى المناطق التي تحتاج إلى دراسات أعمق.

ولعل هذا المبحث جاء في نفس الصدد، تطرقنا فيه الى أهم ثمانية دراسات سابقة متعلقة بموضوعنا وهذا في المطلب الاول منه اما في المطلب الثاني فقد تطرقنا مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

## المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع

## الفرع الأول: الدراسة الاجنبية 01.

دراسة Sandra Bertezene، والموسومة بـ les démarches qualité dans les hopitauxfrançais، مذكرة دكتوراه في علوم التسيير من جامعةLumière Lyon2، 2000م.

وقد هدفت الدراسة الى معالجة الإشكالية التالية: ما هي منهجيات تحسين الجودة الصحية التي تسمح بزيادة جودة العلاج والخدمات، وقادرة على إشباع حاجات المريض، في إطار عملية الاعتماد والقيود الموازاتي، ولقد ركز البحث على عيوب الجودة في المنشآت الصحية، والسعي نحو منهجية لتحسين الجودة.

وقد تمكنت الدراسة من تحديد جميع عيوب الوجود على مستوى المؤسسات محل الدراسة، وتظهر النتائج رجحان عيوب الجودة المتعلقة بالظروف المادية والمادية لممارسة الرياضة وتنظيم الرعاية والخدمات كذلك وأنه لا يوجد فرق كبير بين القطاعين العام والخاص، ولا بين المؤسسات الفرنسية والبلجيكية.

## الفرع الثاني: الدراسة 02.

دراسة عدمان مريزق، المعنونة ب واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية (دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة)، مذكرة دكتوراه في علوم التسيير (الجزائر)، (2008/2007).

وقد هدفت هذه الدراسة إلى عرض واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية الجزائرية، وتحديد الأولويات المتعلقة بمشاكل جودة الخدمة الصحية في هذه المؤسسات. كما تهدف الدراسة إلى عرض أهم النواحي التي يتعذر عليها النظام الصحي الجزائري تقديمها بشكل كامل وجودتها المطلوبة.

وجات هذه الأهداف بغية اقتراح الحلول لمعالجتها بتحليل مدخل التكاليف للجودة في المؤسسات الصحية، وتحديد أهم العراقيل التي تقف أمام الطاقم الطبي والشبه الطبي من أجل تقديم خدمات ذات جودة، وقد توصل الباحث في دراسته إلى مجموعة من النتائج يذكر منها ما يلي:

- تسيير المصالح الصحية يمتاز بمركزية مفرطة وغير مرنة.
- من وجهة المرضى تمثلت أهم المشاكل في عدم تكفل الطاقم الطبي بالمرضى بالشكل الكافي على مستوى المؤسسات محل الدراسة، طول مدة استخراج نتائج التحاليل والأشعة، وطول مواعيد إجراء العمليات الجراحية.

## الفرع الثالث: الدراسة الاجنبية 3.

دراسة Aurely lao، الموسومة بتحليل دور الصورة الذهنية في عملية الشراء الإلكتروني، رسالة دكتوراه في التسويق، جامعة ليل 1 فرنسا، 2010.

وقد هدفت هاته الدراسة لمعالجة اشكالية دور الصورة الذهنية في دفع القرار الشرائي عبر الأنترنت، وقد توصل الباحث الى جملة من النتائج اهمها:

وجود ثلاثة عوامل أساسية تفسر تأثير الصورة الذهنية في استجابات المشتري الإلكتروني وهي: صورة المنتج، الرسالة الإعلانية نوعية المنتج، تعتمد هذه الدراسة على الصورة الذهنية كمتغير مستقل عكس دراستنا التي تعتمد كمتغير تابع.

أن الصور الذهنية واستجاباتها العاطفية والمعرفية، بالإضافة إلى عرض المنتج ونوع المنتج، تؤثر على دافع المستهلك ونية الشراء.

## الفرع الرابع: الدراسة 04: دراسة فادي عبد المنعم، والموسومة ب دور التسويق الالكتروني في تحسين الصورة الذهنية

للخدمات الصحية، مذكرة تخرج شهادة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط -الأردن-، 2011م.

وقد هدفت الدراسة الى معالجة اشكالية أثر التسويق الالكتروني بعناصره في تحسين صور الذهنية لدى عملاء الشركة الاردنية الفرنسية للتأمين، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من نتائج التي يمكن ان تكون حل للإشكالية كتالي:

- دور التسويق الإلكتروني لعملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي عال نسبياً.
- بينت النتائج أن عنصر الخدمة في الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي عال نسبياً.
- أشارت الدراسة أن التوجه لعنصر السعر في الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين الصحي عال نسبياً.

- أظهرت النتائج ان التوجه لعنصر الترويج عال نسبيا، حيث النتيجة هي أقرب للحد الأدنى مقارنة مع التوجهين (العنصر السعر وعنصر التوزيع)

### الفرع الخامس: الدراسة 05.

دراسة فوزي فايز عودة أبو عكر، المعنونة بـ دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين (دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة")، مذكرة تخرج شهادة ماجستير ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية بغزة، 2016م.

وقد هدفت الدراسة إلى دراسة دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة مع أعضاء الغرفة التجارية بغزة. كما تهدف الدراسة إلى تحديد وجود فروق بين استجابات أفراد العينة حول دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة، وذلك بناءً على المتغيرات الديمغرافية.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة مهمة بين جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة وجودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين في المؤسسة. وكشفت الدراسة عن مؤشرات منخفضة لجودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين، ولاحظت الدراسة عدم وجود فروق في مستوى الإدراك حول أهمية جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين، وذلك بغض النظر عن الخصائص الديموغرافية للعينة.

### الفرع السادس: الدراسة 06:

دراسة صادق الزهراء، دور إدارة الصورة الذهنية وفق مدخل التسويق بالعلاقات دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -المديرية الجهوية بشار -الجزائر، (2016): وقد هدفت الدراسة إلى تقديم خلفية حول مفهوم التسويق بالعلاقات ودور الاستراتيجيات الخاصة به في تكوين وإدارة الصورة الذهنية للمؤسسات.



وتوصلت الباحثة إلى أن التسويق بالعلاقات يسهم في تكوين صورة ذهنية ايجابية ومتغيرات أخرى، أو الصورة الذهنية مع متغيرات أخرى كذلك وجود علاقة طردية بين استراتيجيات التسويق بالعلاقات وكل من الصورة الذهنية الذاتية والصورة الذهنية المرغوبة والصورة الذهنية المدركة للبنك محل الدراسة.

### الفرع السابع: الدراسة 07.

دراس عيواج صليحة، والمعنونة ب أثر جودة الخدمة الصحية في تحسين الصورة الذهنية المدركة من وجهة نظر المستفيدين (دراسة ميدانية لمصحة سيدي ثامر بوسعادة) ، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد بوضياف، 2017/2018م.

هدفت هاته الدراسة الى الكشف عن دور الاستراتيجية الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية. وقد توصلت هاته الدراسة التي قامت بها الباحثة الى أن الاستراتيجية الاتصالية تلعب دوراً حيوياً في تحسين الصورة الذهنية لأي مؤسسة اقتصادية، حيث تساعد في بناء صورة إيجابية عن المؤسسة في عقول وقلوب الجمهور المستهدف وتعزيز ثقتهم في المؤسسة.

### الفرع الثامن: الدراسة 08:

دراسة سهى بوترة وصبرينة سالم، بعنوان: دور التسويق بالعلاقات في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق خدمي، قسم العلوم التجارية، جامعة العربي تبسي، الجزائر، (2018/2019)

وقد هدفت الدراسة الى معالجة اشكالية مدى أن يساهم التسويق بالعلاقات في تعزيز الصورة الذهنية في مؤسسة

اتصالات الجزائر، الوحدة العملية تبسة، وقد توصلت الدراسة إلى بعض نتائج أهمها:

- تبني المؤسسات للتسويق بالعلاقات يُحقق فوائد عديدة للمؤسسة، مثل: كسب أكبر عدد من لزبائن وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وهذا ما يؤدي إلى تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع مما يزيد من سمعتها الحسنة.
- يؤدي التزام المؤسسة بالتسويق بالعلاقات إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى الزبون.
- تبني أبعاد التسويق بالعلاقات من قبل المؤسسات يؤدي إلى تحقيق أهدافها، بالإضافة إلى تحقيق الربح.
- يساعد امتلاك الصورة الذهنية على تمكين المؤسسة من تحويل الإمكانيات المتوفرة لديها إلى عناصر تميزها وبالتالي تحقيق أهدافها.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الفرع الأول: بالنسبة للدراسة الاجنبية 01.

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة Sandra Bertezene (دراسة سابقة 01) في: بيئة الدراسة حيث طبقت دراستنا بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر الحجيرة بينما الاخرى ب 62 مستشفى عام وخاص بفرنسا وبلجيكا، وتقاطعت الدراسة الحالية في متغير واحد وهو: الجودة الصحية ، اما من ناحية الهدف فانه قد ركزت دراستنا في تبيان أثر جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد واما الدراسة السابقة فتناولت هي منهجيات تحسين الجودة الصحية التي تسمح بزيادة جودة العلاج والخدمات.

## الفرع الثاني: بالنسبة للدراسة 02.

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة عدمان مريزق (دراسة سابقة 02) في: بيئة الدراسة حيث طبقت دراستنا بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر الحجيرة بينما الاخرى بالغرفة التجارية الصناعية بغزة ، وتقاطعت الدراسة الحالية من ناحية متغير جودة الخدمة الصحية في هذه المؤسسات مع الدراسة السابقة، اما من ناحية الهدف حيث أن درستنا حاولت تبيان أثر جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد واما الدراسة السابقة فتناولت واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية ، والتي تناولتها درستنا بشكل منفصل، بالتركيز جودة الخدمة الصحية.

## الفرع الثالث: بالنسبة للدراسة 03.

تقاطعت الدراسة الحالية عن دراسة Aurely lao (دراسة سابقة 03) في متغير واحد وهو الصورة الذهنية، اما من ناحية الهدف حيث أن درستنا حاولت تبيان أثر جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد بينما الدراسة الاخرى ركزت على دور الصورة الذهنية في عملية الشراء الإلكتروني.

## الفرع الرابع: بالنسبة للدراسة 04.

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة فادي عبد المنعم (دراسة سابقة 04) في: بيئة الدراسة حيث طبقت دراستنا بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر الحجيرة بينما الاخرى بالشركة الاردنية الفرنسية للتأمين، وتقاطعت الدراسة الحالية في: الخدمات والصورة الذهنية وهي الاقرب الى درستنا، اما من ناحية الهدف حيث أن درستنا حاولت تبيان أثر جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد بينما الدراسة الاخرى ركزت على أثر التسويق الإلكتروني بعنصره في تحسين صور الذهنية لدى عملاء الشركة الاردنية الفرنسية للتأمين.

### الفرع الخامس: بالنسبة للدراسة 05.

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة فوزي فايز عودة أبو عكر (دراسة سابقة 05) في: بيئة الدراسة حيث طبقت دراستنا بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر الحجيرة بينما الاخرى المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، وتقاطعت الدراسة الحالية في المتغيرين: جودة الخدمات والصورة الذهنية وهي الاقرب الى درستنا، اما من ناحية الهدف فانه قد ركزت درستنا في تبيان أثر جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد واما الدراسة السابقة فتناولت دراسة دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة مع أعضاء الغرفة التجارية .

### الفرع السادس: بالنسبة للدراسة 06.

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة صادق الزهراء (دراسة سابقة 04) في: بيئة الدراسة حيث طبقت دراستنا بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر الحجيرة بينما الاخرى حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية المديرية الجهوية بشار، وتقاطعت الدراسة الحالية مع سابقة في متغير: الصورة الذهنية، اما من ناحية الهدف حيث أن درستنا حاولت تبيان أثر جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد بينما الدراسة الاخرة ركزة على تقديم خلفية حول مفهوم التسويق بالعلاقات ودور الاستراتيجيات الخاصة به في تكوين وإدارة الصورة الذهنية للمؤسسات.

### الفرع السابع: بالنسبة للدراسة 07.

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة عيواج صليحة (دراسة سابقة 07) في: بيئة الدراسة حيث طبقت دراستنا بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر الحجيرة بينما الاخرى بمصحة سيدي ثامر بوسعادة، وتقاطعت الدراسة الحالية جزئيا من ناحية متغير الصورة الذهنية مع الدراسة السابقة ، اما من ناحية الهدف ،حيث أن درستنا حاولت تبيان أثر

جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد واما الدراسة السابقة فتناولت دور الاستراتيجية الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية، ولعل الإضافة الأساسية لهذه الدراسة تتمثل في الربط بين متغيرات جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية ، والتي تناولتها الدراسات السابقة بشكل منفصل، بالتركيز الصورة الذهنية.

### الفرع الثامن: بالنسبة للدراسة 08.

تختلف الدراسة الحالية عن دراسة سهى بوترة و صبرينة سالم، (دراسة سابقة 08) في: بيئة الدراسة حيث طبقت دراستنا بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر الحجيرة بينما الاخرى مؤسسة اتصالات الجزائر، الوحدة العملية تبسة، وتقاطعت الدراسة الحالية في متغير: الصورة الذهنية، اما من ناحية الهدف حيث أن درستنا حاولت تبيان أثر جودة الخدمات الصحية على الصورة الذهنية من وجهة نظر المستفيد بينما الدراسة الاخرة ركزت اشكالية مدى أن يساهم التسويق بالعلاقات في تعزيز الصورة الذهنية.

## خلاصة الفصل الأول:

من خلال من تم التوصل اليه في الطرح السابق فانه تم التوصل الى جملة من النتائج ولعل أهمها:

جودة الخدمات الصحية معيار يعنى به مدى توفير المؤسسات الصحية للخدمات الصحية التي تلبي احتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع بشكل عام، وتشمل جودة الخدمات الصحية العديد من العوامل (الموارد البشرية والمادية والتقنية) اللازمة لتوفير الخدمات الصحية، وسهولة الوصول إلى هذه الخدمات، وكفاءة وفعالية الخدمات المقدمة، وسرعة استجابة المؤسسات الصحية لاحتياجات المرضى، والتواصل الفعال بين المؤسسات الصحية والمرضى وأسراهم.

الصورة الذهنية هي الانطباع أو الصورة التي يشكلها الشخص في ذهنه عن شيء ما، سواء كانت شخصاً أو منتجاً أو خدمة. وتتأثر الصورة الذهنية لدى الأفراد بالعديد من العوامل، مثل الإعلانات والتجارب السابقة وتقييمات الآخرين ومزاج الفرد ومعتقداته وقيمه.

ترتبط الصورة الذهنية بالخدمات الصحية بشكل وثيق، حيث يمكن للصورة الذهنية للمؤسسات الصحية أن تؤثر بشكل كبير على تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية التي يتلقونها، وعلى اتخاذهم لقرارات حول اللجوء إلى المؤسسات الصحية في المستقبل.

الدراسة الميدانية لجودة الخدمة

الصحية والصورة الذهنية

بمستشفى باشي معمر بالحجيرة

تمهيد:

بغرض الإلمام بموضوع الدراسة واستكمالاً للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من المرضى (المستفيدين من الخدمة) بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة ، عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة من المرضى

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- ◀ **المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة حيث استعرضنا كل من مجتمع الدراسة العينة ومتغيرات الدراسة إضافة الى الادوات والبرامج الاحصائية المستخدمة في الدراسة
- ◀ **المبحث الثاني:** عرض ومناقشة نتائج الدراسة. من خلال مخرجات البرامج الاحصائية حيث قمنا بتفسير وتحليل المعطيات وكذا ربط النتائج بالفرضيات وفي الاخير التوصل الى الاستنتاجات



**المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية**

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة و عرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

**المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة**

**الفرع الأول: منهج الدراسة:**

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نستخدم على المناهج التالية:

**أولاً: المنهج الوصفي التحليلي:**

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

**ثانياً: المنهج الإحصائي:**

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية للمؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة ، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من المرضى

**الفرع الثاني: متغيرات ومجتمع الدراسة:**

**أولاً: متغيرات الدراسة:**

**جدول رقم ( 1 ) : يوضح متغيرات الدراسة**

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير التابع:	الصورة الذهنية
المتغير المستقل:	جودة الخدمة الصحية

المصدر: من إعداد الطالبين

**ثانياً مجتمع الدراسة:**

**1-تعريف المؤسسة محل الدراسة**

**1/نشأة المؤسسة الاستشفائية باشي معمر**

أنشأت الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة بموجب قرارالمرسوم التنفيذي رقم 19168 المؤرخ في 29ماي يتضمن انشاء المؤسسة الاستشفائية بالحجيرة 60 سرير

**قرارانشاء المصالح والوحدات**

قرار وزاري رقم 15 المؤرخ في 5 أوت 2019 المتضمن أنشاء المصالح والوحدات المكونة له على الشكل التالي :

1 -مصلحة الطب الداخلي وتحتوي على 14 سرير تتكون من وحدتين : (استشفاء رجال- ونساء )

- 2- مصلحة طب الأطفال : تحتوي 12 سرير وتحتوي على وحدتين : (طب الأطفال - وحديثي الولادة )
- 3- مصلحة الصيدلية وتحتوي على وحدتين : (تسيير المواد الصيدلانية - وتوزيع المواد الصيدلانية )
- 4- مصلحة الأشعة : تحتوي على وحدتين: الأشعة - التخطيط بالصدى )
- 5- مصلحة الاستعمالات الطبية الجراحية : تحتوي 08 أسرة وتتكون من وحدتين : (الاستعمالات الطبية والجراحية )
- 1- مصلحة الجراحة العامة : تحتوي على 14 سرير وتحتوي على 03 وحدات : (الجراحة العامة - جراحة العظام الرضوض - قاعة العمليات)
- 2- مصلحة طب أمراض النساء والتوليد : تحتوي على 12 سرير تتكون من وحدتين : (طب أمراض نساء - التوليد -
- 3- مصلحة المخبر المركزي : تتكون من وحدتين : (علم الأحياء - الكيمياء الحيوية )

وتم الافتتاح الرسمي للمؤسسة 18 مارس 2021

## 2/ الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

- ✓ المدير؛
- ✓ أمانة المدير؛
- ✓ مكتب التنظيم والامر
- ✓ المدير الفرعي للمالية والوسائل:
- \* مكاتب
  - مكتب الميزانية والمحاسبة ،
  - مكتب الصفقات لعمومية
  - مكتب الوسائل العامة
  - مكتب المالية والتجهيزات
  - المدير الفرعي للنشاطات الصحية:
  - ادارية :
  - مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات
  - مكتب التعاقد حسابات التكلفة
  - مكتب الدخول
  - \* مصلحة الاستعمالات
  - \* مصلحة الامومة والطفل
  - ✓ المدير الفرعي للموارد البشرية والمنازعات؛
  - مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات؛
  - مكتب التكوين؛

- مكتب حركة الموظفين

✓ المدير الفرعي لتجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة

- مكتب صيانة المعدات الطبية

## 2-مجتمع وعينة الدراسة

✓ **1مجتمع الدراسة:** هم كل ما يمكن أن تعمم عليه نتائج الدراسة وحصر مجتمع الدراسة يعد ضروريا لتبرير الإقتصار على

العينة بدلا من اللجوء الى المجتمع كله ويتمثل المجتمع الدراسة في كافة المرضى الذين يرتادون ويتعاملون مع مستشفى باشي

معمر

**2/ عينة الدراسة:** لتعذر إجراء الدراسة على جميع أفراد المجتمع و تم اختيار عينة عشوائية بسيطة ،و بناءا عليها تم تحديد عينة الدراسة

في (70) استمارة شملت الفئة المعنية، في الفترة الممتدة من 10/05/2023 إلى 25/05/2023 والجدول التالي يبين عينة

الدراسة.

### جدول رقم (2) إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	70	عدد الاستمارات الموزعة
86.11%	70	عدد الاستمارات المسترجعة
13.89%	6	عدد الاستمارات الملغاة
--	64	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبان

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب

باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 19 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى

SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات

المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

2-مصنوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3-تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (الصورة الذهنية)؛

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

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية.

- الاستبيان: حيث خصص الاستبيان لمعرفة أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية من جهة نظر المستفيدين من الخدمة بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة مرضى بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة مثل(الجنس، الحالة العائلية ، العمر).

الجزء الثاني: يتعلق بجودة الخدمة الصحية ويحتوي على 28 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بالصورة الذهنية و يحتوي على 18 عبارة.

ولإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول، والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المرضى إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي" كما يلي:

- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛

- موافق تعطى لها 4 درجات؛

- أحيانا تعطى لها 3 درجات؛

- غير موافق تعطى لها درجتان؛

- غير موافق تماما تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الخماسي" كما هو موضح كما يلي:

- صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

- يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الخماسي، حيث عندنا عدد المجالات = 4،

وعدد الخيارات = 5، وعليه  $0.80 = 5/4$  إذا:

جدول رقم (3): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى ( مقياس ليكارت):

اتجاه الإجابة	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق تماما	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
أحيانا	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص638.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5 - 1 = 4) ثم قسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: ( من 1 إلى 1.80 غير موافق تماما ومن 1.80 إلى 2.60 غير موافق ومن 2.60 إلى 3.40 أحيانا ومن 3.40 إلى 4.20 موافق ومن 4.20 إلى 5.00 موافق بشدة ).

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان: لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات. صدق المحكمين: ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال التسويق، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ثبات الاستبيان: يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لإجابات المرضى بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (4) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة ( جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية )

العبارات	معامل ألفا كرونباخ
46	0.970

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على معطيات SPSS

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ حوالي 97%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات و الثقة ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

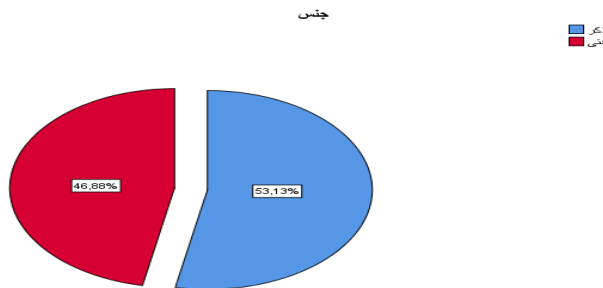
النسبة	التكرار	الجنس
%53.1	34	الذكور
%46.9	30	الإناث
% 100	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 34 مستجوباً بنسبة قدرها %53.1

أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 30 مستجوباً بنسبة قدرها %46.9 وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة جنس المرضى المستجوبين:

شكل رقم (2) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام Excel

نلاحظ من الشكل أعلاه أن فئة المستجوبين من الذكور بلغت %53.13، أي 36 فرد من الذكور، أما نسبة الإناث فبلغت %46.9، أي 30 فرد من الإناث، حيث ان فارق ليس كبير بين الفئتين ويرجع ذلك لوجود قسم امراض النساء والتوليد وكذلك الاخصائيين في جميع التخصصات .

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

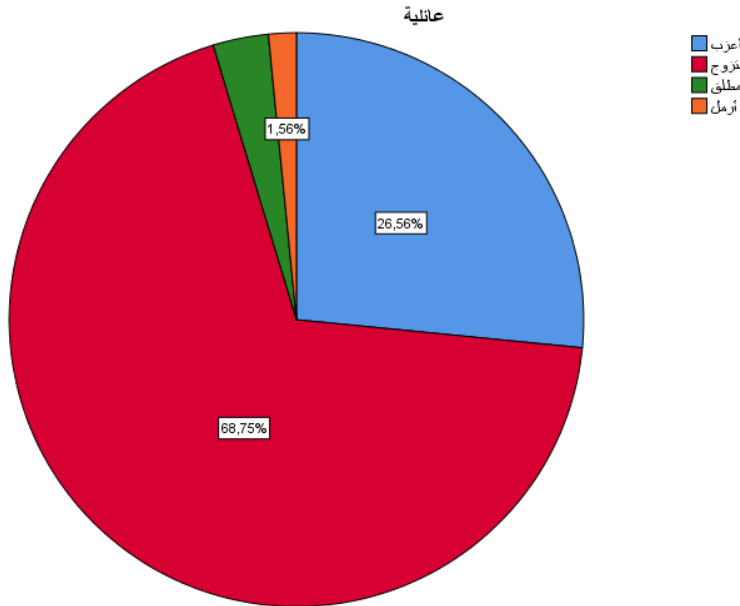
الجدول رقم (6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
26.6%	17	عازب
68.8%	44	متزوج
3.1%	2	مطلق
1.6%	1	أرمل
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول اعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية ، إذ نلاحظ فرق كبير بين فئة العزاب والمتزوجين ، فقد بلغت على التوالي 17 مستجوبا و 44 مستجوبا أي بنسب 26.6% و 68.8%، أما فئة المطلقين والأرامل فكانت نسبة ضئيلة جدا بلغت على التوالي 2 مستجوب و 1 مستجوب اي بنسبة 03.1% و 1.6%

الشكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية:



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام Excelle

نلاحظ من الشكل أعلاه أن الحالة العائلية للمستجوبين كانت بنسب متباعدة بين العزاب و المتزوجين بنسبة 26.6% و 68.8% على التوالي كما نلاحظ ان لفئة المطلقين والأرامل سجلت نسبة ضئيلة 3.1% و 1.6%  
 ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الجدول رقم (7): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

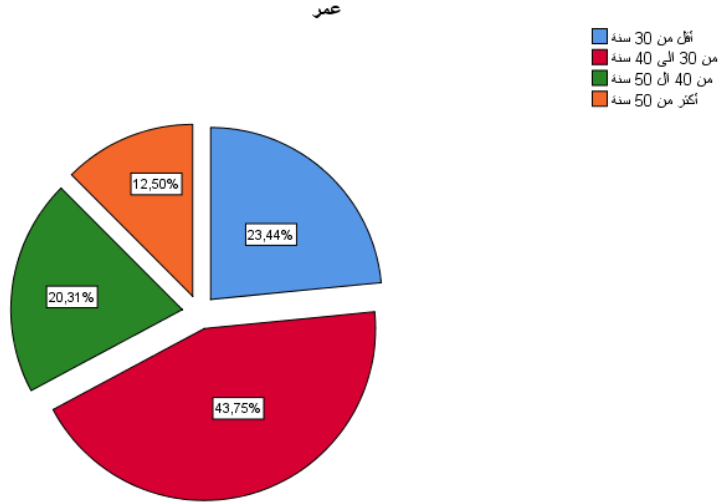
النسبة	التكرار	الفئة العمرية
23.4%	15	أقل من 30 سنة
43.8%	28	من 30 إلى أقل من 40 سنة
20.3%	13	من 40 إلى أقل من 50 سنة
12.5%	8	50 سنة فأكثر
100%	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 15 مستجوب ، بنسبة قدرها 23.4% ، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بلغ 28 مستجوبا، أي بنسبة 43.8% ، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة فبلغ عددهم 13 مستجوبا بنسبة 20.3% ، أما الفئة الأخيرة وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ 8 مستجوبين أي بنسبة 12.5%.  
 والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

شكل رقم (4) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر





المصدر : من إعداد الطالبين باستخدام Excell

الجدول رقم (8): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الزيارات

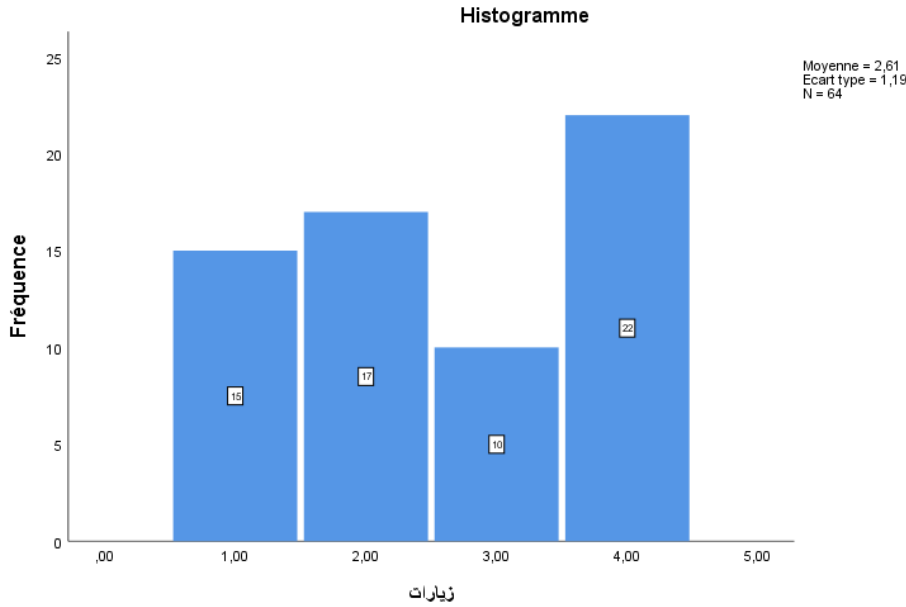
عدد الزيارات	التكرار	النسبة
أقل من 3 زيارات	15	23.4%
من 3 إلى أقل من 6 زيارات	17	26.6%
من 6 إلى أقل من 9 زيارات	10	15.6%
أكثر من 9 زيارات	22	34.4%
المجموع	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الزيارات، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين بلغ عدد زيارتهم أقل من 3 زيارات قد بلغ 15 مستجوب ، بنسبة قدرها 23.4 % ، في حين أن عدد المستجوبين الذين بلغ عدد زيارتهم من 3 إلى أقل من 6 بلغ 17 مستجوبا، أي بنسبة 26.6 % ، أما المستجوبين الذين بلغ عدد زيارتهم من 6 إلى أقل من 9 فبلغ عددهم 10 مستجوبا بنسبة 15.6 % ، أما الفئة الأخيرة وهم أفراد المستجوبين الذين بلغ عدد زيارتهم أكثر من 9 بلغ عددهم 22 أي بنسبة 34.4 %.

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد زيارات.

الشكل (5): يوضح توزيع العينة حسب عدد الزيارات



المصدر : من إعداد الطالبين باستخدام **Excell**

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان :

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي أشرنا إليها سابقا

**المحور الأول: جودة الخدمة الصحية**

يهدف هذا المحور إلى تقييم مستوى واقع جودة الخدمة الصحية من خلال التطرق إلى نتائج الدراسة التي شملت أبعاد جودة الخدمة الصحية.

**البعد الأول: الملموسية**

الجدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى حول بعد الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	لدى المستشفى تجهيزات ومعدات متطورة	3.08	1.06	5	احيانا
02	التصميم الداخلي للمستشفى مريح وجذاب غرف مريحة ونظيفة	3.47	0.10	1	موافق
03	الأطباء في المستشفى يلتزمون بزي العمل الرسمي	3.40	1.01	3	موافق
04	العاملون بالمستشفى ذوو مظهر أنيق ونظيف	3.31	1.03	4	احيانا
05	يقدم المستشفى لخدمة الصحية في المواعيد المحددة	3.43	0.81	2	موافق
	البعد الأول: الملموسية	3.35	0.80	-	احيانا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج **spss**

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة كانوا موافقين بنسب متوسطة على عبارات البعد الاول، حيث بلغ متوسط الحسابي الكلي للبعد الاول و المتعلق باللموسية 3.35 وهو متوسط بالنسبة لمجال متوسط التقييم المعتمد [ 2.60 – 3.39] مما يعني أن إجابات أفراد العينة لبعد الملموسية. مقبول نوعا ما اتجاه هذا البعد ، ويقدر الانحراف المعياري بـ 0.80 وهو اقل من 1 وهي تعكس درجة انسجام جيدة لأفراد العينة لبعد الملموسية ونلاحظ من الجدول أن نسبة الموافقة منخفضة و بدرجات متقاربة لجميع عبارات البعد، وكان المتوسط الحسابي للعبارات متوسط مقارنة بمتوسط التقييم، حيث تراوحت قيمه بين أعلى قيمة حققتها العبارة رقم 2: التصميم الداخلي للمستشفى مريح وجذاب غرف مريحة و نظيفة ، بلغت 3.47 و انحراف معياري قدره 0.10 وهذا دليل على أهمية هذه العبارة لدى أفراد العينة، تليها العبارة 5: يقدم المستشفى الخدمة الصحية في المواعيد المحددة بمتوسط قدره 3.35 انحراف معياري قدره 0.81، تليها العبارات 3 و 4 و 1 على التوالي

البعد الثاني: الاعتمادية

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى حول بعد الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
6	يقدم المستشفى الخدمة الصحية في المواعيد المحددة	3.30	0.93	5	احيانا
7	يقدم المستشفى خدمات طبية تتميز بالدقة وقلة الأخطاء في الفحص والعلاج	3.25	0.90	6	احيانا
8	الجاهزية الدائمة لموظفي المستشفى لتلبية احتياجات المرضى	3.52	0.88	1	موافق
9	يحرص مستشفى على تقديم الخدمة الطبية بشكل جيد و مجدية	3.40	0.94	4	موافق
10	لدي ثقة في الفريق الطبي الاعتماد عليه	3.44	0.82	3	موافق
11	يحتفظ المستشفى بسجلات ومعلومات دقيقة عن المرضى	3.47	0.96	2	موافق
12	يتحلى موظفوا المستشفى باللباقة في التعامل	3.20	1.06	7	غير موافق
	البعد الثاني: الاعتمادية	3.37	0.67	-	احيانا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات المرضى حول بعد الاعتمادية كانت في الغالب بتوجه احيانا في العبارة 6 و 7 وبتوجه موافق في العبارتين 8 و 9 و 10 و 11 وبتوجه غير موافق في العبارة 12 بحيث كان المتوسط الحسابي العام يشير إلى توجه أحيانا ب قيمة قدرها (3.37) وانحراف معياري ب(0.67)، ومن بين عبارات المحور احتلت المرتبة الأولى العبارة 8 (الجاهزية الدائمة لموظفي المستشفى لتلبية احتياجات المرضى) فقد قدر المتوسط الحسابي (3.52) وانحراف معياري (0.88)، في حين جاءت

المرتبة الأخيرة للعبارة رقم 12 (يتحلى موظفوا المستشفى باللباقة في التعامل) فقد قدر متوسط الحسابي ب (3.20)، وانحراف المعياري (0.67)، كما يتضح أن المتوسطات كانت متوسطة، مما يدل على وجود نقائص لمفهوم الاعتمادية لدى المرضى المؤسسة محل الدراسة.

البعد الثالث: الاستجابة

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى حول بعد الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
13	يتم إخبار المريض بالضبط عن موعد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها	3.32	0.93	4	أحيانا
14	العاملون في المستشفى على استعداد دائم لتلبية طلبات المرضى مهما كانت درجة انشغالهم	3.40	0.89	3	موافق
15	يستجيب العمال لحاجات المريض بسرعة مهما كانت درجة الانشغال	3.30	0.92	5	أحيانا
16	يجيب العاملون في المستشفى على أي استفسار أو شكوى دون تدمير	3.19	0.98	6	أحيانا
17	يقوم المستشفى بإعطاء المواعيد بدقة عند تقديم الخدمة	3.47	1.008	2	موافق
18	العاملون في المستشفى مستعدون للتعاون مع المريض وتقديم الخدمة	3.57	0.99	1	موافق
	البعد الثالث: الاستجابة	3.37	0.76	-	أحيانا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات المرضى حول بعد الاستجابة كانت في الغالب بتوجه أحيانا في العبارة 13 و 15 و 16 وبتوجه موافق في العبارتين 14 و 17 و 18 و بحيث كان المتوسط الحسابي العام يشير إلى توجه أحيانا ب قيمة قدرها (3.37) وانحراف معياري ب (0.76)، ومن بين عبارات المحور احتلت المرتبة الأولى العبارة 18 (العاملون في المستشفى مستعدون للتعاون مع المريض وتقديم الخدمة) فقد قدر المتوسط الحسابي (3.57) وانحراف معياري (0.99)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم 16 (يجيب العاملون في المستشفى على أي استفسار أو شكوى دون تدمير) فقد قدر متوسط الحسابي ب (3.19)، وانحراف المعياري (0.98)، كما يتضح أن المتوسطات كانت متوسطة، مما يدل على وجود نقائص لمفهوم الاستجابة لدى المرضى المؤسسة محل الدراسة.

البعد الرابع: الامان

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى حول بعد الامان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
19	يمتاز المستشفى بسمعة جيدة في خدمة المرضى	3.57	0.10	3	موافق
20	اشعر بالأمان عند تعاملي مع العاملين في المستشفى	3.57	0.94	1	موافق
21	يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالخلق الحسن في تعاملهم مع المرضى	3.46	1.01	6	موافق
22	أستطيع الوثوق بمقدمي الخدمة في المستشفى	3.57	0.91	2	موافق
23	يمتاز المستشفى بسمعة جيدة في خدمة مرضاها	3.52	1.06	4	موافق
24	يتحلى عمال المستشفى باللطافة في التعامل مع المرضى	3.47	0.93	5	موافق
	البعد الرابع: الامان	3.53	0.82	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (الامان) جاءت كلها بتوجه واحد موافق وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.53) وانحراف معياري بلغ (0.82)، مما يدل على امتلاك أفراد العينة وهم المرضى لثقة كبيرة في الخدمات المقدمة في المستشفى من ناحية هذا البعد من وجهة نظرهم، كما يدل على موافقتهم على المجال وعبراته عموماً والفهم الجيد لها، وذلك نعزوه إلى أهمية هذا البعد في مجال عمل المستشفى، وقد احتلت العبارة رقم 20(اشعر بالأمان عند تعاملي مع العاملين في المستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وانحراف معياري بلغ (0.94) في حين جاءت العبارة رقم 21 (يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالخلق الحسن في تعاملهم مع المرضى) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.46) وانحراف معياري بلغ (0.01)، إلا أننا نلاحظ أن أفراد العينة ليس لديهم انطباع حسن حول سلوك العاملين في المستشفى وما يؤكد ذلك حصول العبارة رقم 21 على المرتبة الأخيرة وبالتالي درجة موافقة أقل، ونجد أن هذا يناقض رغبة أو حرص المرضى على بناء انطباع جيد عن سلوك العمال الذي ذكر في العبارة رقم 20 التي حظيت بموافقة كبيرة من قبل أفراد العينة،

البعد الخامس: التعاطف

جدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى حول بعد التعاطف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
25	يظهر العاملون معرفة شخصية بالمريض ويحسنون لتعامل معه	3.40	0.94	2	موافق
26	يضع العاملون والإدارة صحة وراحة المريض في مقدمة اهتماماتهم	3.54	0.99	1	موافق
27	يولي العاملون اهتماما فرديا و عناية شخصية بكل مريض	3.24	0.99	3	احيانا
28	يوجد تقدير لظروف المريض في حال قدم شكوى	3.19	0.01	4	احيانا
	البعد الخامس: التعاطف	3.34	0.82	-	احيانا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (التعاطف) جاءت بتوجه موافق في عبارة 25 و26 و احيانا في العبارة رقم 27 و 28 و احيانا في المتوسط العام لعبارات البعد، بمتوسط بلغ (3.34) وانحراف معياري بلغ (0.82) وقد احتلت العبارة رقم 26 (يضع العاملون والإدارة صحة وراحة المريض في مقدمة اهتماماتهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري بلغ (0.99) في حين جاءت العبارة رقم 28 (يوجد تقدير لظروف المريض في حال قدم شكوى) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.19) وانحراف معياري بلغ (0.01)، وبالتالي يري مرضى مستشفى باشي معمر أن العاملين فيه يظهرون معرفة شخصية بالمريض ويحسنون التعامل معه ولكن ليس بالشكل الذي يرغب فيه المريض ، لكن عموما نلاحظ أن أفراد العينة لديهم نظرة ايجابية ومقبولة اتجاه هذا البعد اتجاه عمال المستشفى ، ونعزو ذلك إلى أهمية هذا البعد في تحسين الخدمة المقدمة من طرف العمال

خلاصة التقييم العام للأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة الصحية:

يوضح الجدول الموالي نتائج تقييم أبعاد جودة الخدمة الصحية وترتيبها

جدول رقم (14): تقييم أهمية أبعاد جودة الخدمة الصحية و ترتيبها

الرقم	الأبعاد	المتوسط متوسط الحسابي	لانحراف المعياري	الرتبة
1	الملموسية	3.35	0.80	4
2	الاعتمادية	3.37	0.67	3

2	0.76	3.37	الاستجابة	3
1	0.82	3.53	الأمان	4
5	0.82	3.34	التعاطف	5
	0.629	3.387	محور: جودة الخدمة الصحية	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات Spss.

يلخص الجدول أعلاه نتائج التقييم العام لأبعاد جودة الخدمة الصحية، (الموسمية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) حيث احتل البعد الرابع الامان المرتبة الأولى، حيث يهتم الزائر للمستشفى بوجود (سمعة جيدة. الشعور بالامان. خلق حسن. الوثوق بمقدم الخدمة. سمعة جيدة في خدمة المرضى. تقدير ظروف المرضى) يتوفر المستشفى على كل هذه العناصر، وحسب فيليب كوتلر يحتل هذا البعد % 19 كأهمية نسبية في جودة الخدمة الصحية مقارنة بالأبعاد الأخرى.

و احتل البعد الثالثة الاستجابة المرتبة الثانية، حيث يهتم الزائر للمستشفى ( أن يكون العاملون على استعداد لتلبية طلبات المرضى رغم انشغالهم، إخبار المريض بمواعيد تادية الخدمة والانتهاء منها، والإجابة على استفساراته) وحسب فيليب كوتلر يحتل هذا البعد % 22 كأهمية نسبية في جودة الخدمة الصحية مقارنة بالأبعاد الأخرى واحتل البعد الثاني الاعتمادية المرتبة الثالثة، حيث يهتم الزائر للمستشفى(بأن تادى خدمات تتميز بقلّة الأخطاء في الفحص والعلاج، في تادية الخدمة بشكل جيد وبجدية، ووجود فريق طبي ذو كفاءة و بالإمكان الاعتماد عليه)، وحسب فيليب كوتلر يحتل هذا البعد % 32 كأهمية نسبية في جودة الخدمة الصحية مقارنة بالأبعاد الأخرى.

احتل البعد الأول الجوانب الموسمية المرتبة الرابعة، حيث يهتم الزائر للمستشفى بوجود (تجهيزات ومعدات متطورة، موقع مناسب، مظهر لائق، التصميم الداخلي مريح وجذاب)، حيث يتوفر المستشفى على كل هذه العناصر، وحسب فيليب كوتلر يحتل هذا البعد % 11 كأهمية نسبية في جودة الخدمة الصحية مقارنة بالأبعاد الأخرى و احتل البعد الخامس التعاطف المرتبة الأخيرة، حيث يهتم الزائر للمصحة بأن(يظهر العاملون في المستشفى معرفة شخصية بالمرضى و يحسنون التعامل معه و يولون إهتماما وعناية به)، وحسب فيليب كوتلر يحتل هذا البعد % 16 كأهمية نسبية في جودة الخدمة الصحية مقارنة بالأبعاد الأخرى، ومنه نستنتج أنه يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى باشي معمر بالحجيرة من وجهة نظر المرضى.

المحور الثاني: الصورة الذهنية

البعد الاول : الصورة الذهنية الذاتية

جدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى حول بعد الصورة الذهنية الذاتية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	يتمتع المستشفى بسمعة جيدة حسنة	3.55	0.99	1	موافق
2	يملك المستشفى أطباء و ممرضين ذو كفاءة عالية في خدمة المرضى	3.08	1.14	4	احيانا
3	يوفر العاملون في خدمة سريعة للمرضى.	3.15	0.99	3	احيانا
4	لدى المستشفى إجراءات تنظيمية و جداول زمنية في تقديم الخدمات	3.40	0.97	2	موافق
5	يملك المستشفى أجهزة و معدات حديثة من أجل توفير أفضل الخدمات للمستفيدين.	2.88	1.14	5	احيانا
	البعد الاول: الصورة الذهنية لذاتية	3.20	0.87	-	احيانا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الاول (الصورة الذهنية الذاتية) جاءت بتوجه موافق، و احيانا ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد جاء بتوجه احيانا الذي بلغ (3.20) وانحراف معياري بلغ (0.87) ، وقد احتلت العبارة رقم 1 (يتمتع المستشفى بسمعة جيدة حسنة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري بلغ (0.99) في حين جاءت العبارة رقم 5 (يملك المستشفى اجهزة و معدات حديثة من أجل توفير أفضل الخدمات للمستفيدين) على في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.88) وانحراف معياري بلغ (1.14) ، ونلاحظ أن أفراد العينة يمتلكون صورة ذهنية ذاتية جيدة عن العاملين في المستشفى من ناحية كفاءة العمل وسرعة الخدمة وسائل المستخدمة في العلاج يولونها اهتمام كبير،



البعد الثاني : الصورة الذهنية المرغوبة

جدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات للمرضى حول بعد الصورة الذهنية المرغوبة

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
6	يعزز العاملون في المستشفى الثقة المتبادلة مع المرضى بشكل مستمر.	2.70	1.07	2	احيانا
7	يقدم المستشفى للمرضى خدمات نوعية متميزة تواكب رغباتهم.	2.69	0.98	3	احيانا
8	يوفر العاملون في المستشفى الخدمة المناسبة لاحتياجات المرضى في الوقت المناسب.	2.69	1.05	2	احيانا
9	تهتم إدارة المستشفى بالشكاوى المقدمة من قبل المرضى وتعمل على حلها	2.98	1.19	1	احيانا
	المتوسط العام لبعد الصورة الذهنية المرغوبة	2.71	0.98	-	احيانا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات الصورة الذهنية (المرغوبة) بلغ (2.71) وانحراف معياري بلغ (0.98)، حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بتوجه احياناً، وقد احتلت العبارة رقم 4 (تهتم إدارة المستشفى بالشكاوى المقدمة من قبل المرضى وتعمل على حلها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.98) وانحراف معياري بلغ (1.19) في حين جاءت العبارة رقم 2 (يقدم المستشفى للمرضى خدمات نوعية متميزة تواكب رغباتهم.) و3 (يوفر العاملون في المستشفى الخدمة المناسبة لاحتياجات المرضى في الوقت المناسب) على في المراتب الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.69) وانحراف معياري بلغ (0.98) للعبارة رقم 2 و متوسط حسابي بلغ (2.69) وانحراف معياري بلغ (1.05)، ونلاحظ أن أفراد العينة يمتلكون صورة ذهنية مرغوبة مقبولة الى حد كبير عن العاملين في المستشفى من ناحية الثقة المتبادلة ونوعية الخدمات وتوفيرها في الوقت المناسب وكذلك حل المشاكل المقدمة من طرف المرضى.

البعد الثالث : الصورة الذهنية المدركة

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المرضى حول بعد الصورة الذهنية المدركة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
10	تزايد مصداقية المستشفى في نظري	3.24	1.10	3	احيانا
11	لديك وجهة نظر إيجابية نحو المستشفى	3.40	1.09	1	موافق

12	عندك ثقة كبيرة بالخدمات التي يقدمها المستشفى	3.22	1.01	4	احيانا
13	لدي أحاسيس وشعور جيد اتجاه المستشفى	3.29	1.01	2	احيانا
14	الخدمات المقدمة توافق الخدمات المتوقعة في صورتك الذهنية	3.01	1.06	9	احيانا
15	أحس الراحة لتعاملي مع مستشفى باشي معمر	3.18	1.07	6	احيانا
16	مستشفى باشي معمر متميزة عن باقي المستشفيات	3.10	1.06	8	احيانا
17	المعلومات والأخبار المتداولة حول مستشفى باشي معمر إيجابية	3.19	1.006	5	احيانا
18	أعتقد أن زوار مستشفى باشي معمر لديهم انطباع إيجابي عن الخدمات المقدمة	3.16	1.11	7	احيانا
	المتوسط العام لبعده: الصورة الذهنية المدركة	3.20	0.89	-	احيانا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات (الصورة الذهنية المدركة) بلغ (3.20) وانحراف معياري بلغ (0.89)، حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بتوجه احيانا، ماعدا العبارة رقم بتوجه موافق 11 وقد احتلت العبارة رقم 11 (لديك وجهة نظر إيجابية نحو المستشفى) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري بلغ (1.09) في حين جاءت العبارة رقم 14 (الخدمات المقدمة توافق الخدمات المتوقعة في صورتك الذهنية.) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.01) وانحراف معياري بلغ (1.06) ، ونلاحظ أن أفراد العينة يمتلكون صورة ذهنية مدركة مقبولة الى حد كبير عن العاملين في المستشفى من ناحية مصداقية وثقة في الخدمات المقدمة وكذلك الشعور الجيد اتجاه المستشفى وكذلك الخدمات المقدمة توافق الخدمات المتوقعة في ذهن المريض وكذلك الإحساس بالراحة في التعامل مع المستشفى وكذلك من ناحية تميز المستشفى عن باقي المستشفيات وامتلاك زوار المستشفى انطباع جيد عنه.

خلاصة التقييم العام للأهمية النسبية لأبعاد الصورة الذهنية :

يوضح الجدول الموالي نتائج تقييم أبعاد الصورة الذهنية وترتيبها

جدول رقم (18):تقييم أهمية أبعاد ا و ترتيبها

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	الرتبة
1	الصورة الذهنية الذاتية	3.20	0.87	1
2	الصورة الذهنية المرغوبة	2.71	0.98	3

2	0.89	3.20	الصورة الذهنية المدركة	3
-	0.79	3.04	محور: الصورة الذهنية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج **spss**

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات الصورة الذهنية بلغ (3.04) وانحراف معياري بلغ (0.79)، حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط و جاء بعد الصورة الذهنية الذاتية والمدركة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.20) على التوالي وانحراف معياري بلغ (0.87) و(0.89) على التوالي ، وهذا يدل على وجود إجماع من طرف المرضى حول أهمية الصورة الذهنية كونها الأساس الذي يقوم عليه المستشفى ويسعى دائما لتحقيقها ، وتعتبر هدف أساسي تعطى من خلالها قيمة لكل أدوار العمال، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الصورة الذهنية المرغوبة بمتوسط حسابي بلغ (2.71) وانحراف معياري بلغ (0.98)، ومنه نستنتج أنه يوجد مستوى متوسط للصورة الذهنية المحققة لدى المرضى.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

أولا: تبين خط الانحدار:

جدول رقم (19): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA <sup>b</sup>						
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	f	Sig.	
1	Régression	23.695	1	23.695	93.474	.000 <sup>b</sup>
	destudent	15.717	62	.253		
	Total	39.412	63			

b. Variable : (constantes, المتغير المستقل، جودة الخدمة الصحية المتغير المستقل)

a. Variable dependant : الصورة الذهنية المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج **spss**

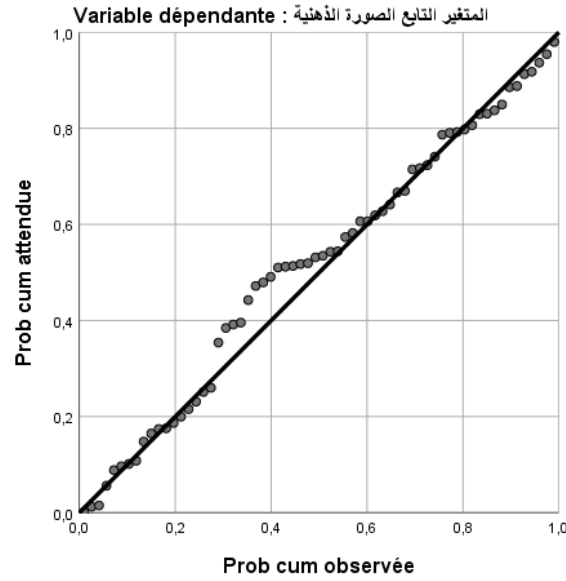
من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 23.695 ومجموع مربعات البواقي هو 15.717 ومجموع المربعات الكلي يساوي 39.412
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 62؛
- معدل مربعات الانحدار هو 23.695 ومعدل مربعات البواقي 0.253؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 93.474

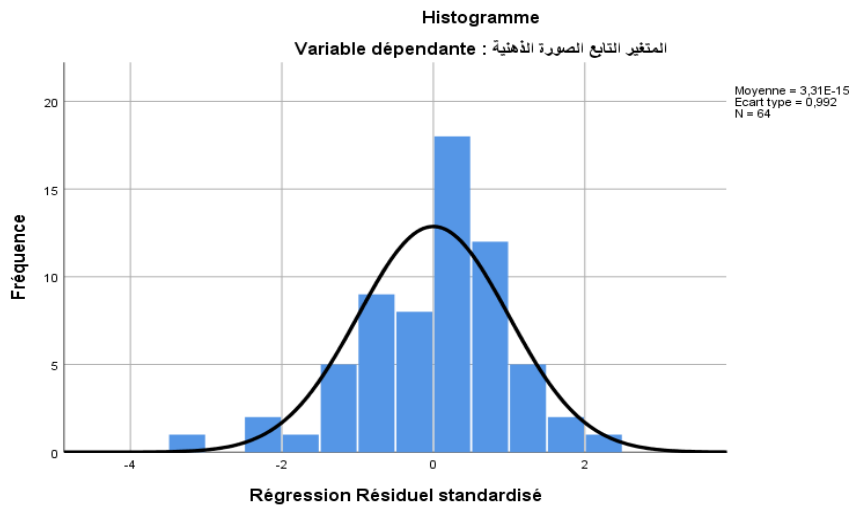
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (5): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss



ثانيا: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (20) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية

		المتغير التابع الصورة الذهنية
البعد الأول: الملموسية	Corrélation de Pearson	.506*
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	64
البعد الثاني: الاعتمادية	Corrélation de Pearson	.612**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	64
البعد الثالث: الاستجابة	Corrélation de Pearson	.560**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	64
البعد الرابع: الامان	Corrélation de Pearson	.734**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	64
البعد الخامس: التعاطف	Corrélation de Pearson	.744**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	64
المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية	Corrélation de Pearson	.775**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	64

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة جودة الخدمة الصحية و هي ( الملموسية والاعتمادية والاستجابة والامان والتعاطف) والصورة الذهنية كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية نسبة ( 77%) وهي قيمة إيجابية تؤكد على الدور الفاعل وتأثير جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية، حيث كانت القيمة الارتباطية بين بعد التعاطف والمتغير التابع بنسبة (74.4%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع، ثم يليه مباشرة بعد الامان حيث له علاقة ارتباطيه مع المتغير التابع بنسبة (73.4%)، ثم يأتي بعد الاعتمادية حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (61.2%)، ويليه بعد الاستجابة بدرجة ارتباط مع المتغير التابع بلغت ( 56%)، ليأتي بعد ذلك بعد الملموسية بدرجة ارتباط بلغت ( 50%)، وقد لاحظنا أنها أضعف هذه العلاقات.

ثالثا: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي ( جودة الخدمة الصحية) والمتغير التابع هو (الصورة الذهنية)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول رقم (21): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

**Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>**

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,775 <sup>a</sup>	,601	,595	,50348

a. Valeurs prédites : (constantes), (جودة الخدمة الصحية) المتغير المستقل

b. Variable dépendante : (الصورة الذهنية) المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه، يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية في المستشفى محل الدراسة، حيث كان R معامل الارتباط الخطي  $R=0.77$ ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 77%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة الصحية كمتغيرات مستقلة وبين الصورة الذهنية كمتغير تابع، وبلغت نسبة اختبار  $R\text{-deux}$  (0.601) 60.1%، والتي تبين أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية للمريض أن (60.1%) من جودة الخدمة الصحية، والنسبة المتبقية (39.9%) ترجع لعوامل أخرى.

رابعا: دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للتشارك المعرفي

الجدول رقم (22): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمة الصحية

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-.260	.347	750-	.456
	المتغير المستقل بجودة الخدمة الصحية	.975	.101	.775	9.668

a. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 260 .- الذي يمثل B من معادلة المستقيم  $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل  $B\hat{e}t\alpha$  هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية، وهي تعني أنه كلما زادت جودة الخدمة الصحية كلما زاد تحسن مستوى الصورة الذهنية. معادلة خط الانحدار هي :

$$Y = 0.975X.$$

الجدول رقم (23) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين المرضى تبعاً للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية.

المتغير	F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	الملاحظة
الجنس	5.290	.025	توجد فروق
الحالة العائلية	.595	.621	لا توجد فروق
العمر	1.146	0.338	لا توجد فروق
عدد الزيارات	0.314	0.815	لا توجد فروق

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال النتائج نلاحظ انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة في المؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية ماعدا متغير الجنس تعزى للعوامل الشخصية او عوامل اخرى خارج عوامل المتغيرات المذكورة، وهذا ما أكد لنا الفرضية الرابعة.

خامسا: التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي: من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

من الجدول أسفله نلاحظ أن المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو التعاطف والملموسية والامان. سنعمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل المتغيرات الشخصية والتنظيمية الصورة الذهنية وذلك من خلال أبعاد التالية التعاطف والملموسية والامان..

الجدول رقم (24): يوضح المتغيرات المستقلة المتبقي في نموذج الدراسة .

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الخامس: التعاطف	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

2	البعد الأول: الملموسية		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
3	البعد الرابع: الأمان		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات **spss**

الجدول رقم (25): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

#### Récapitulatif des modèles<sup>d</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.744 <sup>a</sup>	.554	.547	.53237
2	.787 <sup>b</sup>	.620	.608	.49547
3	.807 <sup>b</sup>	.651	.634	.47871

a. Prédicteurs : (Constante), التعاطف: البعد الخامس

b. Prédicteurs : (Constante), الملموسية: البعد الأول, التعاطف: البعد الخامس

c. Prédicteurs : (Constante), الأمان: البعد الرابع, الملموسية: البعد الأول, التعاطف: البعد الخامس

d. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ثلاث متغيرات

مستقلة والاحتفاظ باثنان متغيرات مستقلة وهي الاستجابة والاعتمادية

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين الأبعاد (ملموسية والأمان والتعاطف) والمتغير التابع (الصورة الذهنية) نسبة

(80.7%) وهو دليل على وجود ارتباط قوي بينها، حيث أن (65,1%) من الصورة الذهنية تعود إلى جودة

الخدمة الصحية من خلال أبعادها ملموسية والأمان والتعاطف ، والنسبة المتبقية (34,9%) ترجع لعوامل أخرى

أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

الجدول رقم (26) تحليل تباين خط الانحدار بطريقة **Stepwise** :

ANOVA <sup>b</sup>					
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.



1	Régression	23.695	1	23.695	93.474	.000 <sup>b</sup>
	destudent	15.717	62	.253		
	Total	39.412	63			
b. Variable : (constantes, المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية المتغير المستقل)						
a. Variable dependant : الصورة الذهنية المتغير التابع						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 23.695 ومجموع مربعات البواقي هو 15.717 ومجموع المربعات الكلي يساوي 39.412
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 62؛
- معدل مربعات الانحدار هو 23.695 ومعدل مربعات البواقي 0.253؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 93.474
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.
- أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

الجدول رقم (27) قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	.641	.281	2.278	.026	
	البعد الخامس: التعاطف	.719	.082	.744	4.276	.000
2	(Constante)	..038	.321	119.	.906	
	البعد الخامس التعاطف	.624	.082	.646	7.642	.000
	البعد الاول : الملموسية	.275	.085	.275	3.252	.002
3	(Constante)	-.140	.319	-.439	.662	
	البعد الخامس: التعاطف	.381	.131	.394	2.896	.005
	البعد الاول : الملموسية	.248	.083	.248	3.000	.004
	البعد الرابع: الامان	.307	.133	.316	2.312	.024

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	.641	.281		2.278	.026
	البعد الخامس: التعاطف	.719	.082	.744	4.276	.000
2	(Constante)	..038	.321		119.	.906
	البعد الخامس التعاطف	.624	.082	.646	7.642	.000
	البعد الاول : الملموسية	.275	.085	.275	3.252	.002
3	(Constante)	-.140	.319		-.439	.662
	البعد الخامس: التعاطف	.381	.131	.394	2.896	.005
	البعد الاول : الملموسية	.248	.083	.248	3.000	.004
	البعد الرابع :الامان	.307	.133	.316	2.312	.024

a. Variable dépendante : الصورة الذهنية : المتغيرالتابع

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار B ميل خط الانحدار بالنسبة لجودة الخدمة الصحية ميل خط الانحدار بالنسبة لصورة الذهنية وفق المعادلة التالية:

$$Y=B+Cx_1+bx_2$$

$$Y = 0.248X_1 + 0.307X_4 + 0.381X_5$$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 ما عدا قيمة الثابت، ونستنتج أن أبعاد جودة الخدمة الصحية الأكثر تأثيراً على الصورة الذهنية من وجهة نظر المرضى هي التعاطف والملموسية والأمان.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

تم بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي جودة الخدمة الصحية كمتغيرات مستقلة والصورة الذهنية كمتغير تابع.

- جودة الخدمة الصحية عينة الدراسة

المتوسط العام لجودة الخدمة الصحية كان مرتفعاً بقيمة تقدر ب (3.87) مما يدل على النظرة الإيجابية للمرضى لأبعاد هذا المتغير، حيث كانت نظرتهم،

فيما يخص بعد الملموسية: من خلال الجدول رقم (9) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه موافق أحياناً وبمتوسط عام قدره (3.35)، وهذا يدل على أهمية هذا البعد للمرضى، الذي يساعد على في خلق جو مريح للمرضى يساعد على تحسين الأداء من خلال التصميم الجيد للمستشفى الذي يكون جذاباً ووهذا ما أكدته العبارات رقم 1 و 2 كذلك بدون أن ننسى المظهر العام للعمال من احترام زي العمل الرسمي الذي يتسم بالاناقة والنظافة وها ما عبرت عنه العبارات رقم 3 و 4 وعلية=ه الاستنتاج الأخير بصفة عامة في هذا البعد أن يكون المظهر العام للمستشفى راقياً وملفتاً لنظر وهذا ما ذكر في العبارة رقم 5 وفي الأخير أن أهمية هذا البعد للمرضى يتحسس جودة الخدمة من خلال توفر هذه النقاط في

فيما يخص بعد الاعتمادية : من خلال الجدول رقم (10) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه موافق وأحياناً ، وهذا يؤكد على أهمية هذا البعد فهي تعتبر مفصلية بالنسبة للمريض فمن هذا البعد تتضح جودة الخدمة المقدمة من خلال التقيد بالمواعيد المحددة للعلاج وهذا ما توضحه العبارة رقم 06 وكذلك تبرز مهارة العاملين في مجال الدقة وقلة الأخطاء في الفحوصات والعلاج والجاهزية الدائمة لتلبية حاجيات المرضى وهذا ما توضحه العبارات 7 و 8 بدون أن ننسى الجدية في العمل وهذا كله يكسب المريض ثقة في الفريق الطبي والعمال المستشفى وهذا ما ذكر في العبارة رقم 9 و 10 أن هذا لن يكتمل إلا بالاحتفاظ بسجلات معلومات دقيقة عن المرضى في حالة عودتهم للعلاج في المستشفى أن كذلك ما يبرز جودة الخدمة في هذا البعد تحلي موظف المستشفى باللباقة في التعامل مع المرضى وهذا ما توضحه العبارات رقم 11 و 12

فيما يخص الاستجابة : من خلال الجدول رقم (11) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه موافق وأحياناً مما يدل على أن بعد الاستجابة ، من أهم المعايير قياس جودة الخدمة بالنسبة للمريض ويتضح ذلك من خلال إبلاغ المريض عن موعد الخدمة والانتهاج منها وكذلك الجاهزية الدائمة للعمال لتلبية طلبات المرضى مهما كانت الظروف العامل وهذا ما أكدته العبارة رقم 13 و 14 أن جودة الخدمة الصحية المقدمة تتضح من التزام العمال بمهامهم ولعل من أهمها الاستجابة لحجيات المرضى بسرعة وكذلك الإجابة عن استفسارات أو شكوى دون أي تدمر وهذا ما يتضح في العبارات 15 و 16 أن إعطاء المواعيد للمرضى بدقة عند تقديم الخدمة وكذلك التعاون مع المريض يعد من مقاييس جودة الخدمة المقدمة، وهذا ما ذكرته العبارات 17 و 18

فيما يخص بعد الأمان : من خلال الجدول رقم (12) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه موافق ، ويدل ذلك على أن هذا البعد يحظى بأهمية كبيرة لدى المرضى حيث يعد من بين أهم الأبعاد التي تدل على جودة الخدمة الصحية العالية وذلك لما يتركه في نفوس المرضى من انطباع جيد على المستشفى من خلال الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين به وهذا ما ذكرته العبارات رقم 19 و 20 أن ما يترك المريض يتردد على المستشفى وخدماته هو هو التعامل الجيد مع المرضى الذي يتسم بسلوك الحسن والوثوق بمقدم الخدمة أي كانت رتبته والمهم المكلف بها وهذا ما جاء في العبارات رقم 21 و 22 أن السمعة الجيدة لأي مستشفى تجعل الإقبال وفضول المريض يزور المستشفى لاستفادة من الخدمات الصحية الجيدة ولعل ما يجعل سمعة جودة خدمات أي مستشفى تكون سبباً له هو هو تحلي العاملين بالطاقة في التعامل مع المرضى وهذا ما جاء به العبارات رقم 23 و 24

فيما يخص بعد التعاطف : من خلال الجدول رقم (13) الذي جاءت نتائجه بتوجه موافق و احيانا جاءت عبارات هذا البعد لتأكد وتظهر روح التعاطف في اظهار جودة الخدمة الصحية من خلال المعرفة الشخصية بالمريض والتعامل الجيد معه وكذلك ان تكون راحة المريض من اولى الاولويات لادارة المستشفى وهذا ماكدته العبارات رقم 25 و 26 ان مايجعل المريض والزائر للمستشفى يحس بجودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفى ان يعطي العمال اهتمام شخصي لكل مريض على حدا وان تراعا ظروفه في حالة تقديم شكوى من اي خدمة لاتكون في المستوى وهذا ما جاء في العبارات 27 و 28

### الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية

#### أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

من خلال الجدول رقم (20) لاحظنا أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة جودة الخدمة الصحية وهي (الملموسية .الاعتمادية .الاستجابة .الامان .التعاطف ) الصورة الذهنية كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين جودة الخدمة الصحية الصورة الذهنية نسبة ( 77%) وهي تعد قيمة إيجابية تؤكد على التأثير الكبير لجودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية ، ونعزو ذلك إلى كون جودة الخدمة الصحية من المفاهيم الحديثة في العمل والكل يسعى لدراسة واقعها وتأثيرها على الصورة الذهنية .وبذلك فإن الارتباط بين جودة الخدمة الصحية الصورة الذهنية من الناحية العلمية جعل الدراسات تتفق وتقاطع في نتيجتها وهو وجود علاقة طردية بين أبعاد جودة الخدمة الصحية و الصورة الذهنية ، وتختلف فقط من حيث أي جودة الخدمة أكثر تأثير وارتباط بالصورة الذهنية ، وبما أن العلاقة طردية فمن الطبيعي أن تساعد جودة الخدمة الصحية في تحسين الصورة الذهنية وبالعودة إلى النتائج فقد كانت القيمة الارتباطية بين ، بعد التعاطف والمتغير التابع بنسبة (74%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع ، ثم يليه مباشرة بعد الامان حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (73%)، ثم يأتي بعد الاعتمادية حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (61%)، ويليه بعد الاستجابة بدرجة ارتباط مع المتغير التابع بلغت ( 56%)، ليأتي بعد ذلك بعد الملموسية بدرجة ارتباط بلغت ( 50%)، وقد لاحظنا أن أضعف هذه العلاقات كانت مع بعد تعتبر اضعف العلاقات

وبالتالي أقوى العلاقات مع المتغير التابع كانت مع بعد التعاطف وأضعفها كانت مع بعد الملموسية، رغم أن النسب كانت عموماً متقاربة، وهذا طبيعي ويعود السبب في ذلك إلى اختلاف البيئة والقطاع وأيضاً الفئة المستهدفة، لكنها تتفق مع دراستنا

فيما يخص بعد الصورة الذهنية الذاتية من خلال الجدول رقم (15) التي جاءت نتائجه كلها بتوجه موافق و احيانا فهي تأكد الصورة الجيدة والحسنة الذي يحظى به هذا البعد عند المرضى من خلال العبارات التي جاءت به ،فقد جاءت السمعة الجيدة والكفاءة العالية لعمال في خدمة المرضى وتوفير خدمة سريعة وجود تنظيم جيد وجدول زمنية محددة في تقديم الخدمة بدون ننسى توفير معدات حديثة من اجل توفير خدمات جيدة

فيما يخص بعد الصورة الذهنية المرغوبة من خلال الجدول رقم (16) التي جاءت نتائجه كلها بتوجه احيانا وهذا يفسر أن هذا البعد مقبول الى حد بعيد وترك صورة جيدة ومقبولة لدى المستجوبين او المرضى تعزيز الثقة مع المرضى وتقديم خدمات تواكب تطلعاتهم وكذلك تقديم الخدمة المناسبة في الوقت المناسب وكذلك حل المشاكل المقدمة من المرضى

فيما يخص بعد الصورة الذهنية المدركة من خلال الجدول رقم (17) التي جاءت نتائجه كلها بتوجه احيانا ماعدا العبارة رقم 11 وهذا مايفسر ان عبارات البعد كلها لديها قبول لدى المرضى وهذا نتيجة التصور الحسن لخدمات المقدمة وهذا من خلال تزايد المصدقية وكذلك وجهة نظر ايجابية وكذلك امتلاك ثقة في الخدمات وكذلك شعور جيد وكذلك توافق الخدمات المتوقعة من المقدمة وكذلك الاحساس بالراحة في التعامل مع المستشفى وكذلك تميز المستشفى عن الباقي وكذلك امتلاك المرضى انطباع ايجابي عن المستشفى.

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من المرضى بالمؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة .

وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما في المبحث الثاني فقد تم تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والتي هي ما هو تأثير جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية في مستشفى باشي معمر بالحجيرة اتضح أنه:

- يوجد مستوى متوسط ومقبول من جودة الخدمة الصحية في مستشفى باشي معمر بالحجيرة ، والسبب وعي العاملين بهذا المستشفى بأهمية هذا العنصر في مجال عملهم لذلك يحرصون على استغلالها وتطويرها، كما أن المؤسسة محل الدراسة تراعي في عملية التوظيف اختيار الكفاءات وكذلك توفير جميع الشروط المناسبة للعمل من تجهيزات ومعدات حديثة تتلائم وتطلعات المرضى

- أنه يوجد مستوى مقبول وجيد في بعض الاحيان لصورة الذهنية بالمؤسسة محل الدراسة ويرجع ذلك إلى حرص المستشفى لتطوير جميع امكانياته البشرية والمادية باستمرار من اجل تحسن صورته عند مرثاديه.

- أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية .

- أهم الابعاد في تأثير جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية هما: الملموسية والامان والتعاطف.

الخاتمة

## : الخاتمة

الإهتمام بجودة الخدمات يعادل الإهتمام بالسلع في العديد من الدول لاسيما المتقدمة منها، فكل الدول تسعى لتحسين هاته الخدمات لأنها تمس الجانب الإنساني بصفة كبيرة، فكلما كان الإهتمام أكثر بماكلما كانت الصورة المأخوذة عن المؤسسة أحسن، وكان هناك انطباع جيد من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة ألا وهم المرضى، وهذا ماتطرقنا له لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية لاثرجودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية باشي معمر.

## أولاً: اختبار الفرضيات

- 1-الفرضية الأولى:** يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى باشي معمر بالحجيرة  
الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى باشي معمر بالحجيرة.  
الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى باشي معمر بالحجيرة .  
من خلال قيمة المتوسط الحسابي لهذا المحور والذي بلغ 3.04 وانحراف معياري بلغ 0.79 وهذا مايدل على مستوى متوسط لجودة الخدمة الصحية فنجد أنه يلغي لنا الفرضية البديلة ويؤكد لنا الفرضية الصفرية وهو لا يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى باشي معمر بالحجيرة .
- 2-الفرضية الثانية:** يوجد مستوى مرتفع الصورة الذهنية المحققة لدى مرضى مستشفى باشي معمر بالحجيرة.  
الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد مستوى مرتفع للصورة الذهنية المحققة لدى مرضى مستشفى باشي معمر.  
الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد مستوى مرتفع للصورة الذهنية المحققة لدى مرضى مستشفى باشي معمر.  
من خلال قيمة المتوسط الحسابي لهذا المحور والذي بلغ 3.38 وانحراف معياري بلغ 0.62 وهذا مايدل على مستوى متوسط لجودة الخدمة الصحية ممايدل على رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية وبالتالي لا يوجد مستوى مرتفع لصورة الذهنية في مستشفى باشي معمر
- 3-الفرضية الثالثة:** يوجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة.  
الفرضية الصفرية الثالثة لا توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة



**الفرضية البديلة الثالثة** توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة.

من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 77.2% ويدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الصورة الذهنية وجودة الخدمة ومنه نرفض الفرضية الصفرية لا توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة. ونقبل البديلة توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة.

**4-الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات مرضى بمستشفى باشي معمر بالحجيرة نحو جودة الخدمة الصحية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة العائلية، العمر، عدد الزيارات).

**الفرضية الصفرية  $H_0$ :** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات مرضى بمستشفى باشي معمر بالحجيرة نحو جودة الخدمة الصحية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة العائلية، العمر، عدد الزيارات).

**الفرضية البديلة  $H_1$ :** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات مرضى بمستشفى باشي معمر بالحجيرة نحو جودة الخدمة الصحية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة العائلية، العمر، عدد الزيارات).

من خلال نتائج اختبار **test** بالنسبة للجنس تبين وجود فروق في اجابات العينة الدراسة حول الصورة الذهنية لان مستوى الدلالة كان اقل من 0.05 وبالنظر الى تحليل التباين الاحادي **anova** للمتغيرات الشخصية ( الحالة العائلية السن عدد الزيارات ) مستوى الدلالة كان اكبر من 0.05 من خلال النتائج نلاحظ انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة في المؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية ماعدا متغير الجنس تعزى للعوامل الشخصية او عوامل اخرى خارج عوامل المتغيرات المذكورة، وهذا ما أكد لنا الفرضية الرابعة.

## ثانياً: نتائج الدراسة:

- ✓ اتضح أن مستوى جودة الخدمات المقدمة متوسط حسب متوسط العام لهذا المحور والذي بلغ 3.38 وهذا اعتماداً على مخرجات بناء على مخرجات SPSS وهو مستوى جيد اعتماداً على سلم الخماسي ليكارت وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- ✓ اتضح مستوى الصورة الذهنية متوسط حسب متوسط العام للمحور والذي بلغ 3.04 وهذا اعتماداً على مخرجات بناء على مخرجات SPSS وهو مستوى جيد اعتماداً على سلم الخماسي ليكارت وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- ✓ يبذل مسيرو المستشفى مجهود لتطوير جودة الخدمات الصحية المقدمة نظراً لعدم توفير المستشفى الامكانيات البشرية والمادية الكافية لتبليغ حاجيات جميع المرضى.
- ✓ ترتيب مستوى جودة الخدمات الصحية كان كالتالي: الملموسية. الاعتمادية. الاستجابة. الامان. التعاطف.
- ✓ العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمة الصحية كمتغير مستقل والصورة الذهنية كمتغير تابع علاقة ايجابية وهي علاقة طردية حيث كان  $R$  معامل الارتباط الخطي  $R=0.77$ ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 77%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة والصورة الذهنية مؤكدة صحة الفرضية الثالثة.
- ✓ أهم بعدين وأعلاهما تأثير على الصورة الذهنية هما: التعاطف والامان.

## ثالثاً: التوصيات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ✚ تطوير الطاقم الطبي من خلال اظهار الاهتمام بالمريض وتنمية مهاراته في التعامل مع المريض.
- ✚ معرفة محددات جودة الخدمة التي يقدمها المستشفى.
- ✚ تبني برامج فعالة من ادارة المستشفى لتطوير جودة الخدمات المقدمة.
- ✚ التعرف على ابعاد جودة الخدمة ومعرفة مشاكلها.
- ✚ فهم حاجيات المرضى والاستماع لهم والتعرف على توقعاتهم.
- ✚ ادخال برامج الرقمنة الحديثة لتسهيل تقديم الخدمات وباسرع وقت ممكن لتفادي الاكتظاظ

## المصادر والمراجع

### المراجع باللغة العربية:

#### الكتب:

1. \_باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط2، دار أسامة للنشر، عمان، 2014م.
2. -إدارة البحوث والدراسات، تحسين الصورة الذهنية لجماعة الاخوان المسلمين، المعهد المصري للدراسات السياسية والاستراتيجية، مصر، 2015م.
3. -بد العزيز مخيمر، محمد الطعمانة الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات-المفاهيم والتطبيقات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر الجديدة،م2003.
4. -بسام عبد الرحمان الجرايدة: إدارة العلاقات العامة، ط2، دار أسامة للنشر، 2013م.
5. -ثامر ياسر البكري: تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2005م.
6. -جالو، جيزنو أحمد، الفضائيات المتخصصة والصورة الذهنية، (الطبعة الأولى)، الأردن دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016 م.
7. -صاحل الشيخ، تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها، الأكاديمية السورية الدولية، 2009م.
8. -عاطف عدلي العبد عبيد، صورة المعلم في وسائل الاعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، سنة1998م، ط1.
9. -عاطف عدلي، صورة المعلم في وسائل الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001 م.
10. -عثمان بن صالح العامر، الإعلام والعلاقات العامة في الجهات الخيرية، اللقاء السنوي الخامس للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية.
11. -علي خليل شقرة، الإعلام والصورة النمطية (صورة العرب والمسلمين نموذجاً)، دار أسامة عمان، الاردن، 2015م.
12. -علي عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، د ط، عالم الكتب، القاهرة، 2003م.
13. -فضيل دليو: إشهار علاقات عامة علاقة مع الصحافة، ط2، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2003م.
14. -مأمون الدراكة وطارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة10، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2002م.
15. -محمد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، ص1، 2007 م.
16. ب-المجلات:

17. - الهام يحياوي، ليلي بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن، مجلة الباحث، العدد 14، جامعة الحاج لخضر باتنة - الجزائر.
18. - بديسي فهيمة، زويوش بلال، جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة، العدد 7، 2011م.
19. - بن تريح بن تريح، عيسى معزوزي، أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 01، 2018م.
20. - دبون عبد القادر: دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية (حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة)، مجلة الباحث، ورقلة، الجزائر، العدد 11، 2012م.
21. - زينة عبد الستار حميد الصفار، نظرية الصورة الذهنية واشكالية العالقة مع التنميط، مجلة الباحث الإعلامي، العدد 18، كلية الإعلام، جامعة بغداد، العراق، 2006م.
22. - سالمى رشيد، وسطة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 05، جامعة على لونسي، البلدة، 2014م.
23. - صالح محمد ذياب: قياس أبعاد جودة الخدمة الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 01، 2012م.
24. - صفاء محمد هادي الجزائري وآخرون: قياس وتقييم جودة الخدمة، مجلة دراسات ادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة العراق العدد 07، المجلد 04، 2011م.
25. - مانع فاطمة، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 10، المجلد 01، جامعة حسيبة بن بوعلوي - الشلف، 2014م.
- a. ج- المعاجم:**
- b. 1- إبراهيم مصطفى. أحمد الزيات. حامد عبد القادر. حمد النجار، المعجم الوسيط، تح: مجمع اللغة العربية، ج 01، دار الدعوة، مصر.
- c. د- الرسائل والمذكرات:**
26. - عماد الدين شعبان، دور الاستراتيجية الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر، 2018-2019م.
27. - أميرة برباص، الصورة الذهنية الإسلام لدنالفرنسيين، مذكرة ماستر تخصص دعوة واعلام واتصال، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -، 2016-2017م.

28. -خامت سعدية، عجو نورة: تقييم جودة خدمات صحية في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، تخصص تسويق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة أكلي أولحاج، البويرة-الجزائر، 2011-2012م.
29. -دريدي أحلام، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير، تخصص أساليب كمية في التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - , 2013-2014م.
30. -عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير تخصص: تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
31. -هدى غرسي، دور العالقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، مذكرة ما
32. ستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - , 2014-2015م.
33. -يزن أكرم النوافلة، الدور الاتصالي للعالقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لدى الصيادلة، مذكرة ماجستير تخصص الإعلام وعلاقات عامة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الاوسط، عمان-الاردن، 2020 م.

#### i. المراجع الأجنبية:

1. -liliane demont-lugal et autres ،communication des entreprises, 2edition ،armand colin, 2006.
2. -Walter Lipman,Public Opinion, New York: Macmillan co., 1922.

الملاحق



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التجارية  
تخصص: تسويق الخدمات



## استبيان

السيدات والسادة المحترمون : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة Master تخصص تسويق الخدمات تحت عنوان **اثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية من جهة نظر المستفيدين من الخدمة - دراسة حالة مستشفى باشي معمر بالحجيرة -**، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.  
ولكم منا كل الشكر والتقدير. (غدايري الاخضر ورقبي عبد المالك)

**الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.**

معلومات الخاصة بالمستقضى:

	أنثى		ذكر		الجنس
	أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	
العمر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة		
عدد زيارات المستشفى في السنة	من 06 و اقل من 09	من 03 و اقل من 06	اقل من 03 زيارات		
	أكثر من 09				

**المحور الأول: أبعاد جودة الخدمة الصحية:** هي السعي المستمر نحو تحقيق متطلبات المريض بأقل تكلفة ممكنة، بحيث شمل ثالث نقاط أساسية : الأولى تحقيق الجودة من وجهة نظر المريض ويمكن التحقق من ذلك عن طريق قياس رضا المريض، و الثانية تحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية وهو تحقيق ما يحتاجه المريض بناء على ما هو مقبول طبيا من حيث التشخيص و الإجراءات والعلاج والثالثة تركز حول جودة العمليات المتعلقة بجودة تصميم وتقديم الخدمات الصحية، وذلك على 2 أساس الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة الصحية."

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	أحيانا موافق	موافق بشدة
<b>البعد الأول: الملموسية</b>					
1	لدى المستشفى تجهيزات و معدات متطورة				
2	التصميم الداخلي للمستشفى مريح وجذاب غرف مريحة ونظيفة				
3	الأطباء في المستشفى يلتزمون بزي العمل الرسمي				
4	العاملون بالمستشفى ذوو مظهر أنيق ونظيف				
5	المظهر العام للمستشفى راقى و ملفت للنظر				
<b>البعد الثاني: الاعتمادية</b>					
10	يقدم المستشفى الخدمة الصحية في المواعيد المحددة				
11	يقدم المستشفى خدمات طبية تتميز بالدقة وقلة الأخطاء في الفحص والعلاج				
12	الجاهزية الدائمة لموظفي المستشفى لتلبية احتياجات المرضى				
13	يحرص المستشفى على تقديم الخدمة الطبية بشكل جيد و مجدية				
14	لدي ثقة في الفريق الطبي بالاعتماد عليه				
15	يحتفظ المستشفى بسجلات و معلومات دقيقة عن المرضى				
16	يتحلى موظفو المستشفى باللباقة في التعامل				
17					
<b>البعد الثالث : الاستجابة</b>					
		غير موافق	غير موافق	أحيانا موافق	موافق بشدة



				تماما	
					18 يتم إخبار المريض بالضبط عن موعد تقديم الخدمة والانتهاء منها
					19 العاملون في المستشفى على استعداد دائم لتلبية طلبات المرضى مهما كانت درجة انشغالهم
					20 يستجيب العمال لحاجات المريض بسرعة مهما كانت درجة الانشغال
					21 يجيب العاملون في المستشفى على أي استفسار أو شكوى دون تدمير
					22 يقوم المستشفى بإعطاء المواعيد بدقة عند تقديم الخدمة
					23 العاملون في المستشفى مستعدون للتعاون مع المريض وتقديم الخدمة
موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق تماما	<b>البعد الرابع: الأمان</b>
					26 يمتاز المستشفى بسمعة جيدة في خدمة المرضى
					27 اشعر بالأمان عند تعاملي مع العاملين في المستشفى
					28 يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالخلق الحسن في تعاملهم مع المرضى
					29 أستطيع الوثوق بمقدمي الخدمة في المستشفى
					30 يمتاز المستشفى بسمعة جيدة في خدمة مرضاهم
					31 يتحلى عمال المستشفى باللطافة في التعامل مع المرضى
موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق تماما	<b>البعد الخامس: التعاطف</b>
					34 يظهر العاملون معرفة شخصية بالمريض و يحسنون التعامل معه
					35 يضع العاملون و الإدارة صحة و راحة المريض في مقدمة اهتماماتهم
					37 يولي العاملون اهتماما فرديا و عناية شخصية بكل مريض
					38 يوجد تقدير لظروف المريض في حال قدم شكوى

## المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالصورة الذهنية

تشكيل الصورة الذهنية: إن بناء وتطوير الصورة التي ترغبها المؤسسة لنفسها لتكون ثروة إستراتيجية لها يبدأ من الداخل إلى الخارج فالمؤسسات التي تستند على هذا الأساس يسهل بناء صورتها الذهنية ولكن قبل البدء بتكوين الصورة البد من التعرف على الأشياء التي يفكر بها الجمهور تجاه المؤسسة وهذا بحاجة إلى دراسات وبحوث بناءً فمّن كبير المسؤولين التنفيذيين إلى إدارة العالقات العامة إلى إدارة الموارد البشرية التي تقوم كلها بوضع بنود الصورة المرغوبة وطرق تنفيذها، ونجاح ذلك متوقف على تكامل جهود جميع الدوائر الإدارية على تحقيق تلك الصورة فعندما تتحدد لهذه الدوائر على ثقافة واحدة مشتركة في التعامل مع الموظفين لا شك أنها ستجد نتيجة ذلك الصورة الطبية المرغوبة.

الرقم	الصورة الذهنية الذاتية	غير موافق تماماً	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة
01	يتمتع المستشفى بسمعة جيدة ( حسنة)					
02	يملك المستشفى أطباء وممرضين ذكفاءة عالية فيخدمة المرضى					
03	يوفر العاملون في خدمة سريعة للمرضى.					
04	لدي المستشفى إجراءات تنظيمية وجداول زمنية في تقديم الخدمات					
05	يملك المستشفى أجهزة ومعدات حديثة من أجل توفير أفضل الخدمات للمستفيدين.					
		غير موافق تماماً	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة
06	يعزز العاملون في المستشفى الثقة المتبادلة مع المرضى بشكل مستمر.					
07	يقدم المستشفى للمرضى خدمات نوعية متميزة تواكب رغباتهم.					
08	يوفر العاملون في المستشفى الخدمة المناسبة لاحتياجات المرضى في الوقت المناسب.					
09	تتم إدارة المستشفى بالشكاوى المقدمة من قبل المرضى وتعمل على حلها					
		غير موافق تماماً	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة
	الصورة الذهنية المدركة وهي : التصورات، الأحاسيس ، و العلاقات ويعكس الإدراك عند المرضى وحقيقة إدراكهم الشخصي الذي يؤثر علي قراراتهم					
10	تتزايد مصداقية المستشفى في نظري					
11	لديك وجهة نظر إيجابية نحو المستشفى					
12	عندك ثقة كبيرة بالخدمات التي يقدمها المستشفى					

					لدي أحاسيس و شعور جيد اتجاه المستشفى	13
					الخدمات المقدمة توافق الخدمات المتوقعة في صورتك الذهنية	14
					أحس بالراحة لتعاملي مع مستشفى باشي معمر	15
					مستشفى باشي معمر متميزة عن باقي المستشفيات	16
					المعلومات الأخبار المتداولة حول مستشفى باشي معمر إيجابية	17
					أعتقد أن زوار مستشفى باشي معمر لديهم انطباع إيجابي عن الخدمات المقدمة	18

قائمة الأساتذة المحكمين:

الرقم	المحكم	الجامعة
1	رشيد مناصرية	جامعة قاصدي مباح ورقلة
2	بن جرة عبد الحكيم	جامعة قاصدي مباح ورقلة

الملحق 3: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
ي المستشفى تجهيزات ومعدات متطورة	64	3,0781	1,05867
تصميم الداخلي للمستشفى مريح وجذاب غرف مريحة و نظيفة	64	3,4688	,99153
أطباء في المستشفى يلتزمون بزي العمل الرسمي	64	3,4062	1,09427
عاملون بالمستشفى ذوو مظهر أنيق و نظيف	64	3,3125	1,03701
مظهر العام للمستشفى راقى وملفت للنظر	64	3,4375	,81406
دم المستشفى الخدمة الصحية في المواعيد المحددة	64	3,2969	,92031
دم المستشفى خدمات طبية تتميز بالدقة و قلة الأخطاء في الفحص والعلاج	64	3,2500	,89087
جاهزية الدائمة لموظفي المستشفى لتلبية احتياجات المرضى	64	3,5156	,87273
حرص المستشفى على تقديم الخدمة الطبية بشكل جيد و بجدية	64	3,3750	,93435
ي ثقة في الفريق الطبي بالاعتماد عليه	64	3,4375	,81406
تتفظ المستشفى بسجلات و معلومات دقيقة عن المرضى	64	3,4688	,95898
حلى موظفو المستشفى باللباقة في التعامل	64	3,2031	1,05679
م إخبار المريض بالضبط عن موعد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها	64	3,3125	,92367
عاملون في المستشفى على استعداد دائم لتلبية طلبات المرضى مهما كانت درجة انشغالهم	64	3,3906	,88402
تجيب العمال لحاجات المريض بسرعة مهما كانت درجة الانشغال	64	3,2969	,92031
يب العاملون في المستشفى على أي استفسار أو شكوى دون تأخر	64	3,1875	,97386
وم المستشفى بإعطاء المواعيد بدقة عند تقديم الخدمة	64	3,4688	1,00741
عاملون في المستشفى مستعدون للتعاون مع المريض وتقديم الخدمة	64	3,5625	,99003
تاز المستشفى بسمعة جيدة في خدمة المرضى	64	3,5625	,99003
عر بالأمان عند تعاملهم مع العاملين في المستشفى	64	3,5625	,94070
سم سلوك العاملين في المستشفى بالخلق الحسن في تعاملهم مع المرضى	64	3,4531	1,00680
تطيع الوثوق بمقدمي الخدمة في المستشفى	64	3,5625	,90633
تاز المستشفى بسمعة جيدة في خدمة مرضاه	64	3,5156	1,00778
حلى عمال المستشفى باللطافة في التعامل مع المرضى	64	3,4687	,92528
لهر العاملون معرفة شخصية بالمريض ويحسنون التعامل معه	64	3,4063	,93806
تع العاملون والإدارة صحة وراحة لمريض في مقدمة اهتماماتهم	64	3,5313	,99153
لي العاملون اهتماما فرديا و عناية شخصية بكل مريض	64	3,2344	,98790

يوجد تقدير لظروف المريض في حال قدم شكوى	64	3,1875	1,00593
يتمتع المستشفى بسمعة جيدة	64	3,5469	,99091
يملك المستشفى أطباء وممرضين ذو كفاءة عالية في خدمة المرضى	64	3,0781	1,14510
يوفر العاملون في خدمة سريعة للمرضى.	64	3,1406	,98990
لدي المستشفى إجراءات تنظيمية وجدول زمنية في تقديم الخدمات	64	3,3906	,96965
يملك المستشفى أجهزة ومعدات حديثة من أجل توفير أفضل الخدمات للمستفيدين.	64	2,8750	1,13389
يعزز العاملون في المستشفى الثقة المتبادلة مع المرض بشكل مستمر.	64	2,7031	1,07909
يقدم المستشفى للمرضى خدمات نوعية متميزة تواكب رغباتهم.	64	2,6875	,97386
يوفر العاملون في المستشفى الخدمة المناسبة لاحتياجات المرضى في الوقت المناسب.	64	2,6875	1,05221
تهتم إدارة المستشفى بالشكاوى المقدمة من قبل المرضى وتعمل على حلها	64	2,7969	1,18428
تتزايد مصداقية المستشفى في نظري	64	3,2344	1,10901
لديك وجهة نظر إيجابية نحو المستشفى	64	3,4063	1,09427
عندك ثقة كبيرة بالخدمات التي يقدمها المستشفى	64	3,2187	1,09063
لدي أحاسيس وشعور جيد اتجاه المستشفى	64	3,2813	1,01526
الخدمات المقدمة توافق الخدمات المتوقعة في صورتك الذهنية	64	3,0156	1,06148
أحس بالراحة لتعاملي مع مستشفى باشي معمر	64	3,1719	1,07725
مستشفى باشي معمر متميز عن باقي المستشفيات	64	3,1094	1,05586
المعلومات الأخبار المتداولة حول مستشفى باشي معمر إيجابية	64	3,1875	1,00593
أعتقد أن زوار مستشفى باشي معمر لديهم انطباع إيجابي عن الخدمات المقدمة	64	3,1563	1,11581
<b>البعد الأول: الملموسية</b>	<b>64</b>	<b>3,3406</b>	<b>,78936</b>
<b>البعد الثاني: الاعتمادية</b>	<b>64</b>	<b>3,3638</b>	<b>,66615</b>
<b>البعد الثالث: الاستجابة</b>	<b>64</b>	<b>3,3698</b>	<b>,75737</b>
<b>البعد الرابع: الأمان</b>	<b>64</b>	<b>3,5208</b>	<b>,81460</b>
<b>البعد الخامس: التعاطف</b>	<b>64</b>	<b>3,3398</b>	<b>,81937</b>
<b>المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية</b>	<b>64</b>	<b>3,3870</b>	<b>,62920</b>
<b>الصورة الذهنية الذاتية</b>	<b>64</b>	<b>3,2063</b>	<b>,86039</b>
<b>الصورة الذهنية المرغوبة</b>	<b>64</b>	<b>2,7187</b>	<b>,96619</b>
<b>الصورة الذهنية المدركة</b>	<b>64</b>	<b>3,1979</b>	<b>,89864</b>
<b>المتغير التابع الصورة الذهنية</b>	<b>64</b>	<b>3,0410</b>	<b>,79094</b>
N valide (liste)	64		

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,970	46

**اختيار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات**

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير التابع

حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما :

**Remarques**

	Sortie obtenue	07-MAY-2023 10:49:59
	Commentaires	
Entrée	Données	SPSS استخراج C:\Users\ABS\Desktop\ نتائج اعدادي \Sans titre2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	64
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT mm4 /METHOD=ENTER m6 /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,66
	Temps écoulé	00:00:00,76
	Mémoire requise	4720 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	640 octets

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,775 <sup>a</sup>	,601	,595	,50348

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية

b. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

### ANOVA<sup>a</sup>

	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	23,695	1	23,695	93,474	,000 <sup>b</sup>
	de Student	15,717	62	,253		
	Total	39,412	63			

a. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية  
b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية

### Coefficients<sup>a</sup>

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	-,260	,347		-,750	,456
	المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية	,975	,101	,775	9,668	,000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur predate	1,4022	4,1750	3,0410	,61328	64
de Student	-1,55795	1,03207	,00000	,49947	64
Valeur prévue standard	-2,672	1,849	,000	1,000	64
Résidu standard	-3,094	2,050	,000	,992	64

a. Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

### الانحدار المتدرج:

#### Variabes introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	البعد الخامس: التعاطف .	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
2	البعد الأول: الملموسية .	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
3	البعد الرابع: الأمان .	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).



a. المتغير التابع الصورة الذهنية. Variable dépendante :

### Récapitulatif des modèles<sup>d</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,744 <sup>a</sup>	,554	,547	,53237
2	,787 <sup>b</sup>	,620	,608	,49547
3	,807 <sup>c</sup>	,651	,634	,47871

a. البعد الخامس: التعاطف. Prédicteurs : (Constante),

b. البعد الخامس: التعاطف, البعد الأول: الملموسية. Prédicteurs : (Constante),

c. البعد الخامس: التعاطف, البعد الأول: الملموسية, البعد الرابع: الأمان. Prédicteurs : (Constante),

d. المتغير التابع الصورة الذهنية. Variable dépendante :

### ANOVA<sup>a</sup>

	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	21,840	1	21,840	77,060	,000 <sup>b</sup>
	de Student	17,572	62	,283		
	Total	39,412	63			
2	Régression	24,437	2	12,218	49,771	,000 <sup>c</sup>
	de Student	14,975	61	,245		
	Total	39,412	63			
3	Régression	25,662	3	8,554	37,327	,000 <sup>d</sup>
	de Student	13,750	60	,229		
	Total	39,412	63			

a. المتغير التابع الصورة الذهنية. Variable dépendante :

b. البعد الخامس: التعاطف. Prédicteurs : (Constante),

c. البعد الخامس: التعاطف, البعد الأول: الملموسية. Prédicteurs : (Constante),

d. البعد الخامس: التعاطف, البعد الأول: الملموسية, البعد الرابع: الأمان. Prédicteurs : (Constante),

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	,641	,281		2,278	,026
	البعد الخامس: التعاطف	,719	,082	,744	8,778	,000
2	(Constante)	,038	,321		,119	,906
	البعد الخامس: التعاطف	,624	,082	,646	7,642	,000
	البعد الأول: الملموسية	,275	,085	,275	3,252	,002
3	(Constante)	-,140	,319		-,439	,662
	البعد الخامس: التعاطف	,381	,131	,394	2,896	,005
	البعد الأول: الملموسية	,248	,083	,248	3,000	,004
	البعد الرابع: الأمان	,307	,133	,316	2,312	,024

a. المتغير التابع الصورة الذهنية Variable dépendante :

### Variables exclues<sup>a</sup>

	Modèle	Bêta In	T	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité Tolérance
1	البعد الأول: الملموسية	,275 <sup>b</sup>	3,252	,002	,384	,872
	البعد الثاني: الاعتمادية	,249 <sup>b</sup>	2,413	,019	,295	,625
	البعد الثالث : الاستجابة	-,027 <sup>b</sup>	-,200	,843	-,026	,411
	البعد الرابع: الأمان	,375 <sup>b</sup>	2,606	,012	,316	,317
2	البعد الثاني: الاعتمادية	,075 <sup>c</sup>	,586	,560	,075	,380
	البعد الثالث : الاستجابة	-,072 <sup>c</sup>	-,580	,564	-,075	,406
	البعد الرابع: الأمان	,316 <sup>c</sup>	2,312	,024	,286	,310
3	البعد الثاني: الاعتمادية	,060 <sup>d</sup>	,478	,634	,062	,379
	البعد الثالث : الاستجابة	-,202 <sup>d</sup>	-,1590	,117	-,203	,351

a. المتغير التابع الصورة الذهنية Variable dépendante :

b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), البعد الخامس: التعاطف

c. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), البعد الخامس: التعاطف, البعد الأول: الملموسية

d. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), البعد الخامس: التعاطف, البعد الأول: الملموسية, البعد الرابع: الأمان

### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur predate	1,2915	4,2412	3,0410	,63823	64
de Student	-1,23057	,95396	,00000	,46717	64
Valeur prévue standard	-2,741	1,880	,000	1,000	64

Résidu standard	-2,571	1,993	,000	,976	64
-----------------	--------	-------	------	------	----

Variable dépendante : المتغير التابع الصورة الذهنية

## مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع الصورة الذهنية
البعء الأول : الملموسية	Corrélation de Pearson	,506**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
البعء الثاني : الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,612**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
البعء الثالث : الاستجابة	Corrélation de Pearson	,560**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
البعء الرابع : الأمان	Corrélation de Pearson	,734**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
البعء الخامس : التعاطف	Corrélation de Pearson	,744**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
المتغير المستقل جودة الخدمة الصحية	Corrélation de Pearson	,775**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64

أولا إختبار تي تاست اثر الجنس توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس على المتغير التابع

### Statistiques de groupe

	جنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المتغير التابع الصورة لذهنية	ذكر	34	2,9711	,69521	,11923
	انثى	30	3,1202	,89266	,16298

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المتغير التابع الصورة الذهنية	Hypothèse de variances égales	5,290	,025	-,750	62	,456	-,14911	,19881	-,54653	,24832
	Hypothèse de variances inégales			-,738	54,603	,463	-,14911	,20193	-,55385	,25564

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛

ثانياً علاقة الحالة العائلية لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للعمر

#### ANOVA

المتغير التابع الصورة الذهنية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,139	3	,380	,595	,621
Intragruppes	38,273	60	,638		
Total	39,412	63			

ثانياً علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للعمر

#### ANOVA

المتغير التابع الصورة الذهنية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,136	3	,712	1,146	,338

Intragroupes	37,275	60	,621		
Total	39,412	63			

ثالثا علاقة عدد الزيارات لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

### ANOVA

المتغير التابع الصورة الذهنية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,609	3	,203	,314	,815
Intragroupes	38,802	60	,647		
Total	39,412	63			

## مصطلحات الدراسة :

تبحث هذه الدراسة في موضوع أثر جودة الخدمة الصحية على الصورة الذهنية من جهة نضر المستفيدين من الخدمة ، في المؤسسة الاستشفائية باشي معمر بالحجيرة ،وقد وردت مفاهيم ومصطلحات تخدم هذه الدراسة ، ولهذه المفاهيم والمصطلحات تعريفات نظرية وأخرى إجرائية ،وقد تم اعتماد التعريفات الآتية :

**الجودة :** هي مجموع الخصائص والسمات التي يجب توفرها في المنتج اوالخدمة تجعله يقوم بوظيفته على اكمل وجه ويرضي المستهلك  
**الخدمة :** هي سلسلة من النشاطات او العمليات التي توفرها الولة اوجهة تنوب عنها تهدف تلبية حاجات المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة .

## الصورة الذهنية .:

بأنها مجموعة المعارف والتجارب والخبرات المتراكمة التي تتشكل في ذهن الجمهور وترسم انطباعاً معيناً من خلال عدة وسائل اتصالية تشكل هذه الانطباعات وتؤثر في سلوك الأفراد المجهول تجاه مجتمع أو شركة أو مؤسسة ما وترتبط هذه المعارف المتراكمة بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم وعاداتهم الاجتماعية".

الصفحة	الفهرس
I	الشكر والتقدير
II	الاهداء 1
III	الاهداء 2
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الادبيات النظرية لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية</b>	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية
7	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة الصحية
7	الفرع الأول: مفهومها وأهميتها
10	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة الصحية
11	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على جودة الخدمة الصحية
12	الفرع الرابع: قياس جودة الخدمة الصحية
15	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الصورة الذهنية
15	الفرع الأول: مفهوم الصورة الذهنية وأهميتها
19	الفرع الثاني: خصائصها وأنواعها
23	الفرع الثالث: أبعادها
24	الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في تكوينها
26	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
26	الفرع الأول: الدراسة الأولى (أجنبية)
27	الفرع الثاني: الدراسة الثانية
28	الفرع الثالث: الدراسة الثالثة (أجنبية)
28	الفرع الرابع: الدراسة الرابعة
29	الفرع الخامس: الدراسة الخامسة
30	الفرع السادس: الدراسة السادسة
30	الفرع السابع: الدراسة السابعة
31	الفرع الثامن: الدراسة الثامنة

31	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
31	الفرع الأول: المقارنة مع الدراسة الأولى (أجنبية)
32	الفرع الثاني: المقارنة مع الدراسة الثانية
32	الفرع الثالث: المقارنة مع الدراسة الثالثة (أجنبية)
32	الفرع الرابع: المقارنة مع الدراسة الرابعة
33	الفرع الخامس: المقارنة مع الدراسة الخامسة
33	الفرع السادس: المقارنة مع الدراسة السادسة
34	الفرع السابع: المقارنة مع الدراسة السابعة
34	الفرع الثامن: المقارنة مع الدراسة الثامنة
35	خلاصة الفصل الأول .....
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمة الصحية والصورة الذهنية بمستشفى باشي معمر بالحجيرة</b>	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
38	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
38	الفرع الأول: منهج الدراسة
38	الفرع الثاني: متغيرات ومجتمع الدراسة
40	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
40	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
41	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
43	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
43	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
43	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
47	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان
55	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
55	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
63	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
66	خلاصة الفصل الثاني
68	خاتمة
71	قائمة المراجع والمصادر
75	الملاحق
90	الفهرس