



جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم إقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون
دراسة مقارنة بين المؤسستين الإستشفائيتين مؤسسة محمد
بوضياف وعيادة الضياء ورقلة

من إعداد الطالبتين: سمحي مارية – الأخضري وفاء
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27
أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ بعليلش نور الدين (أستاذ محاضر أ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
أ/ أحمد بن عيشاوي (أستاذ التعليم العالي – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
أ/ بن الزين إيمان (أستاذ محاضر ب – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025-2024



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم إقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون
دراسة مقارنة بين المؤسستين الإستشفائيتين مؤسسة محمد
بوضياف وعيادة الضياء ورقلة

من إعداد الطالبتين: سماحي مارية- الأخضرى وفاء
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27
أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ بعليلش نور الدين (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
أ/ أحمد بن عيشاوي (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
أ/ بن الزين إيمان (أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2024-2025

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

إهداء إلى من كانوا لي نبض الحياة وسر بقائي، إلى أمي وأبي الحبيين يامن بذلتما الغالي والنفيس من أجلي، يامن سقيتما شجرة حياتي بخنانكما وعطفكما، يامن حملتما عني ثقل الأيام ومهدتما لي طريق النجاح يامن كان دعاؤكما خير سلاح، أهدي

إليكما ثمرة جهدي وعربون حب وتقدير وعرفان بحملكما الذي لا يحصى

والدي محمد حبيبي وسندي وكنفي يامن علمتني وغرست في قيم العزة والكرامة، يامن كنت لي القدوة والمثل الأعلى

أشكرك من أعماق قلبي على كل لحظة قضيتها في تربيتي وعلى كل شئ قدمته لي، لا يوجد مثل حبك لي يا أبي الغالي.

والدتي العزيزة يامن سهرت الليالي تراعني يامن كنت لي الأم الحنون والأخت الشقيقة والصديقة الوفية حبيبي وأغلى ما

أملك أهدي لنجاحي وفرحتي لكي يامن كنت لي فرحة طول حياتي أمي الغالية.

إلى أخوتي ملاك وعبد القادر وخير الدين يامن شاركتهموني أسعد لحظات حياتي يامن كنتم لي نعم السند والعون أشكركم

على كل كلمة دعم وتشجيع منكم أهدي فرحتي لكم.

إلى عمتي الغالية حبيبي وأمي الثانية أهديك كل الحب والتقدير على كل ما قدمته لي عزيزتي الغالية .

إلى صديقتي وجيبي ورفيقت الدرب وسندي في أوقات الضيق التي شاركتني عملي ولحظات التعب والإرهاق وطول

سنوات الدراسة صديقتي الغالية وفاء.

أهدي تخرجي إلى عائلة سماحي كل أحبائي وأصدقائي وكل من ساعدني من قريب أو بعيد في عملي

مباركة

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنان على البدء والختام (وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين).

أحمد الله على توفيقني في إنجاز هذا العمل المتواضع.

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولا ، التي اجتهدت وحاربت في سبيل العلم، وتحقيق الحلم والنجاح.

إلى أعز ما أملك في الوجود إلى الوالدين الكريمين

إلى من تدعو لي سرا وجهرا ،إلى من حملت معي صعب الحياة، إلى ضلعي الثابت

والكتف الذي أميل عليه عند التعب ،إلى من هي السبب في وجودي ، وأعلى ما

أنا عليه اليوم ،إلى نبع الحنان، أُمي الغالية.

إلى من أحمل اسمه بكل فخر وإعتزاز ،إلى من يحمل معاني الشهامة والرجولة ،إلى من سعى وشقا من أجل

راحتي وسعادتي في هذه الحياة ،ولم ييخل عني بشيء ،ومن انتظر هذا اليوم بكل شوق ، أبي الغالي .

إلى أختي الوحيدة والغالية وأُمي الثانية ، إلى من كانت سندي طوال مسيرتي الدراسية ، إلى أعز ما أملك ، حبيبتي ريان .

إلى أخي الحبيب وسندي في الحياة بعد أبي ، رضوان.

إلى صغير العائلة وضحكتها وآخر العنقود ،أخي المشاكس و الغالي، محمد.

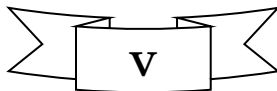
إلى من شاركتني هذا العمل ،إلى تؤمي التي لازمتني طوال سنين الدراسة ،وقاسمتني أيامي بجلوها ومرها ، إلى صديقتي الغالية،

مارية.

إلى كل عائلة الأخضرى صغيرا وكبيرا من قريب أو بعيد.

وأخيرا إلى كل من في القلب ونسيه القلم، وأراد لي النجاح، وتمنى لي الخير والفرح.

وفاء



الشكر والعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى: { فأذكروني أذكركم وأشكرو لي ولا تكفرون }

قبل كل شيء نحمد الله عز وجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم ، ووفقنا لبلوغ هذه الدرجة .

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا .

نتقدم بشكرنا الخالص وخالص الإمتنان إلى الأستاذ المشرف على مذكرتنا

الدكتور _بن عيشاوي أحمد حفظه الله ورعاه ، نشكره أولا على قبوله الإشراف على مذكرتنا ،

وعلى ما قدمه لنا من نصائح وتوجيهات ،ومساندة معنوية

طيلة مدة إنجاز هذه المذكرة ، ونشكره على وقته الثمين ،الذي لم يبخل به علينا ،فجزاك الله عنا كل

خير .

ونشكر الاساتذة الأفاضل ،أعضاء لجنة المناقشة، على قبولهم مناقشة هذا العمل المتواضع.

وشكري موصول أيضا إلى موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ،والعيادة الطبية

الضياء بورقلة ، على حسن الاستقبال والترحيب ، ونشكر كل من يسر لنا الطريق مهما كانت صفته .

كذلك نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ، في إتمام و إنجاز هذا العمل

لكم منا كل الشكر و الامتنان ...

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في المؤسسات الإستشفائيتين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء بورقلة، تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، ومعالجته الإحصائية بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 22 حيث تمثل مجتمع الدراسة في زبائن مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء بورقلة، وتكونت عينة الدراسة من 100 زبون (مريض) 50 زبون في مستشفى محمد بوضياف، 50 زبون في عيادة الضياء، وفي الأخير خصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

أن هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، ومستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة، كما توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في كلا المؤسسات محل ، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في كلا المؤسسات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمات صحية، رضا زبون، إعتمادية، إستجابة، ضمان، ملموسية، تعاطف

Abstract:

The study aimed to identify the impact of the quality of health services on customer satisfaction in two healthcare institutions: Mohamed Boudiaf Hospital and Al-Dhiaa Clinic in Ouargla. The analytical descriptive method was used, and the questionnaire was relied upon as a tool for collecting data related to the study. The data was statistically processed using the SPSS statistical program, version 22

The study population consisted of clients (patients) of Mohamed Boudiaf Hospital and Al-Dhiaa Clinic in Ouargla. The study sample included 100 clients (patients): 50 clients from Mohamed Boudiaf Hospital and 50 clients from Al-Dhiaa Clinic.

In conclusion, the study reached a number of findings, the most important of which are:

There is a moderate level of health service quality and customer satisfaction at Mohamed Boudiaf Hospital in Ouargla, and a high level of health service quality and customer satisfaction at Al-Dhiaa Clinic in Ouargla.

There is also a strong positive correlation between the quality of health services and customer satisfaction in both institutions under study.

The study also concluded that there are no statistically significant differences in customer satisfaction attributable to personal variables (gender, educational qualification, age) in either of the two institutions.

قائمة المحتويات

IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية
18	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرضا الزبون
24	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون
24	المطلب الأول: الدراسات العربية والدراسات الأجنبية
30	المطلب الثاني: موقع الدراسة السابقة من الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
38	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
41	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
57	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إختبار فرضيات الدراسة
75	خلاصة الفصل الثاني
77	خاتمة
81	المراجع
86	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	31
1-2	توزيع عينة الدراسة	38
2-2	العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات الصحية.	39
3-2	العبارات التي تقيس أبعاد رضا الزبون	39
4-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الثلاثي	40
5-2	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	40
6-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	41
7-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	42
8-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	43
9-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة	44
10-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة	45
11-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	47
12-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤسسة الصحية	48
13-2	يبيّن نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الخدمات الصحية، رضا الزبون)	49
14-2	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها الإحصائية	49
15-2	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها الاستجابية	50
16-2	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها الضمان	52
17-2	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها الملموسية	53
18-2	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها التعاطف	54
19-2	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس رضا الزبون	55
20-2	يبيّن مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى محمد بوضياف	57
21-2	يبيّن مستوى جودة الخدمات الصحية عيادة الضياء	58
22-2	يبيّن مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف	59
23-2	يبيّن مستوى رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة	59
24-2	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع بمستشفى محمد بوضياف	60
25-2	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف	60

قائمة الجداول

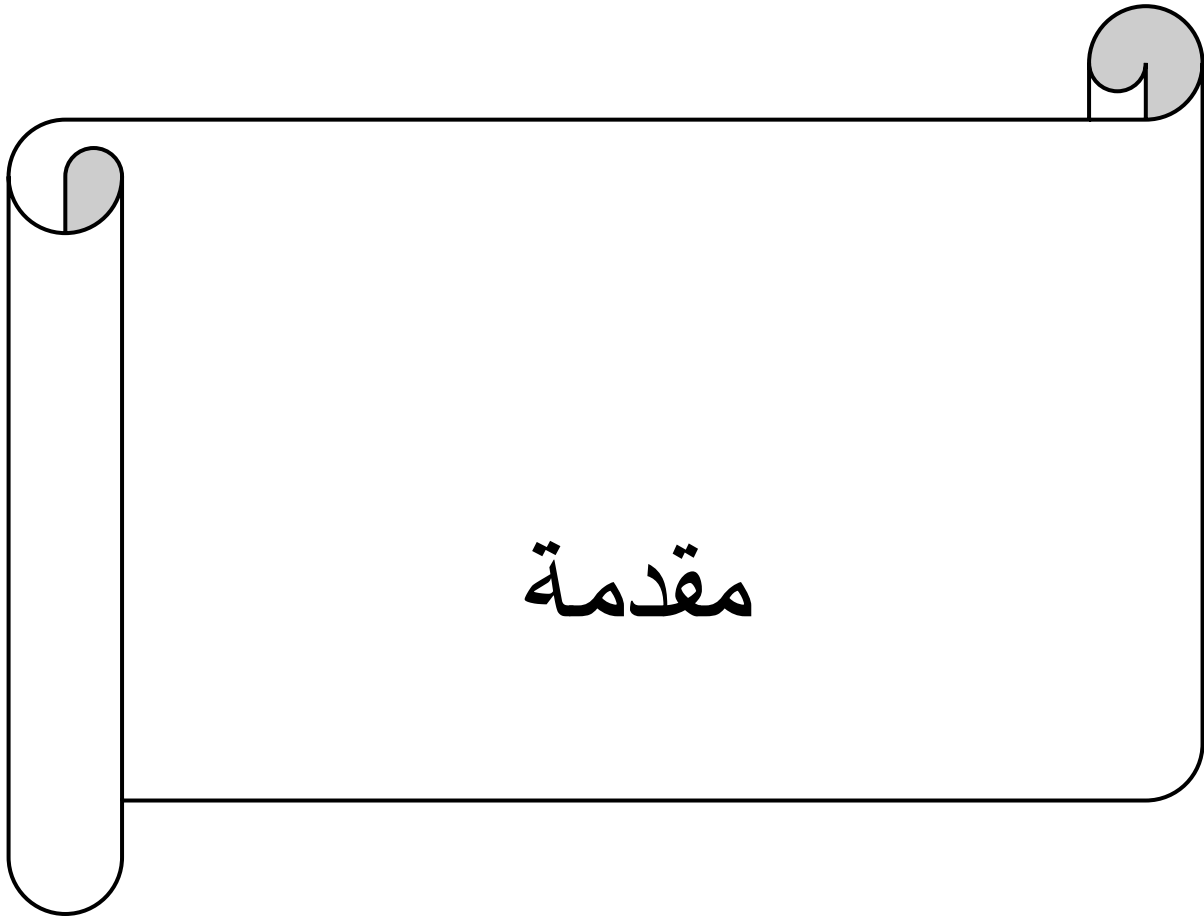
26-2	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA ^a	61
27-2	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات Coefficients ^a	63
28-2	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع عيادة الضياء	64
29-2	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون عيادة الضياء بورقلة	64
30-2	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA ^a	65
31-2	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات Coefficients ^a	67
32-2	قيم مستوى الدلالة لرضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف ورقلة حسب الخصائص الشخصية	68
33-2	قيم مستوى الدلالة لرضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة حسب الخصائص الشخصية	69

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	الشكل يوضح نموذج الدراسة	د
2-1	الشكل يوضح يمثل نموذج الجائزة الأوربية	08
1-2	الشكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	42
2-2	الشكل يوضح التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن	43
3-2	الشكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	44
4-2	الشكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة	45
5-2	الشكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة	46
6-2	الشكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة العائلية	47
7-2	الشكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المؤسسة الصحية	48
8-2	الشكل يوضح الرسم البياني مدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	62
9-2	الشكل يوضح الرسم البياني مدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	66

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
82	قائمة الاساتذة المحكمين	01
83	الهيكل التنظيمي للمستشفى محمد بوضياف	02
84	الهيكل التنظيمي للمستشفى محمد بوضياف	03
85	الهيكل التنظيمي لعيادة الضياء	04
86	استبانة	05
92	مخرجات نظام SPSS	06



أ. توطئة

في عالمنا المعاصر، أصبحت الجودة معياراً أساسياً يحكم على المنتجات والخدمات باختلاف أنواعها، فالجودة هي مفهوم يتجاوز مجرد تلبية الاحتياجات الأساسية ليشمل التحسين المستمر والتطوير الدائم في جميع جوانب المنتج أو الخدمة، ومن هنا تأتي أهمية الخدمات كعنصر حيوي في تحقيق هذه الجودة، حيث تعتبر الخدمات جزء لا يتجزأ من تجربة الزبون وتؤثر بشكل مباشر على رضاه، وعند الحديث عن جودة الخدمات فإننا نشير إلى مجموعة من المعايير والمقاييس التي تحدد مدى تميز الخدمة المقدمة وقدرتها على تحقيق توقعات الزبائن، حيث تعتبر جودة الخدمات الصحية على وجه الخصوص ذات أهمية قصوى لأنها ترتبط بشكل مباشر بصحة وسلامة أفراد المجتمع، فجودة الخدمات الصحية تعني توفير الرعاية الشاملة والمتكاملة التي تلي احتياجات المرضى وتضمن حصولهم على أفضل النتائج الممكنة وتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الطبية التي تضمن سلامة وصحة المرضى وتوفير بيئة صحية آمنة، ولا يمكننا الحديث عن جودة الخدمات دون التطرق إلى رضا الزبون الذي يعتبر الهدف الأساسي والنهائي لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق التميز، لأن الزبون العنصر الأساسي في الحكم على جودة الخدمات المقدمة ومن خلال دراستنا سنحاول تسليط الضوء ورفع الستار عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الإستشفائيتين المؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة.

أولاً : إشكالية الدراسة

من خلال دراستنا سنحاول التعرف على العلاقة التي تربط بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، وهذا من خلال الجانب النظري و الميداني لموضوع دراستنا، والتي ستكون دراسة مقارنة بين القطاع الصحي العام والقطاع الصحي الخاص وللإجابة على الإشكالية التالية:

ما أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في المؤسسات الإستشفائيتين المؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة؟

ثانياً : الأسئلة الفرعية

للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية وذلك كما يلي:

- 1- ما مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة ؟
- 2- ما مستوى جودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء بورقلة؟
- 3- مامستوى رضا الزبون (المريض) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة؟
- 4- مامستوى رضا الزبون (المريض) في عيادة الضياء بورقلة؟
- 5- هل توجد علاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون (المريض) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة؟
- 6- هل توجد علاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون (المريض) في عيادة الضياء بورقلة؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون (المريض) تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة ؟

8- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون (المريض) تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في عيادة الضياء ورقلة؟

ثالثا : فرضيات الدراسة

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع دراستنا، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية و هذه الأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات كالتالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء ورقلة؛

الفرضية الرئيسية الثالثة: هناك مستوى متوسط لرضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛

الفرضية الرئيسية الرابعة: هناك مستوى مرتفع لرضا الزبون في عيادة الضياء ورقلة؛

الفرضية الرئيسية الخامسة: توجد علاقة إرتباط طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛

الفرضية الرئيسية السادسة: توجد علاقة إرتباط طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء ورقلة؛

الفرضية الرئيسية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون (المريض) تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛

الفرضية الرئيسية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون (المريض) تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في عيادة الضياء ورقلة.

رابعا : أهداف الدراسة

من خلال هذا البحث تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها :

1- التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون (المريض) في المؤسسات محل الدراسة؛

2- التطرق إلى ماهية جودة الخدمات الصحية وأهم المفاهيم المتعلقة بها؛

3- معرفة العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون؛

4- الكشف عن درجة رضا الزبون (المريض) تجاه الخدمات الصحية المقدمة له؛

5- بيان الاختلاف في مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات محل الدراسة؛

6- بيان الاختلاف إن وجد في رضا الزبون عن جودة الخدمات الصحية في المؤسسات محل الدراسة.

خامسا : أهمية الدراسة

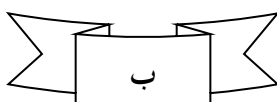
تكمن أهمية الدراسة في:

1- إبراز مدى أهمية جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا الزبون في القطاع الصحي العام والخاص؛

2- توضيح دور القطاع الصحي في حياة الفرد والمجتمع وما يحتله من مكانة تجعله محور إهتمام لإرتباطه بصحة وحياة الفرد؛

3- التعرف وبصفة مستمرة على إحتياجات ورغبات متلقي الخدمة الصحية الزبون والحث على القيام بالإجراءات اللازمة لإشباعها وتحقيقها؛

4- وفي الأخير من الممكن أن تؤدي نتائج هذه الدراسة إلى القيام بدراسات أخرى ذات فائدة أكبر وذلك لتحسين وتطوير المؤسسات محل الدراسة وهذا بعد أن تكون الصورة تدلت بشكل أوضح.



سادسا : أسباب ومبررات إختيار الموضوع

يوجد العديد من الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع وهي :

الأسباب الموضوعية:

- التأكيد على أهمية رضا الزبون في القطاع الصحي كونه يمثل مقياس رئيسي للنجاح في المؤسسات الصحية العامة والخاصة على حد سواء؛
- زيادة الوعي المعرفي بجودة الخدمات الصحية؛
- الإهتمام بتجربة الزبون (المريض) كونه الحلقة الأساسية الذي يتأثر بالجودة والمتلقي المباشر لها كما أن درجة رضاه أو عدمها ماهي إلا إنعكاس طبيعي لمستوى الجودة التي يتلقاها؛
- معرفة مدى توافق وتطابق الجانب النظري والجانب الميداني لموضوع دراستنا؛

الأسباب الذاتية :

- الإهتمام والميول الشخصي للأبحاث المرتبطة بالقطاع الصحي؛
- أيضا من الأسباب التي دفعتنا لهذا الموضوع أنه قد سبق وقمنا ببحوث تصب في نفس المضمون؛
- رغبتنا القوية و الشديدة في إختيار هذا الموضوع.

سابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجوانب النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، من خلال عرض المفاهيم والمصطلحات التي تخص المتغيرين؛
أما في الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية تم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة وإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) نسخة 22 في معالجة المعطيات وتحليلها.

ثامنا: حدود الدراسة

كان نطاق الدراسة على النحو التالي:

الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على عينة من المرضى قدرها 100 مريض ومريضة من المؤسسات الإستشفائيتين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة؛

الحدود المكانية: إستهدفت الدراسة المؤسسات الإستشفائيتين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة؛

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال شهر من 2025/03/01 إلى غاية 2025/03/30.

تاسعا: مصادر جمع المعلومات

إعتماد في دراستنا على المصادر التالية:

المصادر الثانوية: وتمثلت في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، وكذلك المجالات والدراسات السابقة والمذكرات ؛
المصادر الأولية: وتمثلت في جمع البيانات الأولية من خلال الإستبيان، ووزعت على عينة من المرضى في المؤسسات الإستشفائيتين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة.

عاشرا: مرجعية الدراسة

- الكتب والمجلات المحكمة؛

- الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه.

أما في الجانب التطبيقي إستخدمنا:

- الإستبيان؛
- الملاحظة؛
- البرامج والأدوات الإحصائية للمساعدة في الحصول على النتائج.

إحدى عشر: صعوبات الدراسة

- إرتفاع تكاليف التنقل بسبب طبيعة دراستنا كونها طبقت في مؤسستين مختلفتين بين القطاع العام والخاص، وفي منطقة بعيدة عن مكان إقامتنا؛
- صعوبة التعامل مع فئة كبيرة من المرضى وخاصة الكبار في السن وهذا بسبب عدم فهمهم الجيد للإستبيان وطبيعة الأسئلة المطروحة؛
- تعقيد الإجراءات في كلا المؤسستين بخصوص الموافقة والإمضاء على تصريح الدراسة.

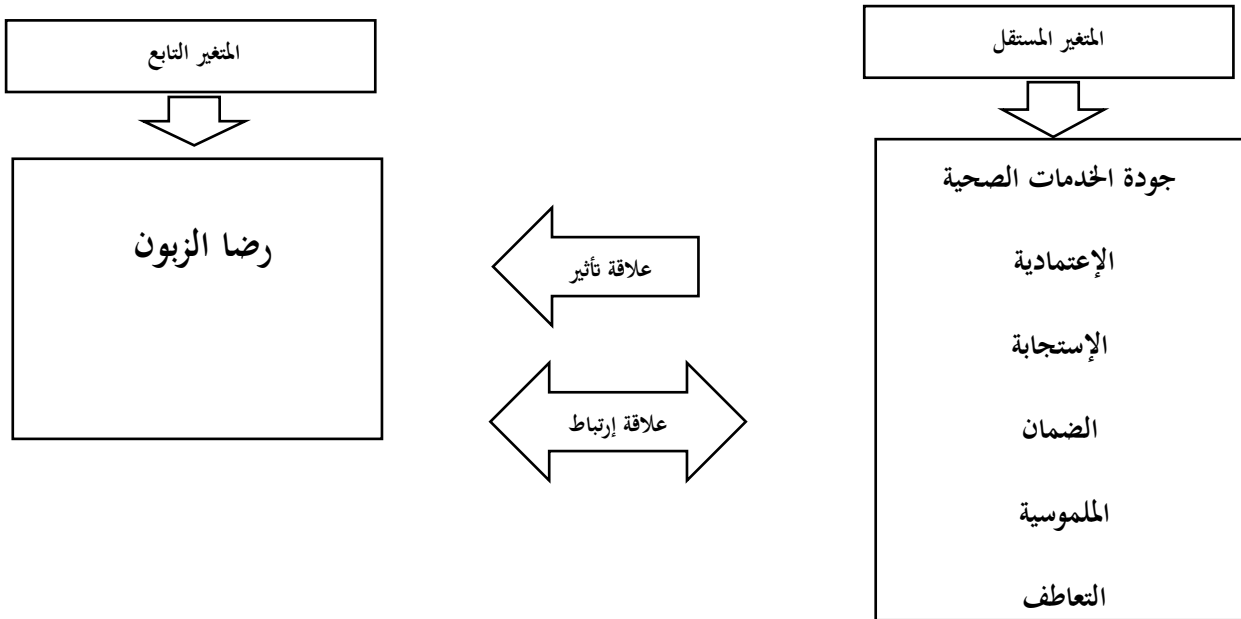
إثني عشر: هيكل الدراسة

تمت معالجة الموضوع من خلال فصلين كما يلي :

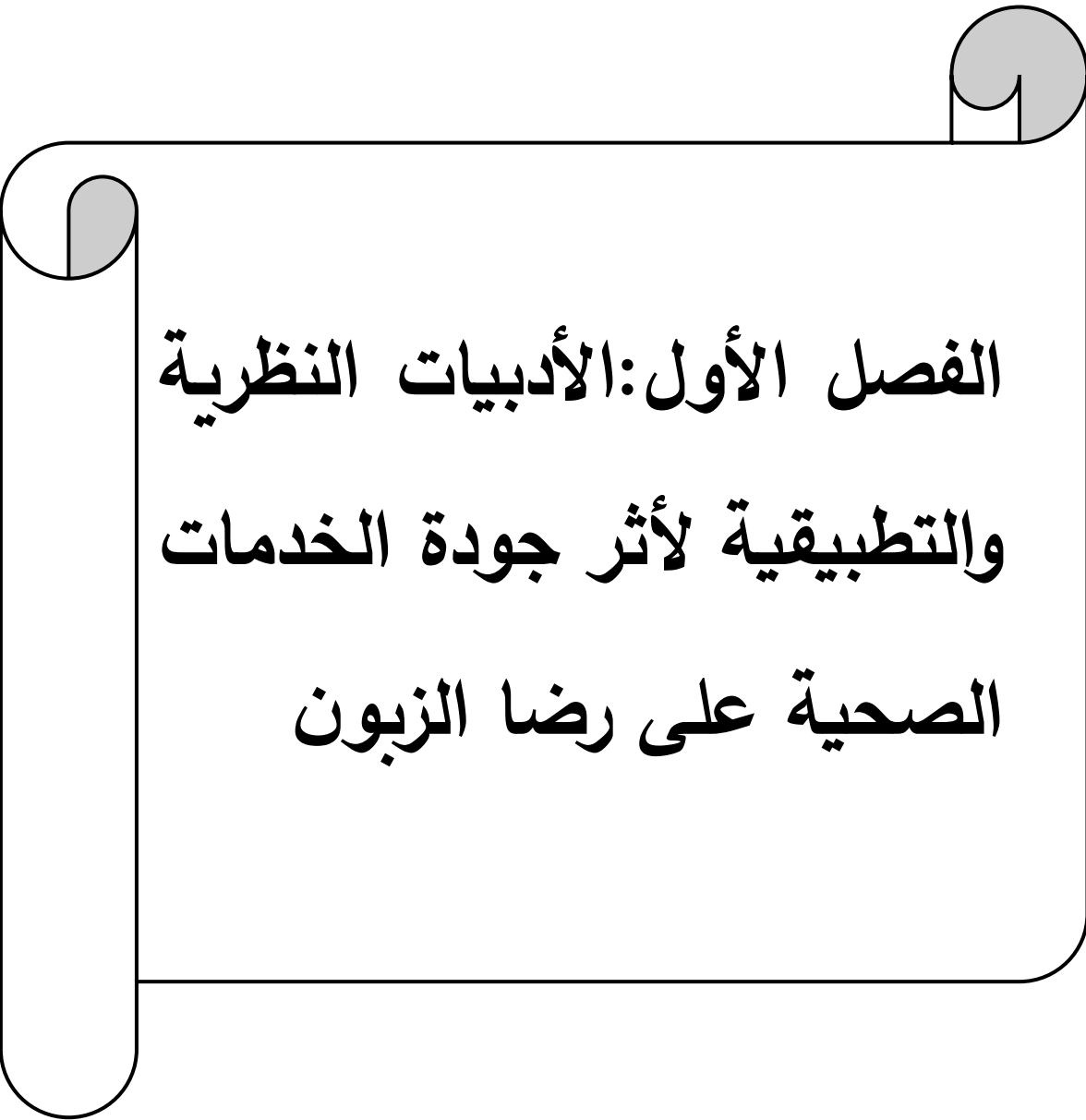
- **الفصل الأول :** تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون (المريض) وهذا من خلال التركيز على الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، إضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتمثلة في الأدبيات التطبيقية؛
- **الفصل الثاني:** تناول الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون (المريض)، وكانت الدراسة الميدانية في المؤسستين الإستشفائيتين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة حيث قمنا بعرض الطريقة والأدوات المستخدمة مع التحليل والمناقشة.

ثلاثة عشر: نموذج الدراسة

الشكل رقم: (01-01) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة

A decorative scroll graphic with a black outline and grey shaded ends, framing the text.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

تمهيد

تعتبر الجودة حجر الزاوية في المؤسسات الاقتصادية وخاصة الخدمية في الوقت الراهن، فالمجتمعات التي تسعى إلى تحقيق التنمية والإزدهار يجب أن تطبق الجودة كثقافة وأسلوب حياة، وهذا تزامناً مع التطور الكبير الذي يشهده مفهوم الجودة، حيث إنتقل من مجرد التركيز على مطابقة المنتج للمواصفات إلى مفهوم شامل يتضمن تلبية إحتياجات وتوقعات المستفيدين، وفي مجال الخدمات الصحية موضوع دراستنا لم يعد مفهوم الجودة مقتصرًا على توفير العلاج بل يشمل أيضاً توفير الرعاية الشاملة التي تراعي كافة جوانب صحة المريض (الزبون)، لأنها ترتبط بشكل مباشر مع هذا الأخير، فالخدمات الصحية العالية الجودة ليست مجرد هدف بل هي حق من حقوق الإنسان والمريض (الزبون) بصفة خاصة، ومن العوامل المؤثرة على رضا الزبون هي جودة الخدمات الصحية التي يتلقاها، فكلما كانت الخدمة المقدمة عالية الجودة كلما زاد رضا الزبون والعكس صحيح، وهذا مانسعى إلى التعرف عليه من خلال دراستنا.

سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الصحية كمتغير مستقل ورضا الزبون كمتغير تابع.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم المؤشرات التي تعكس مدى تقدم المجتمع وإزدهاره، فهي ليست مجرد مجموعة من الإجراءات والتقنيات الطبية، بل هي منظومة متكاملة تهدف إلى توفير الرعاية الصحية الشاملة والمتكاملة للأفراد والمجتمع، بما يضمن لهم الحق في الصحة والعافية.

الفرع الأول : مفهوم وأهمية الجودة وخصائصها ومراحل تطورها

أولاً: مفهوم الجودة

- عرف معهد المقاييس القومي الأمريكي الجودة بأنها مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي تؤثر قابليتها على إرضاء الزبون المحددة والواضحة .¹

- عرف ديمينج الجودة بأنها تحقيق إحتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً أو مستقبلاً .²

عرف BLACK الجودة على أنها مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة والتي تتوقف

عليها قدرة تلك السلعة أو الخدمة على إشباع حاجات محددة .³

- ومن خلال مجموعة التعاريف نستنتج أن الجودة هي مجموعة الخصائص والصفات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة ، والتي تؤثر على مدى ملائمتها للإستعمال وقدرتها على إرضاء الزبون وإشباع حاجاته المحددة.

ثانياً : أهمية الجودة

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو المنظمات على إختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة ويمكن تناول الأهمية كالتالي :⁴

أ- **سمعة المنظمة** : تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات تلي رغبات وحاجات زبائن المنظمة، فإذا كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه.

¹ زينب حذمر، مريم بجاوي ، جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الإستشفائية ، ورقة مقدمة لمجلة الأحياء ، جامعة باتنة ، المجلد 18 ، العدد 21 ، 2018 ص 473

² محمود عبد الفتاح رضوان ، إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى ، المجموعة العربية للتدريب ، القاهرة مصر ، 2012 ص 14

³ مجت راضي ، هشام يوسف العربي ، إدارة الجودة الشاملة ، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات ، مصر الجديدة القاهرة ، 2018 ص 19.

قاسم نايف ، علوان المياوي ، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، سرت ليبيا ، 2006 ص 32-33.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

ب- المسؤولية القانونية للجودة : تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا المنظمات والتي تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها وتوزيعها، لذا فإن كل منظمة صناعية أو خدمية مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب الزبون جراء إستخدامه لهذه المنتجات.

ج- المنافسة العالمية : إن التغيرات السياسية والإقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي ، وفي عصر المعلومات والعولمة تكتسب الجودة أهمية متميزة، إذ تسعى كل من المنظمات والمجتمع على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الإقتصاد بشكل عام والحصول على موطئ قدم في السوق العالمية .

د- حماية الزبون : إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة .

هـ - التكاليف وحصة السوق : تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع مراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لإكتشاف الأخطاء وتلاقيها لتجنب كلفة إضافية، إضافة إلى الإستفادة القصوى من المكائن، والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج، وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة .

ثالثا : خصائص الجودة

¹ للجودة عدة خصائص تميزها أهمها:

- فائقة : حيث أن الجودة تعني التفوق؛
- قائمة على المنتج : التعامل مع إختلاف خصائص المنتج وجودتها؛
- قائمة على المستخدم : قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن؛
- قائمة على التصنيع : تعني مطابقة الجودة لمواصفات تصميم المنتج؛
- قائمة على القيمة : فالمنتج الأكثر جودة يلبي حاجة الزبائن بالسعر الملائم.

رابعا: مراحل تطور الجودة

² يمكن تقسيم مراحل تطور الجودة إلى سبع مراحل:

أ- مرحلة ما قبل الثورة الصناعية (مرحلة ضبط العامل المنفذ للجودة) :

غوارى مليكة ، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية ، دار اليازوي العلمية ، 2020 ص 24 .¹

² فاروق عزون ، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنافسية المستدامة دراسة حالة بعض المؤسسات الإقتصادية الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف ، 2015/2014 ، ص 16-18.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

يقصد بهذه المرحلة أنها تلك الفترة الزمنية التي سبقت القرن الثامن عشر، حيث كان المصنع عبارة عن ورشة، فيها رب العمل وعدد من العمال يقومون بتصنيع سلعة معينة باستخدام أدوات يدوية وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون من وجهة نظره ورغبته، أما الرقابة على الجودة، فقد كانت تتم من قبل العامل نفسه ومنفردا، مع تدقيق نهائي من قبل صاحب الورشة.

ب- مرحلة ما بعد الثورة الصناعية (مرحلة ضبط رئيس العمال للجودة) : منذ منتصف القرن الثامن عشر وحتى منتصف القرن التاسع عشر، إحتلت الثورة الصناعية تغيرات جذرية في مجال الصناعة، حيث ظهر المصنع مكان الورشة، وازداد حجم العمل وعدد العاملين ومستوى جودة المنتجات جراء إزداد حجم العمل وعدد العاملين ومستوى جودة المنتجات جراء إستخدام الآلة في هذه المرحلة، وانتقلت عملية الرقابة على الجودة إلى المشرف المباشر.

ج- مرحلة الإدارة العلمية (مرحلة ضبط الجودة والتفتيش) : تنطلق هذه المرحلة من مطلع القرن العشرين، حيث إهتم فردريك تايلور بدراسة الوقت والحركة وسبل تخفيض تكاليف الإنتاج للحد من الهدر والضياع، كما كان للحرب العالمية الأولى التأثير الكبير في الصناعة، فتنوعت أساليب الإنتاج، وأصبح رئيس العمال مسؤولا عن أعداد كبيرة من العمال ، فأدى ذلك إلى ظهور التفتيش في ورش الإنتاج، وقد وضعت مواصفات قياسية في التصنيع ومورست عمليات التفتيش صارمة بالرقابة البوليسية.

د- مرحلة ضبط الجودة إحصائيا :

ظهرت الرقابة الإحصائية مع ظهور الإنتاج الكبير الذي صاحبه مفهوم تنميط وتوحيد الإنتاج كوسيلة لتقليل من أخطاء تصنيع السلعة، على إعتبار أن المنتج ذو مواصفات قياسية موحدة، وقد مكنت من إستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في مجال الرقابة.

هـ- مرحلة ضمان الجودة :

نتيجة لما حققه اليابانيون من إيجابيات ملموسة بتطبيقهم فكرة حلقات الجودة والتي حققت من خلالها الإنتاج الخالي من العيوب، وهذا يتطلب رقابة شاملة على العمليات وكافة الجهود المشتركة من الإدارة المعنية بتنفيذ مراحل العمل تم بالإعتماد على ثلاث أنواع من الرقابة (الوقائية ، المرحلية ، البعدية) .

و- مرحلة إدارة الجودة الإستراتيجية :

وكانت بدايتها في التسعينات، بسبب محاولة المؤسسات كسب حصص أكبر من السوق، وخاصة من قبل المؤسسات اليابانية، ولعل مؤسسة (IBM) أول المؤسسات الأمريكية التي تبنت إدارة الجودة الإستراتيجية

ضمن المحاور الرئيسية التالية:

- إرضاء الزبون وتلبية مايريده

- الجودة مسؤولية الجميع من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته

- المطلوب تحقيق الجودة في كل شئ : الأنظمة ، الثقافة التنظيمية ، الهيكل التنظيمي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

ذ- مرحلة إدارة الجودة الشاملة :

ظهر هذا المفهوم بسبب تزايد شدة المنافسة العالمية، وإكتساح الصناعة اليابانية للأسواق، وخسارة المؤسسات اليابانية والأمريكية لخصص كبيرة من الأسواق، فقامت هذه المؤسسات بتطوير وتوسيع مفهوم إدارة الجودة الإستراتيجية، بإضافة إلى جوانب أكثر شمولاً وعمقاً، وإستخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة، وإعتمد الأمريكيون على أفكار يابانية في تطوير إدارة الجودة الإستراتيجية لتصبح إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الحالية.

الفرع الثاني : مفهوم إدارة الجودة الشاملة ونماذجها

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

¹ هناك عدة تعاريف متاحة لإدارة الجودة الشاملة نذكر منها :

- عرف W . Edwards Deming إدارة الجودة الشاملة :

بأنها طريقة الإدارة المنظمة، تهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع.

- عرف Saylour James إدارة الجودة الشاملة :

بأنها مجموعة من المبادئ التي تهدف إلى التحسين المستمر من خلال تطوير الأساليب الإدارية والأدوات الفنية والأساليب بالمنظمة مع العمل على بناء وتدعيم مناخ إيجابي للعلاقات بينهم وبين العملاء.

- عرف Joseph Jablonski إدارة الجودة الشاملة :

بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.

ومن خلال مجموعة التعاريف نستنتج أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية متكاملة تهدف إلى تحقيق التميز في جميع جوانب المؤسسة من خلال التركيز على التحسين المستمر ومشاركة جميع الموظفين وتلبية إحتياجات العملاء.

ثانياً : نماذج إدارة الجودة الشاملة

ظهرت في مجال إدارة الجودة الشاملة عدد من النماذج الرائدة قام بوضعها عدد من المفكرين والرواد، حيث تعتبر نماذجهم هذه ²إسهامات رائدة كان لها أثر أكبر في دفع وتقديم عجلة تطوير مفهوم الإدارة الشاملة وسنستعرض بعض هذه النماذج :

¹مدحت محمد أبو النصر ، إدارة الجودة الشاملة ، إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات ، الطبعة الأولى ، المجموعة العربية للتدريب ، القاهرة مصر ، 2015 ص54-55.

علاء فرج الطاهر، إدارة الجودة الشاملة، الفصل العاشر نماذج إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2010، ص 153-155. ²

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

أ- نموذج إدوارد ديمينج :

ويشتمل هذا النموذج على 14 مبدأً والشعار الذي ينطلق منه أن العنصر البشري في العمل هو الأساس ومحور الإهتمام أما المبادئ هي :

- 1- تبني المنظمة لفلسفة جديدة تقوم على أساس تحقيق أعلى جودة في منتجها سلعة أو خدمة من أجل تحقيق مركز تنافسي في السوق لضمان البقاء والإستمرار؛
- 2- شدة المنافسة تدعو المنظمة بالإحاح إلى تبني سياسة تطوير وتحسين مستمرة لمنتجاتها أو خدماتها تماشياً مع شعار هو أن الجودة في ظل المنافسة يجب أن لا تكون محدودة؛
- 3- تغيير هدف الرقابة من كشف الخطأ ومحاسبة المسؤول إلى رقابة وقائية تهدف إلى منع وقوع الخطأ وتقليل تكلفة فحص جودة المنتج بعد الإنتهاء من تصنيعه؛
- 4- توطيد العلاقة الحسنة مع الموردين ليس على أساس أرخص الأسعار بل على أساس أعلى جودة؛
- 5- التركيز على عملية التعليم والتدريب المستمرين للعاملين وشرح مفهوم الجودة كنظام؛
- 6- التوقف عن إستخدام سياسة التقييم القائمة على أساس الكم والتوجه إلى سياسة التقييم القائمة على أساس الجودة و النوعية المحققة؛
- 7- تنمية صفة القيادة لدى المديرين فالقائد هو المدرب والمكافح من أجل إزالة العقبات داخل المنظمة وهو الذي يحدد الإنحرافات ويستجيب لرغبات العملاء ويسعى إلى التحسين المستمر في العمل؛
- 8- الإبتعاد عن فكرة وسياسة تحقيق الربح بأي وسيلة كانت لأن هذا سيضر بمستوى الجودة؛
- 9- إزالة كل العوائق والحواجز التي تمنع العاملين من تحقيق إنجازاتهم؛
- 10- السعي إلى حل جميع الصراعات القائمة بين العاملين وإحلال التعاون بدلا منها؛
- 11- التركيز على عملية التطوير والتحسين الذاتي لدى العاملين وإكسابهم معارف ومهارات جديدة؛
- 12- توفير عنصر الإستقرار الوظيفي للعاملين عن طريق تحقيق الأمان لهم وإبعاد شبح التهديد عنهم؛
- 13- إحداث تغيير جذري في الهيكل التنظيمي للمنظمة وتحويله من النمط التقليدي إلى نمط يخدم مبادئ هذا النموذج؛
- 14 - العمل على ترسيخ المبادئ السابقة لدى جميع العاملين.

ب- نموذج الجائزة الأوروبية :

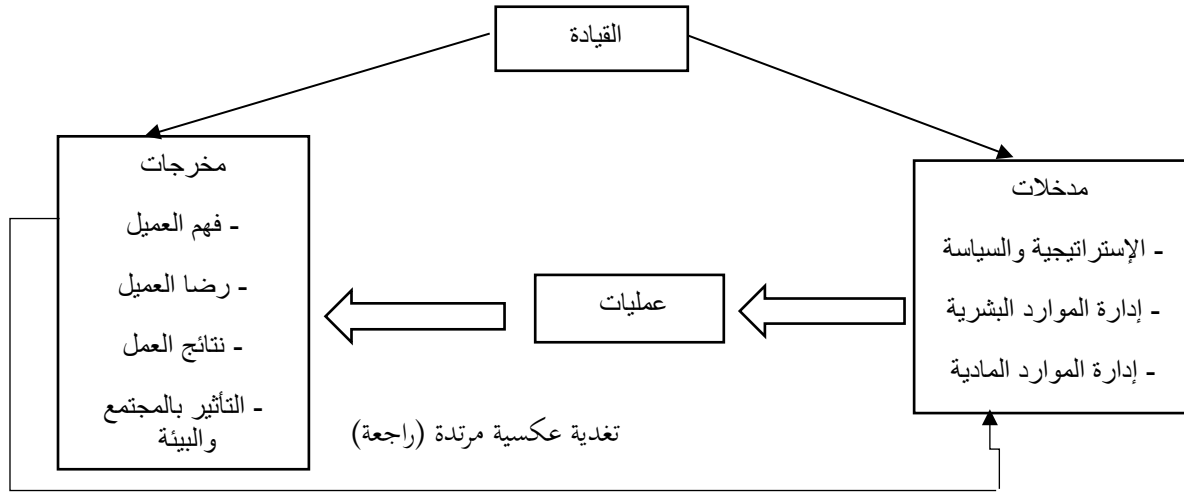
وضعت هذه الجائزة من قبل مؤسسة European Foundation Quality Management (EFQM)

الأوروبية لإدارة الجودة، وذلك على غرار جائزة بالدريج للجودة الشاملة؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- لقد خصصت هذه الجائزة للشركات الأوروبية فقط وإشتملت على مجموعة من المعايير والعناصر خصص لكل منها عدد من النقاط حسب مدى أهميتها وتشكل هذه العناصر أو المعايير مجتمعة نموذج إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرها؛
- إن إدارة الجودة الشاملة حسب نموذج الجائزة الأوروبية هي نظام متكامل يتكون من مدخلات يوجهها ويسيطر عليها ويسيرها قيادة إدارية فعالة للوصول إلى مخرجات محددة.

الشكل رقم: (01-02) نموذج الجائزة الأوروبية



المصدر: علاء فرج الطاهر إدارة الجودة الشاملة، 2010 ص 160.

ج- نموذج جوزيف جوران :

وضع جوزيف جوران مبادئ نموده بعد تكليفه عام 1950 بتطوير الجودة في الصناعة اليابانية ووضع المبادئ التالية :

1- مستوى الجودة ذو علاقة مباشرة بمستوى رضا العميل؛

2- موضوع إرضاء العميل من خلال الجودة يتم عن طريق :

- تحديد إحتياجات ومتطلبات العميل؛

- مراعاة المتطلبات عن تصميم وإنتاج السلعة؛

3- تتألف الجودة من شقين هما :

- الجودة الداخلية وتتعلم بمفهوم العميل الداخلي

- الجودة الخارجية وتتعلم بالمستهلك أو العميل الخارجي

وكلا الشقين يشكلان سلسلة تدعى سلسلة الجودة؛

4- التركيز على أهمية وضرة التحسين المستمر للجودة؛ .

5- تصنيف تكاليف الجودة ضمن ثلاث فئات :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- تكاليف الإخفاق والفشل Failure Costs؛

- تكاليف القياس Appraisal Costs؛

- تكاليف الحماية أو المنع Prevention Costs؛

وبالتالي أهمية ضرورة تلاقي النوع الأول من التكاليف؛

6- ربط جوران مسألة الجودة وتحسينها بمدى كفاءة الإدارة وأن تحقيق الجودة لا يكون بالعمل الإرتجالي فالجودة لاتأتي بالصدفة بل تحقق من خلال كفاءة ثلاثية لإدارة الجودة وهي :

- تخطيط جيد من أجل تحقيق مستوى عالي من الجودة؛

- رقابة فعالة على الجودة؛

- تحسين مستمر للجودة لجعلها بمستوى أفضل دائما.

7- ضرورة إيجاد جهة تكون مسؤولة عن الإشراف العام على تطبيق عمليات تحسين الجودة داخل المنظمة وأسمائها بمجلس الجودة؛

8- ضرورة إيجاد مناخ تنظيمي مناسب لتشجيع العاملين على روح المبادرة والإبداع؛

9- ضرورة التعامل مع المشكلات وحلها بالأسلوب العلمي الذي يقوم بتحديد المشكلة ويجمع المعلومات عنها ويحللها إتخاذ القرار.

الفرع الثالث : مفهوم الخدمة وخصائصها وجودة الخدمة

أولا : مفهوم الخدمة

- الخدمة هي أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وأن¹ إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو معنوي.

²- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة.

- عرف كوتلر الخدمة بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها³ أية ملكية، أي أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس.

¹ ستاني لبني ، جودة الخدمات الصحية ، ورقة مقدمة لمجلة سوسولوجيا ، قسنطينة ، المجلد 7، العدد 1، 2023 ص 59

² بن ساعد فاطمة ، جودة الخدمات الصحية ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون ، ورقة مقدمة لمجلة الابتكار والتسويق ، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس الجزائر ، المجلد

10، العدد 1، 2023 ص 137.

³ بن ساعد فاطمة ، مرجع سابق.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- ومن خلال مجموعة التعاريف نستنتج أن الخدمة هي أي فعل أو نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتتميز بأنها غير ملموسة وغير مملوكة، وقد ترتبط بالإنتاج المادي أو المعنوي.

ثانياً : خصائص الخدمة

¹ هناك عدة خصائص تميز الخدمة ومن أهمها مايلي :

أ- **اللاملموسية** : نظراً للخدمة غير الملموسة فإنه من المستحيل على مستخدم الخدمة الإدراك بها بالحواس، والإحساس بها من خلال لمسها أو تذوقها أو شمها أو رؤيتها قبل شرائها لها .

ب- **التلازمية (عدم الانفصال)** : تعني التلازمية عمليتي الإنتاج والإستهلاك للخدمة يتم في نفس الوقت، وهي تعني أيضاً لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها لأن وقت الإنتاج هو نفسه وقت إستهلاكها .

ج- **عدم التجانس** : من الصعب الافتراض أن الخدمات التي تقدمها المؤسسة الخدمية إلى الزبون تتم بنفس المستوى والنوعية لأن جودة الأداء تعتمد بدرجة كبيرة على مقدمها.

هـ- **عدم القابلية للتخزين** : تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، أي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها.

و- **عدم إنتقال الملكية** : صفة عدم إنتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك كون الزبون يمكنه إستعمال الخدمة لمدة معينة دون إمتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها للزبون حق إمتلاكها.

ثالثاً : مفهوم جودة الخدمة

² فيما يلي سنقوم بطرح جملة من التعاريف كما الآتي :

- **جودة الخدمة طبقاً للفلسفة اليابانية** هي الأداء الجيد من أول مرة بنسبة خطأ تساوي الصفر.

- **يقول FISHER أن الجودة** تعبر عن مفهوم مجرد، يعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين وهي

" درجة التآلق والتميز وكون الأشخاص ممتازاً وكون بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو منظور المستهلك.

- **حسب Langeard & Eiglier** الخدمة ذات الجودة العالية أي جودة الخدمة هي تلك التي في وضعية

محددة ترضي الزبون.

¹ سميحة بلحسن ، تأثير جودة الخدمات على رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبليس وكالة ورقلة ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2012 ص 8,9 .

² ساملي رشيد ، بوسطة عائشة ، أهمية جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون ، ورقة مقدمة للجنة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، المدينة ، العدد الخامس ، 2014 ص 141 .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

ومن خلال مجموعة التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة هي قدرة المؤسسة على تقديم وتلبية خدمات تلي أو تتجاوز توقعات العملاء، مع تحقيق مستوى عالي من الدقة والأداء المتميز، مع الأخذ بعين الاعتبار الطابع النسبي للجودة وإختلاف وجهات النظر.

الفرع الرابع : مفهوم الخدمة الصحية وخصائصها وأنواعها

¹ هناك مجموعة من التعاريف نذكر منها:

أولاً: مفهوم الخدمة الصحية

تعتبر الخدمة الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية مخرجات ملموسة كون هذه المؤسسات تقوم بتقديم خدماتها إلى المجتمع قبل ظهور الحاجة إليها.

- **عرفت الخدمة الصحية :** بأنها مجموعة البرامج والأنشطة التي تهدف إلى وقاية المجتمع من المشكلات الصحية وعلاج هذه المشاكل في حال حدوثها.

- **كما عرفت الخدمة الصحية:** بأنها كافة الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات أو رغبات صحية لطالبي الخدمة الصحية، كما أن الخدمة الصحية تمثل مستوى الإدراك المتحقق من نتائج الأداء عن الخدمة الصحية قياساً بما كان عليه في مرحلة سابقة.

- **كما عرفت الخدمة الصحية** على أنها عبارة عن خطط وبرامج تدخل إلى المجتمع بهدف مكافحة الأمراض ومعالجة المرض أو وقاية المجتمع منها.

ومن خلال مجموعة التعاريف نستنتج أن الخدمة الصحية هي نظام متكامل يهدف إلى تحسين صحة الأفراد والمجتمع على جميع المستويات، من خلال مجموعة واسعة من الأنشطة والبرامج والموارد، تشمل الوقاية، وتعزيز الصحة، والتشخيص، والعلاج، وإعادة التأهيل بهدف تحقيق أعلى مستوى ممكن من الصحة للمجتمع.

ثانياً : خصائص الخدمات الصحية

²تمثلت خصائص الخدمات الصحية في مايلي:

- عدم ملموسية الخدمات الصحية؛
- التلازم بمعنى تزامن الإنتاج والاستهلاك؛
- عدم قابلية الخدمة الصحية للتخزين؛

¹ بن عيشي عمار ، أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (المرضى) دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة ، ورقة مقدمة لمجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية ، جامعة بسكرة الجزائر ، العدد السادس ، 2017 ص 10.

² أسماء يوسف ، تيشات سلوى ، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر كوبا ورقلة ، ورقة مقدمة لمجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020 ص 239 .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- الاختلاف وعدم التجانس؛

- مشاركة المريض في إجراءات الخدمة.

ثالثاً: أنواع الخدمات الصحية

¹ هناك عدة أنواع للخدمات الصحية نذكر منها مايلي :

1- حسب وظائفها : تصنف الخدمات الصحية حسب الوظيفة التي تؤديها إلى ثلاث مجموعات أساسية وهي (الخدمات العلاجية، والخدمات الوقائية، والخدمات الإنتاجية).

أ- الخدمات العلاجية : موجهة للفرد ترتبط بجميع الخدمات الصحية لمختلف التخصصات على مستوى المؤسسات الصحية بالإضافة إلى الخدمات المساعدة المتمثلة في الأشعة، و التحليل إلى جانب خدمات التغذية، والنظافة وخدمات الإدارة وغيرها.

ب- الخدمات الوقائية : تعمل هذه الخدمات على تسهيل أداء الخدمات العلاجية، فهي مدعمة لها ويتمثل دورها في حماية المجتمع والبيئة من الأمراض المعدية والأوبئة.

ج- الخدمات الإنتاجية : وتتضمن إنتاج الأمصال، واللقاحات، كما تتضمن إنتاج الأدوية، العناد، والأجهزة الطبية الأخرى.

2- حسب مستوياتها : تصنف الخدمات الصحية حسب مستوياتها إلى:

أ- الخدمات الأساسية : وتشمل الخدمات الوقائية والعمليات الجراحية وأقسام الطوارئ، والعلاج الطبيعي، الصيدلة، والعناية المركزة، العلاج بالأشعة وغيرها.

ب- الخدمات المساعدة : وتشمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية عند إقامة المريض كالمبيت والغذاء، والخدمات التي تؤديها الآلات المستخدمة في خدمات الوقاية.

الفرع الخامس : مفهوم وأهمية جودة الخدمات الصحية وأهدافها

أولاً : مفهوم جودة الخدمات الصحية

مما لاشك أن جودة الخدمات الصحية هي مفهوم حيوي يمس حياة كل فرد في المجتمع، حيث أن جودة الخدمات الصحية تسعى إلى تحقيق أفضل النتائج الصحية الممكنة للمرضى، مع الأخذ بعين الاعتبار إحتياجاتهم وتوقعاتهم الفردية.

- عرفت منظمة الصحة العالمية جودة الخدمات الصحية بأنها التماسي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وتتكلف مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تغيير تأثير على نسبة الحالات المرضية، ونسبة الوفيات، والإعاقة، وسوء التغذية.

¹ إبراهيم لكموتة ، محمد فيصل مايدة ، تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية بالجزائر من وجهة نظر الزبون (المريض) ، ورقة مقدمة لمجلة المنهل الإقتصادي ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر ، المجلد 4، العدد 2، 2021 ص 45.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- عرفت الهيئة الأمريكية المشتركة لإعتماد الرعاية الصحية جودة الخدمات الصحية بأنها درجة الإلتزام بالمعايير المتعارف عليها¹ لتحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة للخدمة أو إجراء أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة.

- عرفها SULEK & AL 1995 بأنها تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة المقدمة إليه ويمكن أن

²يفيض عنها قياساً بما هو متوقع.

ومن خلال مجموعة التعاريف نستنتج أن **جودة الخدمات الصحية** هي مستوى الرعاية الصحية المقدمة التي تتجاوز توقعات المرضى، مع الإلتزام بالمعايير الطبية الصحيحة والأداء الآمن والمقبول من المجتمع، بهدف تحقيق أفضل النتائج الصحية وتحسين نوعية حياة المرضى.

ثانياً : أهمية جودة الخدمات الصحية

تشكل أهمية جودة الخدمة جل إهتمام المنظمات الهادفة إلى تحقيق النجاح والإستقرار، وذلك أن المنظمات أصبحت تهتم أكثر بجودة خدماتها وتطور علاقاتها مع عملائها وتقدم خدمات ترضي العميل، لذا أصبحت جودة الخدمة أمراً مهماً للأسباب التالية:³

أ- **المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة** : إن توفير خدمات ترضي المستفيدين من شأنها أن تزيد من ربحية المنظمة، وذلك من خلال تخفيض تكاليف إستخدام الوسائل الترويجية، فتوفر خدمات تمتاز بجودة تفوق مثيلاتها أو حتى تساويها من خلال تقليل أخطاء العمل إلى أكبر حد ممكن، سيؤدي إلى تخفيض في تكاليف تقديم الخدمة من جهة، ومن جهة أخرى سيساعد على الإحتفاظ بالعملاء، وجذب عملاء جدد.

ب- **الإحتفاظ بالعمالين** : إن تحسين أداء العاملين وتحسين مهاراتهم ومعاملتهم بإحترام وتقدير، يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، فالإهتمام بالعمالين من خلال تدريبهم وتطويرهم وإكسابهم مهارات في تحسين جودة الخدمة المقدمة، يشعر العاملون بإهتمام الإدارة بهم مما يحفزهم على تقديم الأفضل وضمان ولائهم للمنظمة.

ج- **إزدياد المنافسة** : إن بقاء المنظمات في عالم الأعمال يعتمد على حصولهم على القدر الكافي من المنافسة، لذلك كان توفر الجودة في خدماتها يوفر لها العديد من المزايا.

د- **إحتفاظ بالمستفيدين** : أدركت المنظمات أن المستفيد هو المحرك الرئيسي لنشاطاتها، فمعاملة العملاء بصورة جيدة بالإضافة إلى تقديم خدمات ذات مستوى عالي من الجودة، من شأنه أن يضمن المحافظة على تعامل العملاء مع المنظمة وباستمرار.

¹ بن تريح بن تريح ، عيسى معروزي ، أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أحمد بن عجلية بن عجلية الأغواط ، ورقة مقدمة لمجلة العلوم الإدارية والمالية ، جامعة الوادي الجزائر ، المجلد 2 ، العدد 1 ، 2018 ص 78.

² بورونية عزيز ، عفون شراف ، أثر أبعاد رأس المال التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى ، ورقة مقدمة لمجلة ميلاف للبحوث والدراسات ، يوصوف ميله ، المجلد 7 ، العدد 1 ، 2021 ص 214.

³ بن عودة مصطفى ، العابد محمد ، تقييم جودة الخدمات الصحية بالمراكز الإستشفائية دراسة إستطلاعية لآراء عينة من المرضى ، ورقة مقدمة لمجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة بن زيان عاشور الحلقة ، العدد 7 ، 2018 ص 29.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

ذ- خلق صورة إيجابية : إن إظهار صورة مشرفة وواضحة عن المنظمة في أذهان المستفيدين يعد وسيلة ترويجية وإعلانية عن الخدمات التي تقدمها المنظمة.

ه- ضمان بقاء وإستمرار المنظمة : فالجودة تعني التحسين المستمر الذي يمد المنظمة بالحياة والإستمرارية.

ثالثا : أهداف جودة الخدمات الصحية

تتمثل أهداف جودة الخدمات الصحية فيما يلي :¹

أ- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين؛

ب- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد وزيادة ولائه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية؛

ج- تعد معرفة آراء وإنطباعات المستفيدين وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها؛

د- تطوير وتحسين قنوات الإتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية؛

ذ- تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية؛

ه- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى مستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين وهو الهدف الأساسي من تطبيق الجودة.

الفرع السادس : أبعاد جودة الخدمات الصحية وقياسها والعوامل المؤثرة فيها

أولا : أبعاد جودة الخدمات الصحية

يعتمد المرضى في تقييمهم لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم على خمسة أبعاد ولكل بعد أهمية كبيرة

حسب مقياس كوتلر (PH.Kotler,Op Cit ,p 478)² وتتمثل هذه الأبعاد في :

أ- **الإعتمادية** : تشير الإعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة في صفة الطبيب على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، ولتفهم الإعتمادية فإن الذي يجب التركيز عليه هو مجموعة من خصائص الخدمة تتصل بكيفية أدائه لوظيفته خلال الإستعمال، فهي عبارة عن مقياس منتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الإستعمال، وفي هذا التعريف أربعة عناصر مهمة هي الأداء، والمدة الزمنية محددة والتعبير عن القياس بالإحتمال، كما تتسم أيضاً بتوفير الخدمات كما تم الوعد بها وفي الوقت المحدد، والإحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء، لذلك فإن الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها وقيادة العملاء

¹ بظهر بختة ، دور التسويق الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية مستشفى محمد بوضياف بغليزان ، ورقة مقدمة لمجلة المنهل الإقتصادي ، جامعة الوادي الجزائر ، العدد الأول، 2018 ص 29 .

² مصطفى يوسف كافي ، إدارة المؤسسات الطبية ، دار رسلان ، 2020 ص 63-65.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

إلى توقعات غير واقعية لا تتسبب إلا في نفاذ صبر هؤلاء وفقدان ثقتهم، فالمستفيد من الخدمة الصحية أي المريض الذي يتطلع إلى ذلك من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات.

ب- الإستجابة : وتعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة إستجابته بالرد على طلبات المستفيدين وإستفساراتهم، فهي تعكس الرغبة والرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة؛

- كما أن الإستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة وإستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عن إحتياجهم لها، وتشير أيضا إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم، وحالتهم، وخلفيتهم، يتلقون الرعاية السريعة من قبل إدارات المستشفى مع حسن المعاملة والتعاون، ووقت إنتظار ملائم أو مناسب وغير مزعج؛

- فالإستجابة في مجال الخدمة الصحية تشمل المتغيرات الآتية : السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة، الإستجابة الفورية لإحتياجات المريض مهما كانت درجة الإنشغال، الإستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض، الرد الفوري على الإستفسارات والشكاوىإلخ.

-عرف البكري الإستجابة على أنها "تعني المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى المستفيد (المريض) ؛

ج- الضمان (التأكيد) : فقد أطلق عليه إسم التأكيد ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد (19 بالمئة) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالإبعاد الأخرى، ومن معايير تقييم جودة الخدمات الصحية بموجب هذا البعد : سمعة ومكانة المستشفى العالية، المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والملاك التمريضي، الصفات الشخصية للعاملين؛

-مع ما تقدم يمكن القول بأن الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية يقصد به تأكيد إدارة المنظمة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (أطباء ، ممرضين وغيرهم) فضلاً عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال الصحي مما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية بجودة مطابقة.

د- الملموسية : تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الإتصال، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بلمسوسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والإتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية، ومواقع الإنتظار للمستفيد من الخدمة، غير ذلك، وأوضح البكري بأن الملموسية تتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الإتصال، ومن معايير التقييم لهذا البعد كالاتي : الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج، المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة، أماكن الإنتظار والإستقبال المناسبة، كما أنها تشير إلى الأخذ بعين الإعتبار النظافة في التسهيلات الصحية، وإستعمال الأدوات النظيفة والإجراءات القياسية في التسهيلات وأخيراً الوصفة الطبية التي ينبغي أن تكون سهلة الفهم من قبل المرضى؛

-تأسيساً لما تقدم نرى بأن بعد الملموسية يشير إلى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المستفيدين (المرضى والمراجعين للمستشفى) وعودتهم لنفس مقدم الخدمة الصحية، وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية بإستخدام أجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية ونظافتها، والإتقان المستخدم وحداثة المعدات

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

والأجهزة والأدوات الصحية (الطبية والمخبرية و الاشعة الترميزية وغيرها) ونظافة العاملين وهندامهم اللائق ومظهر الأثاث والديكور وجاذبية المستشفى والتصميم والتنظيم الداخلي.

ذ- التعاطف : يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل الخاص، والإهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على خصائص مثل : مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والإتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد؛

- كما يرى البكري التعاطف يعني درجة الرعاية والإهتمام الشخصي للمستفيد، ومن معايير التقييم لهذا البعد إهتمام الشخصي بالمريض، الإصغاء الكامل لشكوى المريض، تلبية حاجات المريض بروح من الود والتعاطف واللفظ؛

- وفي ضوء ما تقدم يمكن القول بأن بعد التعاطف يشير إلى العلاقة والتفاعل بين مراجعي المنظمة الصحية وأعضاء الفريق الصحي والفني والإداري والمحاسبي فيها، ويقصد بها وجود الثقة والإحترام واللباقة واللفظ والسرية والتفهم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين منها (المرضى)، إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين في إنجاح الخدمة الصحية وإستجابة المرضى للتعليمات الصحية، فضلاً عن أن التعاطف يضع مصلحة المرضى في مقدمة إهتمامات الإدارة والعاملين في المنظمة الصحية والإصغاء لشكوى المريض وتلبية إحتياجاتهم بروح الود واللفظ.

ثانياً: قياس جودة الخدمات الصحية

¹ تقاس جودة الخدمة الصحية بتوافر الأبعاد الخمسة التي توصل إليها، وهذه الأبعاد هي :

أ- الجوانب الملموسة، وتشمل المتغيرات الآتية :

- جاذبية المباني والتسهيلات المادية، وكذا التصميم والتنظيم الداخلي لها؛

- حداثة المعدات والأجهزة الطبية؛

- مظهر الأطباء والعاملين .

ب- الإعتمادية، وتشمل المتغيرات الآتية :

- الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة؛

- الدقة وعدم الخطأ في الفحص أو التشخيص أو العلاج؛

- توافر التخصصات المختلفة؛

- الثقة في الأطباء والأخصائيين ؛

- الحرص على حل مشكلات المريض؛

¹ بن حراث العربي ، بن سليمان نجيب، تقييم جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون (المريض) من منظور هيئة المستشفى دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف غليزان، ورقة مقدمة لمجلة البشائر الاقتصادية غليزان، عين تموشنت ، المجلد 6، العدد2، 2020، ص358.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- الإحتفاظ بسجلات وملفات الدقيقة.
 - ج- الإستجابة، وتشمل المتغيرات الآتية :
 - السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة؛
 - الإستجابة الفورية لإحتياجات المريض مهما كانت درجة الإنشغال؛
 - الإستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض؛
 - الرد الفوري على الإستفسارات والشكاوى، وإخبار المريض بضبط عن ميعاد تقديم الخدمة والإنتهاء منها.
 - د- الأمان(الضمان)، ويشمل المتغيرات الآتية :
 - الشعور بالأمان في التعامل؛
 - المعرفة والمهارة المتخصصة للإطباء؛
 - الأدب وحسن الخلق لدى العاملين؛
 - إستمرارية متابعة حالة المريض؛
 - سرية المعلومات الخاصة بالمريض؛
 - دعم وتأييد الإدارة للعاملين لأداء وظائفهم بكفاءة.
 - ذ- التعاطف، ويشمل المتغيرات الآتية :
 - وضع مصالح المريض في مقدمة إهتمامات الإدارة والعاملين وتفهم إحتياجات المريض؛
 - ملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة؛
 - العناية الشخصية بكل مريض وتقدير المريض والتعاطف معه؛
 - الروح المرحية والمصادقية في التعامل مع المريض.
- ثالثاً: العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية**

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية قمنا بتلخيصها كالتالي :¹

أ- تحليل توقعات الزبون (المريض):

¹ بديسي فهمية، زيوش بلال ، جودة الخدمات الصحية الخصائص والأبعاد والمؤشرات ، ورقة مقدمة لمجلة الإقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة العدد 7، 2011، ص 144-145.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

على إعتبار أن المستفيد أي المريض له القدرة على التمييز بين المستويات المختلفة للخدمة المقدمة وذلك من حيث جودتها والتي نذكر منها :

- الجودة المدركة : وتمثل ذلك المستوى من الجودة التي يرى المريض ضرورة توفرها في الخدمة المقدمة له، علماً أنه يصعب تحديدها وبالتالي تحقيقه بسبب إختلافها من مريض إلى آخر.

- الجودة المعيارية : وتمثل ذلك المستوى من جودة الخدمة الذي يتوافق، والمواصفات المحددة للخدمة وذلك المستوى المحلي والدولي.

- الجودة المحققة : وتمثل ذلك المستوى من جودة الخدمة الذي إعتادت عليه المؤسسة الصحية تقديمه إلى المرضى.

ب- تحديد جودة الخدمة الصحية : بعد مرحلة البحث والفهم لإحتياجات ومتطلبات المرضى تأتي مرحلة العمل على تلبيتها، وذلك من خلال التحديد والتوصيف المناسب للخدمة قصد ضمان تحقيق مستوى الجودة المرغوب والمطلوب في الخدمة الصحية المقدمة، والذي أصبح يمثل أحد الاهداف الرئيسية للمؤسسة الصحية.

ج- أداء العاملين : تحديد مواصفات الخدمة الصحية، وإلتزام الإدارة بمسار الجودة لبلوغ مستوى الجودة الشاملة أو التميز لن يكون كافياً، إذ لم يكن هناك تميزاً في الأداء من قبل العمال المستخدمين بالمؤسسة الصحية، بمختلف تخصصاتهم وفي مختلف مستويات الهيكل التنظيمي.

د- إدارة توقعات الخدمة : من المهم بالنسبة للمؤسسات الصحية العمومية والخاصة بدرجة أكبر، التحسب والإستعداد لمواجهة توقعات الزبائن لجودة الخدمة الصحية المقدمة أو التي ستقدم وهنا يكون من الضروري للقائمين على شؤون المؤسسة الصحية العمل وبشكل جذري على الإتصال والتواصل مع المرضى داخل المؤسسة، وكذلك مختلف شرائح المجتمع من أجل التعرف على مايريدهون وما ينتظرون، ومن ثمة العمل على تحديد مدى توفر الإمكانيات والكفاءات القادرة على الإستجابة للمتطلبات المعبرة عنها.

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لرضا الزبون (المريض)

يعتبر رضا الزبون العامل الحاسم الذي يميز المؤسسات عن غيرها، حيث شهد مفهوم رضا الزبون تطوراً عبر الزمن من مجرد التركيز على إحتياجاته إلى مفهوم شامل يتضمن بناء علاقة طويلة الأمد معه، والتعرف على تفضيلاته وتوقعاته والتفاعل معه بشكل مستمر.

الفرع الأول : مفهوم الزبون وأنواعه

أولاً : مفهوم الزبون

- **الزبون** هو الشخص الذي يشتري سلع بانتظام من متجر معين (زبون موالى للمتجر)، إذ كان شرائه للسلعة بعلامة معينة لفترة طويلة نسبياً (زبون موالى للعلامة)، أما إذا كان تعامله مع منظمة خدمية معينة لفترة نسبياً فهو موالى لتلك المنظمة.¹

- **كما عرف الزبون** على أنه المشتري الحالي أو المشتري المتوقع الذي يحتاج إلى المنتج أو لديه رغبة في شرائه وبنفس الوقت لديه قدرة على شراء ذلك المنتج.

¹ أنيس أحمد عبد الله ،إدارة التسويق، وفق منظور قيمة الزبون ، دار الجنان للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2016 ص 11.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الزبون على أنه مشتري المنتجات أو الخدمات الفعلي أو المتوقع.
- كما عرفت المنظمة البريطانية الزبون بصورة أشمل حيث قالت أن الزبائن هم المستثمرون والموظفون وأصحاب المصالح والمجتمع بأسره وأي شخص له علاقة معينة مع المؤسسة.¹

ثانياً: أنواع الزبائن

تتمثلت أنواع الزبون فيما يلي:²

أ- **الزبون الداخلي** : هو المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية، ففي حالة تقسيم الزبائن الإنتاج إلى مراحل فإن كل مرحلة تمثل عميلاً داخلياً للمرحلة التي قبلها.

ب- **الزبون الخارجي** : وهو الزبون الذي يكون موقعه خارج المؤسسة ويقوم بشراء المنتج أو لديه الرغبة في الشراء، ويصنف الزبائن إلى نوعين في هذا المجال :

- **المشتري الصناعي** : وهو الجهة التي تقوم بشراء المنتج من أجل استخدامه في صناعة منتج آخر؛

- **المشتري النهائي** : وهو الذي يشتري المنتج بقصد الإستعمال أو الإستهلاك الخاص سواء إستعمله لنفسه، أو لغيره، أو تلقي الخدمة التي تشبع حاجاته الخاصة.

ج- **الزبون الوسيط** : ويشمل كل من :

- **المورد** : إن ثقافة إدارة الجودة الشاملة تتبع لتشمل المورد بإعتباره يقوم بتلبية إحتياجات المؤسسة من مستلزمات، فتسعى إلى بناء علاقة طويلة معه وذلك تحت شعار "المورد شريك طويل الأجل وهو جزء من منهجية إدارة الجودة الشاملة".

- **الموزع** : ينبغي إعتباره كمصدر إستراتيجية محتملة لأن العلاقة مع قنوات التوزيع تساهم في إدخال الابتكارات الجديدة للسوق، وهو بمثابة شريك إستراتيجي مرتبط بالمؤسسة.

الفرع الثاني: مفهوم وأهمية رضا الزبون

أولاً: مفهوم رضا الزبون

³فيما يلي سنقدم مجموعة من التعاريف الخاصة برضا الزبون والتي تطرق إليها بعض الباحثين:

- تعريف (Peter, Olson, Howard, Sheth1969): رضا الزبون هو الدرجة التي في حدودها،

¹ نور محي الدين ، محمد سعد الله ، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن ، دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الإدخار والتنمية الإجتماعية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال ، جامعة شاذي ، 2017 ص 45.

² نور محي الدين ، مرجع سابق ص 46.

³ وزيان حسان ، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون ، دراسة ميدانية على مؤسسة إتصالات الجرائر في مدينة العلمة سطيف ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2، 2014 ص 66.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

توقعات الزبون لإعادة شراء منتج أو خدمة ما، تكون مستجابة (محققة، منجزة) أو تفوق تلك التوقعات.

– **تعريف (Kotler 2000) رضا الزبون** هو إحساس الزبون بالمتعة أوخيبة الأمل الناتجة عن مقارنته لأداء المنتج المقدم له

(المدرّك) بتوقعاته السابقة عن هذا المنتج.

– **ويروى (Hayer And Macinnis) أن رضا الزبون** يمكن أن يكون له إرتباط مع مشاعر القبول، الإرتياح والسعادة والفرح والإثارة، كما أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على رضا الزبون منها: ودية الموظفين، اللباقة، المساعدة، دقة الفواتير، الأسعار التنافسية، جودة الخدمة، قيمة جيدة، وخدمة سريعة.

ومن خلال مجموعة التعاريف نستنتج أن **رضا الزبون** هو إحساس وشعور الزبون بالراحة والقبول إتجاه المنتج وذلك من خلال توفره على مجموعة العوامل، وبناء على مقارنة الزبون للمنتج مع توقعات السابقة لهذا المنتج.

ثانيا : أهمية رضا الزبون

إستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في عمليات وأنشطة المؤسسة على مختلف أقسامها، فمن منطلق الزبون هو "الملك "، وباعتماد المؤسسة في إقامة علاقات دائمة ومتميزة مع زبائنها من خلال إدارة العلاقة مع الزبون، أصبح الرضا معياراً للحكم على أداء المؤسسة، فرضاً عنها ذو أهمية كبيرة تبرز فيما يلي :¹

– رضا الزبائن يضمن الإستمرار في التعامل مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف التحول إلى مؤسسة منافسة، (خفض المرونة السعرية للزبائن الحاليين)؛

– جذب زبائن جدد، من خلال تحدث عملائها عن المزايا التي تقدمها مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف جذب زبائن جدد، (فالزبون الراضي وسيلة ترويجية مجانية)؛

– تحقيق ميزة تنافسية في سوق شديد المنافسة؛

– الرضا مقياس لجودة المنتجات (السلع/ الخدمات) المقدمة للزبائن؛

– التقرب والتعرف أكثر على زبائنها المربحين؛

– رضا الزبائن يساهم في تعظيم أرباح المؤسسة؛

– العمل الدائم على تطوير المنتجات المقدمة للزبائن في ظل تقلبات السوق والحاجيات والعروض للمحافظة على رضاهم.

الفرع الثالث : خصائص ومحددات رضا الزبون

أولاً: خصائص رضا الزبون

¹ بورنارز حياة، برجم حنان ، مساهمة إدارة العلاقة مع الزبون الإلكتروني في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس ، ورقة مقدمة لمجلة الأبحاث الاقتصادية ، جامعة باجي مختار عنابة ، المجلد 16، العدد02، 2021، ص 368-369.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

للرضا ثلاث خصائص رئيسية وتتمثل فيما يلي :¹

أ- الرضا الذاتي : ونقصد بذاتية هنا أن الزبون لا يكون واقعي ومنطقي في حكمه على جودة الخدمة، فيمكن للزبون أن يرى الخدمة المقدمة ذات جودة عالية وأفضل من خدمات المؤسسة المنافسة، بينما يراها زبون آخر أنها أقل مستوى، ويرجع هذا أساساً إلى التوقعات المسبقة التي يكونها كل زبون على مستوى الجودة ويقارنها بالأداء الفعلي لها، وهنا المؤسسة يجب أن تخلق الخدمات وفق ما يتوقعه الزبون ويحتاجه (الجودة، الرضا).

ب- الرضا النسبي : ليس هناك رضا مطلق إنما لكل عميل رأي في مستوى الجودة المحققة وهذا من خلال نظريته لمعايير السوق، فبرغم من أن الرضا ذاتي إلا أن نسبته تختلف لدى الزبون ذاته، فالخدمات التي تحقق أعلى مبيعات هي تلك التي تتوافق مع حاجات ورغبات الزبون بصفة أقرب للدقة.

ج- الرضا التطوري : يمكن أن يتطور الرضا بتطور عنصري، التوقع ومستوى الأداء المدرك، فبمرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون أن تتطور من خلال تقديم خدمات جديدة والرفع من مستوى المعايير الخاصة بالخدمات، بالإضافة إلى تحسين أداء مقدمي الخدمة وتدريبهم بالشكل الذي يسمح بتطوير مستوى الإدراك من طرف الزبون.

ثانياً: محددات رضا الزبون

يتوفر رضا الزبون على مجموعة من المحددات التي تخلق عن الزبون وتتطور قبل شرائه الخدمة أو السلعة، وتكمن في :²

أ- التوقع : تعبر عن التصور العقلاني الذي ينشأ عن الزبون قبل إقتناء السلعة والحصول على الخدمة، وهو متعلق أساساً بالعوائد التي يريد الحصول عليها بالإضافة إلى المعلومات التراكمية الناتجة عن الخبرات الإستهلاكية القديمة أو من خلال نقل تجارب الآخرين وقد أوضح ثلاث أشكال من التوقعات :

- التوقع المقارن : يعبر عن معتقدات الزبون فيما يخص علامة محددة أو أداء المنتج بالنظر إلى علامات أو منتجات أخرى.

- التوقع المعياري : يعتمد على مستويات المثالية التي لا بد أن يبنى عليها أداء المنتج ويشكل أحسن محدد للرضا.

- التوقع التنبؤي: يبرز معتقدات الزبون عن الصفات والسمات التي من المحتمل وجودها في الخدمة أو المنتج.

-الأداء المدرك : يدرس مستوى الأداء الذي يحصل عليه الزبون جراء إستهلاكه أو إستخدامه للمنتج، ويمثل المقياس المستخدم لقياس مدى تحقيق التوقعات التي أنشأها الزبون عن الخدمة أو المنتج.

- بينما قال Oliver أن الأداء المدرك هو مستوى تصل إليه الخدمة يتم حصره في الغالب حسب سلم ماسلو للحاجات، و وضعي معين بمستويات محددة، وتباشر من الأداء الأحسن وتنتهي إلى الرديء، ويشهد الزبون ثلاث مستويات لتوقعاته المرتبطة شكل مستوى الإداء مثل محدد أول ما بالخدمة أو المنتج وتبرز في :

- المستوى المرغوب: هو المستوى الذي يوافق الزبون ويلبي مبتغاه فيما يخص الثمن أو الجودة

¹ مكي الحاج وآخرون، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضى الزبون المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية وكالة عين وسارة، ورقة مقدمة لمجلة الإقتصاد الجديد، تيبازة الجزائر ، المجلد10، العدد3، 2019، ص 8.

² جهان مالكي، فاطمة طروزة، العلاقة بين ثقة الزبون، وولاء الزبون في ظل التسويق الإلكتروني، ورقة مقدمة لمجلة التكامل الإقتصادي، جامعة بالحاج شعيب عين تموشنت، المجلد11، العدد6، 2024، ص 325.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- المستوى الأساسي: هو الحد الأدنى من التوقعات التي تلي رغبات الزبون، وغيابه يدل على عدم موافقة الزبون للمنتج ما ورفض التعامل معه.

- المستوى الغير مسبق : هو المستوى الذي يتعدى التوقعات والحصول عليه يدل على خلق ميزة تنافسية وقيمة مضافة وهو مايزيد من درجة رضا الزبون.

ج- المطابقة : هي مستوى من الشعور الناتج عن أنشطة المقارنة بين الأداء المدرك للزبون وتوقعاته فإذا كانت قيم الأداء مساوية مع مكان يطمح إليه الزبون تخلق عند هذا الأخير حالة من الرضا أما إذا كان الحاصل أفضل من المتوقع بكثير سيخلق عند الزبون سعادة وسرور أما في العكس يكون الزبون غير راضي وموافق تماماً.

الفرع الرابع: قياس رضا الزبون

¹ يتم قياس رضا الزبون من خلال:

أ- نظام الشكاوي والمقترحات: تتجه العديد من المنظمات إلى وضع نظام يسهل على الزبائن تقديم شكواهم وإقتراحاتهم للمنظمة، وقد يكون ذلك من خلال تخصيص خط هاتفي أو عنوان بريد إلكتروني أو موقع إلكتروني تتلقى المنظمة من خلاله مايتقدم به الزبائن من شكاوي أو إقتراحات، وهذا من شأنه الكشف عن جوانب الضعف في المنتج أو في أنشطة التسويق أو في المنظمة نفسها، وعلى المنظمة الإهتمام بما يتقدم به الزبائن لإستخلاص المؤشرات المناسبة وإتخاذ الإجراءات اللازمة التي من شأنها التحسين في الإداء.

ب- المسح الميداني لرضا الزبون: هي مسح ميدانية دورية يستخدم فيها الإستبيان لقياس مستوى رضا الزبائن من خلال مجموعة من العبارات، ويعتمد المقاييس مثل (لكرت) الخماسي أو السباعي.

ج- التسويق الوهمي: يجري فيه إستخدام أفراد لتقمص دور المشتري المحتمل وتثبيت نقاط القوة والضعف التي يروها من خلال شراء منتجات الشركة والمقارنة بمنافسيها، وهؤلاء المتسوقون الوهميون يمكن أن يكشفوا أيضاً عن كفاءة وكيفية تعامل قوة البيع الخاصة بالمنظمة مع مختلف الموافق، وفي ظل هذا الأسلوب قد تعتمد مبادرات كثيرة منها:

- قيام بعض مدراء المنظمة بالإتصال الهاتفي أو الإلكتروني بالمنظمة، وتقديم إستفسارات أو شكاوي للنظر في كيفية التعامل معها.

- قيام المدراء أنفسهم بزيارة مواقع البيع لمنافسيهم لإكتشاف كيف يجري التعامل مع الزبائن والمقارنة مع مايجري في منظماتهم.

د- تحليل الزبائن المتوقعين عن التعامل مع المنظمة: في ظل هذا الأسلوب يجري الإتصال بالزبائن الذين توقفوا عن الشراء من المنظمة أو تحولوا إلى مورد آخر لمعرفة سبب من جانب، ولمراقبة معدل الزبائن الذين تفقدتهم المنظمة من جانب آخر.

ذ- المقابلات الشخصية والإتصال بالزبائن الحاليين: يجري ذلك من خلال المدراء أو ممثلي المنظمة المكلفين بهذه المهمة أو من قبل مندوبي المبيعات، ويمكن مثل هذه المقابلات والإتصالات إستطلاع مستوى الرضا ومدى التغيير في الرغبات والتوقعات.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على رضا الزبون

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على سلوك الزبون وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:²

أ- العوامل الثقافية: وهي مجموعة العوامل التي يعبر من خلالها الفرد عن أسلوبه في التعامل مع المفردات اليومية إتساقاً مع التراكم المعرفي المتحقق لديه عبر تجاربه الإنسانية ومآحقه من تعميق فكري، وهي أيضاً الثقافة العامة التي يتم تعريفها بشكل مختصر على

¹ سليمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة، الجزء الأول الفلسفة ومداخل العمال، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010، ص 200-201.

² عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية سعيدة، رسالة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011/2012، ص 118-120.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

أنه " تراكم معرفي وقيمي لمقاصد ومفاهيم يستخدمها المجتمع للتعامل مع البيئة التي يعيش فيها وتتم مناقشتها للأجيال القادمة".
ب- العوامل الاجتماعية : يتأثر الفرد بالعديد من العوامل الاجتماعية التي تمثل مجملها مجموعة العلاقات التي تربطها بأفراد آخرين يتعايش ويتفاعل معهم باستمرار ويتأثر بهم بذات الوقت، وتتمثل هذه العوامل في الجماعات المرجعية كمجموع الاصدقاء، جماعات العمل، الجيران، النقابات والجمعيات.

ج- العوامل الشخصية: وتتمثل خاصة في العمر الذي يؤثر إلى حد كبير في سلوك الزبون للخدمة الصحية، حيث كلما إزداد العمر زاد بالإعتماد على الذات في إتخاذ قرار الشراء للخدمة الصحية، بل أن الأنظمة والقوانين الطبية تشتت موافقة رب العائلة على إجراء العمليات الجراحية لمن كان دون السن القانوني (18) سنة، ويكون الأمر بحالة معكوسة لمن هم في مرحلة الشيخوخة والكهولة.

د- العوامل النفسية : يتأثر الزبون إلى حد كبير بعدد من العوامل النفسية كالتحفيز الذي يعتبر شيء خارجي يؤثر على سلوك الفرد بإتجاه بلوغ الأهداف المقصودة وهو بذلك يعبر عن رغبات أو إحتياجات وتغنيات غير محققة يحاول الفرد إشباعها، وخير نموذج يمكن من التفسير هو نموذج ماسلو لحاجات، حيث أن الجانب الصحي يمثل المرحلة الثانية من الحاجات في السلم، وحيث أن الفرد بعد أن يشبع حاجته من المأكل والملبس والسكن ، فهو بحاجة لتحقيق الأمن والاستقرار، ويتمثل الجزء الأعظم من هذا الجانب في السلامة الصحية.

الفرع السادس: العلاقة بين جودة الخدمات الصحية و رضا الزبون

تمثلت العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مايلي:¹

إن نظم الجودة تختلف باختلاف موقع الفرد من النظام الصحي، حيث ينظر إلى الجودة من منظور طبي على أساس تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية، أما الجودة من الناحية الإدارية فينظر إليها على أنها كيفية استخدام الموارد المتوفرة والقدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الإحتياجات اللازمة لتقديم خدمة مميزة، أما الجودة من منظور المستفيد فتركز على طريقة الحصول على الخدمة ونتيجتها النهائية، لذلك فإن أهم الإبعاد الرئيسية لقياس جودة الخدمة الصحية هو البحث في كيفية تفكير المنتفعين منها وتقييم مدى إدراكهم لها، ومن ثم فإن علاقة التفاعل هذه تلزم المنظمات الصحية ببذل الجهد الممكن للوفاء بإحتياجات مرضاها ومعرفة رأيهم عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، ومدى إستجابة تلك الخدمات لحاجتهم وقياس رضاهم عنها ومعرفة العوامل المؤثرة على توقعاتهم ومن ثم تعزيز تطابق ما هو متوقع مع ما هو موجود، مما يساهم في تضييق الفجوات.

وفي إطار سعي الدراسة إلى فهم الارتباطات بين المتغيرات المختلفة، تم إجراء تحليل إحصائي معمق، وقد أسفر هذا التحليل عن إبراز علاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، أظهرت نتائج التحليلات الإحصائية لهذه الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، وهذا يعني أنه كلما إرتفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات محل الدراسة، إزداد بشكل ملحوظ مستوى رضا الزبائن عن تلك الخدمات، هذه العلاقة القوية تؤكد على الأهمية البالغة لتقديم خدمات صحية عالية الجودة في تعزيز تجربة إيجابية للمرضى وزيادة مستوى رضاهم.

¹ زينب حذمر، مريم بجاوي، جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الإستشفائية، ورقة مقدمة لمجلة الأحياء، جامعة باتنة 1، المجلد 18، العدد 21، 2018، ص 481.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

المطلب الأول : الدراسات العربية والدراسات الأجنبية

أولاً : الدراسات السابقة العربية

لقد تم الإطلاع على مجموعة من الدراسات التي لها علاقة مع موضوع دراستنا :

1¹ - دراسة (واله عائشة 2010/2011)

بعنوان أهمية جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية لعين طاية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الجزائر 3.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى أهمية جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون ومدى إنعكاسها على مرضى مستشفى عين طاية، إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تم بالإعتماد على المقابلة الشخصية والملاحظة والإستبيان كأدوات لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 200 فرد، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يولي مستشفى عين طاية إهتماماً خاصاً للخدمة الصحية وجودتها، بإعتبارها المعيار الأهم لرضا الزبون، أغلب المرضى كانوا راضين عن الإستقبال على مستوى القبول بالرغم من شكوى إدارة المصالح الإستشفائية الداخلية.

2² - دراسة (عتيق عائشة 2011/2012)

بعنوان جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية سعيدة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة أبو بكر بالقائد.

هدفت الدراسة إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية سعيدة ومدى تأثيرها على رضا المريض، إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 111 مريض، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المريض راضي عن الأبعاد الأربعة (الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف) إلا أنه غير راضي على بعد الملموسية.

3 - دراسة (إلهام يحيوي، ليلي بوحديد 2014)³

بعنوان تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن دراسة ميدانية في المؤسسات الإستشفائية الخاصة بباتنة، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة الباحث، العدد 13، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر.

¹ واله عائشة، أهمية جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لعين طاية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، (2010/2011) ص 14-202.

² عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية سعيدة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية جامعة أبو بكر بالقائد، 2010/2012 ص 1-200.

³ إلهام يحيوي، ليلي بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن دراسة ميدانية في المؤسسات الإستشفائية الخاصة بباتنة، ورقة مقدمة لمجلة الباحث، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر، العدد 13، 2014 ص 331-345.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الإستشفائية الخاصة بباتنة، إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 100 مريض، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يتطلب تصميم الخدمات الصحية الأخذ بعين الاعتبار توقعات المرضى، لأن المريض يعتبر حجر الزاوية في تطوير الخدمات وفق رغباتهم، يوافق أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم من طرف المصحات من ناحية معايير التقييم الخمسة، والرضا الكبير عن الجودة.

4- دراسة (توي عبد المالك 2017)¹

بعنوان تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون دراسة إستطلاعية لآراء عينة من الزبائن في عيادة ابن سينا باتنة، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة البحوث الإقتصادية والمالية، المجلد 4، العدد 2، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بعيادة ابن سينا للوقوف على واقع ممارستها، إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 64 فرداً، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: نفي الفرضية الأولى والفرضية الثانية وإثبات الفرضية الأخيرة حيث وجد أن هناك علاقة إرتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون

5²- دراسة (بن عيشي عمار 2017)

بعنوان أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون(المريض) دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة الجزائر، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، العدد السادس، جامعة بسكرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون (المريض)، تم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 100 فرداً، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تتوفر في المستشفيات محل الدراسة على أبعاد جودة الخدمات الصحية، توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية وبين تحقيق رضا الزبون (المريض) في المستشفيات محل الدراسة.

6³- دراسة (بن عودة مصطفى، العابد محمد، 2018)

بعنوان تقييم جودة الخدمات الصحية بالمراكز لآراء عينة من المرضى بالمركز الإستشفائي الجامعي بباتنة، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 14.

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلا للمرضى في المركز الإستشفائي الجامعي بباتنة، إستخدم

¹ توي عبد المالك، **تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون** دراسة إستطلاعية لآراء عينة من الزبائن في عيادة ابن سينا باتنة، ورقة مقدمة لمجلة البحوث الإقتصادية والمالية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، المجلد 4، العدد 2، 2017 ص 686-702.

² بن عيشي عمار، **أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون(المريض)** دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة الجزائر، ورقة مقدمة لمجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، جامعة بسكرة، العدد السادس، 2017 ص 07-25.

³ بن عودة مصطفى، العابد محمد، **تقييم جودة الخدمات الصحية بالمراكز لآراء عينة من المرضى بالمركز الإستشفائي الجامعي بباتنة**، ورقة مقدمة لمجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 14، 2018 ص 26-37.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 100 مريض، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أظهرت الدراسة أن المرضى يقيمون جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم فعلياً في المركز الإستشفائي الجامعي بباتنة بدرجة متوسطة، أظهرت الدراسة أن المرضى يقيمون جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف) المقدمة لهم فعلياً في المركز الإستشفائي الجامعي بباتنة بدرجة متوسطة.

¹ 7- دراسة (بوخلوة باديس، حود ميسة جمال، 2019)

بعنوان تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 15، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى في المؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف ورقلة، إستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 164 فرداً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تتميز جودة خدمة الرعاية الصحية بمستوى مرتفع في المؤسسة محل الدراسة، جميع أبعاد الدراسة ذات مستوى مرتفع إلا أن أقلها مستوى بعدي الإستجابة والملموسية، توجد فروق في تصور المرضى حول جودة خدمة الرعاية الصحية تبعاً لطبيعة المصالح الإستشفائية وخصوصاً حول أبعاد الأمان والتعاطف والملموسية.

² 8- دراسة (الحاج مكي، مولود حواس، 2020)

بعنوان جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 9، العدد 1، جامعة الجزائر

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات الصحية في المستشفى المختلط هتهات بوبكر، ومعرفة مدى العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون الصحي، تم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 50 فرداً، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يهتم المستشفى محل الدراسة بجودة الخدمات الصحية من مختلف أبعادها، ساهمت أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض في المستشفى محل الدراسة.

³ 9- دراسة (إسماعيل مراد، هاجر بوزيان الرحمان، 2021)

بعنوان دور أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الدكتور بن زرجب عين تموشنت، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 26، جامعة عين تموشنت الجزائر

¹ بوخلوة باديس، حود ميسة جمال، تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، ورقة مقدمة لمجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة العدد 15، 2019، 62-86.

² الحاج مكي، مولود حواس، جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة، مقدمة ورقة مقدمة لمجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر، المجلد 9، العدد 1، 2020، 513-546.

³ إسماعيل مراد، هاجر بوزيان الرحمان، دور أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الدكتور بن زرجب عين تموشنت، ورقة مقدمة لمجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة عين تموشنت الجزائر، المجلد 17، العدد 26، 2021، 449-464.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون بالمؤسسة الإستشفائية الدكتور بن زرجب، يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة 160 زبون(المريض)، وفي الأخير توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر لأبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون، جميع أبعاد جودة الخدمة الصحية لها علاقة إيجابية قوية على رضا الزبون.

10- دراسة (قروج يوسف، 2022)¹

بعنوان **تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات العمومية الجزائرية**، دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بغيلزان، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة البشائر الإقتصادية، المجلد 8، العدد2، جامعة غليزان

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة التي تقدمها المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بغيلزان، يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 217 مفردة، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أن المريض غير راضي عن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة الصحية التي يقدمها مستشفى محمد بوضياف غليزان والمثلة في (الإستجابة، الأمان، الملموسية، الإعتمادية، التعاطف).

11- دراسة (خثير خنفر، لحسن بوعبد الله، 2023)²

بعنوان **مستوى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الإستشفائية من وجهة نظر المرضى المزمين دراسة ميدانية بمستشفيات تقرت، وادي، مغير)**، ورقة مقدمة لورقة مقدمة لمجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، المجلد7، العدد2، جامعة محمد لمين دباغين سطيف.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات الصحية لدى مرضى الأمراض المزمنة في المستشفيات العمومية (تقرت، المغير، الوادي)، يستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم بالإعتماد على أداة مقياس عتيق عائشة في دراستها جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية، تكونت عينة الدراسة من 68 مريض ومريضة، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: مستوى جودة الخدمات الصحية لدى عينة الدراسة متوسط على إعتبار أن أفراد العينة مكونة من مرضى مزمنين وهو مايعطي قيمة تقييمية كبيرة لجودة الخدمات الصحية.

ثانيا: الدراسات السابقة الأجنبية

1- دراسة (Rajasekhara Mouly Potlur, Gift Angiati, 2018 ، بعنوان: ³)

¹ قروج يوسف، **تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بغيلزان**، ورقة مقدمة لمجلة البشائر الإقتصادية، جامعة غليزان، المجلد8، العدد2، 2020، ص 157-176 .

² خثير خنفر، لحسن بوعبد الله، **مستوى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الإستشفائية من وجهة نظر المرضى المزمين دراسة ميدانية بمستشفيات تقرت، وادي، مغير)**، ورقة مقدمة لمجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، المجلد7، العدد2، 2023 ص 347-361 .

³ Rajasekhara Mouly Potlur, Gift Angiati, **A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in**

Nigerian Healthcare Sector, magazine international journal of ndustrial Distribution LBU siness9,12, university of Nigeria,2018,page 7-14.

A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector:

هدفت الدراسة إلى إستكشاف جودة الخدمات التي يقدمها قطاع الرعاية الصحية النيجيري والتي تؤدي إلى معرفة مستويات رضا المستهلكين، تم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 400 مستجيب، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أعرب غالبية المستجيبين عن إستيائهم من إستجابة مقدمي الخدمة عند مقارنتها بمتغيرات جودة الملموسية والموثوقية، لاتوجد علاقة بين متغير الجودة الملموسية والرضا العام، فيما يتعلق برضا العام أشار 42 بالمئة من المستجيبين من منظور محايد إلى أنهم راضون مقابل 43,3 من العملاء غير راضين.

2- دراسة (Anas Musleh بعنوان : ¹ وآخرين 2018)

The relationship between service quality and customer satisfaction in Jordanian healthcare sector

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير تطبيق جودة الخدمة على رضا المرضى في المستشفيات الأردنية ، تم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، تكونت عينة الدراسة من 285 مريضاً، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أبعاد جودة الخدمة لها أثر على رضا المرضى وعلاوة على ذلك إتضح أن نموذج سيرفكل أداة مناسبة لتقييم جودة الخدمات الطبية في المستشفيات.

3- دراسة (Zahlman, Zuriati Zuriati, Lisa chiew بعنوان: 2020/2019)

Relationship quality of health service with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مستشفى ح. حنفي مورا بونغو، تم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 49 شخص، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين موثوقية الضباط وإستجابة الضباط وضمانات الموظفين وإهتمام العاملين الصحيين والأدلة المادية مع مستوى رضا في مستشفى ح. حنفي مورا بونغو عام 2019.

¹ Anas Musleh, The relationship between service quality and customer satisfaction in Jordanian healthcare sector, magazine management science letters 8, 2018.

² Zahlman, Zuriati Zuriati, Lisa chiew, Relationship quality of health service with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital, Enfermeria clinica, 30.s(55), university Jakarta Indonesia, 2019/2020 page 168-170.

4- دراسة (Sabina De Rosis، بعنوان: ¹ وآخرون، (2021)

The relationship between healthcare service provision models and patient experience

هدفت الدراسة إلى تحديد الجوانب الحساسة للممرضة في تجربة المريض وخصائص ونماذج رعاية التمريض التي يمكن أن تحسن هذه الأخيرة في النهاية، تم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 65 منسقاً من الممرضات، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يقدر المرضى تلك الخصائص الخاصة بتقديم الرعاية المتعلقة بمرضة مهنية محددة، أن وجود شخص مسؤول عن المريض سواء الممرضة المرجعية أو المشرفة يحدث فرقاً حقيقياً.

5- دراسة (yunike yunike,Ind rawati Anis Tyarini، بعنوان: ²، (2023)

Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Quality of Health services to the Level of patient satisfaction

هدفت الدراسة إلى تحديد جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المريض، تم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 66 مستجيب، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك علاقة بين التجسيد والموثوقية والطمأنينة والاستجابة والتعاطف لرضا المريض، تعد الرعاية الصحية الجيدة عاملاً مهماً في تحقيق رضا المريض.

6- دراسة (seieun kim, hak seon kim بعنوان: ³ (2023)

A Study on the Effect of Medical Service Quality on Customer Satisfaction during COVID-19 for Foreigners in Kore:

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمات الطبية على رضا العملاء ونية إعادة الزيارة للأجانب في كوريا خلال جائحة كوفيد-19، تم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 201 مستجيب، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توضح النتائج أن الموثوقية والتعاطف ولوائح كوفيد-19 (باستثناء الإستجابة

¹ Sabina De Rosis, **The relationship between healthcare service provision models and patient experience**,scula superior di studi universitarie di perfezionamento sant Anma, paia Italy,2021,page 1-24.

² yunike yunike,Ind rawati Anis Tyarini, **Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Quality of Health services to the Level of patient satisfaction**, magazine kesehatan sandi husada ISSN2654-4563, universitarie Al-ouran wonosobo poltekkes ke menenke palu,2023,1097-1111.

³ seieun kim, hak seon kim, **A Study on the Effect of Medical Service Quality on Customer Satisfaction during COVID-19 for Foreigners in Kore**, magazine MDPI,2023,2-12.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

والضمان والملموسية) تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء عن الخدمات الطبية، يؤثر رضا العملاء على الخدمات الطبية بشكل إيجابي على نية إعادة الزيارة.

7- دراسة Abdul Raufa, Norhilmi muhammad بعنوان: ¹ وآخرون، (2024)

The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan

هدفت الدراسة إلى التحقيق في تأثير جودة خدمات الرعاية الصحية ورضا المريض عن مستشفيات الوحدات الصحية الأساسية في البنجاب باكستان، تم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 469 مستجيب، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن جودة الخدمات الرعاية الصحية تؤثر بشكل إيجابي على رضا المرضى.

8- دراسة Ririn wulandari, Iputu Doddy بعنوان: ² وآخرون (2024)

Measuring the impact of healthcare service quality of hospitals on customer satisfaction

هدفت الدراسة إلى تقييم دور جودة الخدمات التي يقدمها مستشفى بوندا بروكيرتو في التنبؤ برضا العملاء، تم بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 351 مريض، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تظهر الجوانب التي تشمل جودة خدمات الرعاية الصحية مثل البيئة المادية والأجواء الموجهة للعملاء والإستجابة والإتصال الفعال والحفاظ على الخصوصية والسلامة، وجود إرتباط إيجابي مع ولاء المرضى لصورة المستشفى.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أولا : ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

سنقوم في هذا المطلب بتقديم مقارنة بين دراستنا الحالية والدراسات العربية والأجنبية السابقة:

أوجه التشابه :

يكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في :

1- المنهج المستخدم : تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة العربية والأجنبية؛

¹ Abdul Raufa, Norhilmi Muhammad, The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan, university sultan zainal abidia, malgysia, 2024.

² Ririn wulandari, Iputu Doddy, Measuring the impact of healthcare service quality of hospitals on customer satisfaction, corporate L business strategy review, universitytas mercu buana, Jakarta, Indonesia, 2024, 336-345.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

2- أداة جمع البيانات : تم بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة العربية والأجنبية.

أوجه الاختلاف :

يوجد بعض أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة العربية والأجنبية سنقوم بذكرها كالتالي على شكل جدول :

الجدول رقم (01-01):مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الهدف	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تقييم وتوضيح ومعرفة دور وواقع جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى (الزبون) في العديد من المؤسسات الإستشفائية.	هدفت دراستنا الحالية إلى معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في المؤسسات الإستشفائيتين مؤسسة محمد بوضياف ومؤسسة الضياء ورقلة.
من حيث الزمان والمكان	أنجزت مختلف الدراسات السابقة العربية والأجنبية في مختلف أنحاء العالم من سنة 2011 إلى غاية سنة 2024 .	من حيث الزمان أنجزت دراستنا الحالية في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2025/2024، ومن حيث المكان فكانت في المؤسسات الإستشفائيتين مؤسسة محمد بوضياف ومؤسسة الضياء ورقلة.
عينة الدراسة	كل دراسة من الدراسات السابقة أجريت على عينة معينة ومعظمها طبقت في المؤسسات الإستشفائية.	أجريت دراستنا على عينة من زبائن (مرضى) المؤسسات الإستشفائيتين مؤسسة محمد بوضياف ورقلة ومؤسسة الضياء ورقلة .
أدوات تحليل الدراسة	تم إستخدام أدوات مختلفة في كل دراسة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية.	في دراستنا تم بالإعتماد على الإستبيان لجمع البيانات متعلقة بالدراسة من أجل تحليل البيانات تم إستخدام البرنامج الإحصائي .spss22

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

ثانياً : مجال الإستفادة من الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة مرجعاً أساسياً ومهماً لأي بحث علمي، فهي توضح الأساس النظري والمنهجي للدراسة الحالية وفيما يلي سنقوم بتوضيح بعض النقاط التي توضح مجال إستفادتنا من الدراسات السابقة:

- تحديد المفاهيم النظرية الأساسية وتوضيحها لأنها ساعدتنا في تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون؛

- ساعدت في بناء إطار نظري متكامل لدراستنا يوضح العلاقات بين متغيري الدراسة؛

- ساعدت في تحديد أبعاد جودة الخدمات الصحية المؤثرة في رضا الزبون؛

- من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة سهل علينا تطوير منهجية دراستنا الحالية؛

- ساعدت في مقارنة النتائج التي تم التوصل من خلال دراستنا الحالية مع النتائج التي توصلت لها الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

خلاصة الفصل:

بعد تطرقنا لجل المفاهيم النظرية وهذا من خلال التطرق إلى مبحثين إستعرضنا مجموعة من التعاريف التي تخص المتغيرين المتعلقين بدراستنا و أهم الأبعادها، وفي الأخير تم الإشارة إلى العلاقة التي تربط بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون. أما فيما يخص الدراسات السابقة التي تم عرضها فالمبحث الثاني والتي قسمت إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية، حيث إستفدنا منها فالجوانب النظرية والتطبيقية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات
الصحية على رضا الزبون

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

تمهيد:

بعد تطرقنا للفصل الأول من دراستنا الذي يضم كل من الأدبيات التطبيقية والنظرية لمتغيري الدراسة جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، وهذا من خلال التعرف على المفاهيم والمصطلحات الأساسية المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، كما تم التطرق إلى مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية، في هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عينة من زبائن (مرضى) كلا المؤسسات الإستشفائيتين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة، حيث قمنا بتوزيع إستمارة الإستبيان وإختبار الفرضيات من أجل الوصول إلى مجموعة من النتائج.

وعلى هذا النحو تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

-المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع ألا وهو أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون، قصد تنظيم المعلومات بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، والتطرق أيضا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة من أجل الوصول إلى نتائج.

المطلب الأول: الطريقة المستعملة في الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وفي الأخير متغيرات الدراسة، بغية التعرف على دور جودة الخدمات الصحية في تعزيز رضا الزبون من خلال بالإعتماد على البيانات والمعلومات اللازمة بعد جمعها وتحليلها.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الطريقة التي يعتمد عليها الطالب في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة، إذا يمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الطالب لدراسة الموضوع أو ظاهرة معينة بغية التعرف على أسبابها وتقديم إقتراحات وحلول لها، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سنعتمد على:

أ- المنهج الوصفي التحليلي:

الذي من خلاله يتم جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة، ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها. والذي يمكننا بواسطته إستعمال الأدوات والأساليب الإحصائية في تحليل البيانات لإختبار صحة الفرضيات المطروحة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

سنتعرف من خلال هذا الفرع على مجتمع وعينة الدراسة وقبل التطرق لمجتمع وعينة الدراسة سنقدم تعريف لكلا المؤسستين محل الدراسة:

التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة :

يعتبر مستشفى محمد بوضياف ورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي إستشفائي أنشئ في 22 مارس 1982 الموافق لـ 14 شعبان 1409 هـ، فتح أبوابه في شهر جانفي 1988، وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرباح بتاريخ 22/03/1989م، حيث يتربع على مساحة إجمالية 48000 متر مربع وتبلغ قدرة إستعابه 501 سريراً، يلعب دوراً هاماً في المنطقة من الناحية الإستشفائية، حيث يقع في وسط المدينة في نهج سي الحواس يحده من الناحية الشرقية معهد اللغات الأجنبية سابقاً، ومن الشمال منطقة زراعية أما جنوباً فهو مقابل مقهى الشباب العام أو صندوق الضمان الإجتماعي وأما من الناحية الغربية، حضانة للأطفال والمركز الشبه طبي وهو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان.

التعريف بعيادة الضياء ورقلة:

شهد قطاع الرعاية الصحية بالجزائر تطورات كبيرة وهامة منذ الإستقلال إلى غاية اليوم وأبرزها كان خلال العقدين الآخرين من القرن الماضي، تزامناً مع التغيرات والتطورات الإقتصادية والإجتماعية التي شهدتها ويشهدها المجتمع الجزائري، ومن أبرز تلك التحولات قطاع الصحة هو فتح باب الإستثمار في هذا القطاع الحساس، وتم ذلك بموجب القانون رقم 88-15 المؤرخ في 16 رمضان عام 1408 الموافق لـ 03 ماي سنة 1988 المعدل والمتمم للقانون رقم 88-5 المؤرخ في 16 فيفري 1985 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، وحسب المادة 208 التي ينص عليها "الأنشطة الطبية والصحية تمارس من قبل الخواص في العيادات الإستشفائية، وعيادات الفحص الطبي، العلاج، عيادات جراحة الأسنان..... إلخ.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

وليماناً بأهمية الصحة في الحياة اليومية ونظراً للحاجة الماسة إلى تدعيم القطاع الصحي بالجزائر وبالأخص ولاية ورقلة كانت عيادة الضياء مع الموعد حيث في بداية 01 ماي 2006 تم تأسيس هذه العيادة وتشيد مبنى الضياء، وتتوفر العيادة على فريق طبي ذي كفاءة عالية مزودة بأحدث مايتوفر عليه حالياً من وسائل وتقنيات طبية وجراحية بهدف ضمان التكفل بالتطبيب الناجح سواء على صعيد العلاج أو العمليات الجراحية لتحقيق جودة عالية، حيث تتربع المؤسسة على مساحة 1400 متر مربع بالإضافة إلى موقع السيارات التي بجانب البنك الوطني الجزائري وتبلغ طاقة إستيعابها للمرضى 36 سرير، وتغطي خدمات العيادة المجالات العلاجية التالية:

طب العيون، الجراحة العامة، أمراض النساء والتوليد، أمراض الأذن والأنف والحنجرة، جراحة العظام، كما تتكون من 04 غرف لعمليات الجراحية، 05 غرف للإنعاش، 06 غرف للعلاج، مصلحة الكشف بالأشعة، مخبر التحاليل الطبية، قاعة التدليك الطبي.

تعريف المصالح الإستشفائية المعينة بالدراسة في كلا المؤسسات:

- مصلحة الرجال: (Service des Hommes) هي القسم الطبي الذي يقدم الرعاية الصحية الشاملة للرجال البالغين يشمل ذلك تشخيص وعلاج مختلف الأمراض والحالات التي تصيب الذكور، سواء كانت أمراضاً باطنية، معدية، أو متعلقة بأجهزة الجسم المختلفة (مثل القلب، الرئة، الكلى، الجهاز الهضمي، إلخ). قد تتضمن أيضاً متابعة الحالات المزمنة وتقديم الرعاية الوقائية.

- مصلحة النساء: (Service des Femmes) هي القسم الطبي المتخصص في تقديم الرعاية الصحية للنساء في مختلف المراحل العمرية، يشمل ذلك متابعة الصحة العامة للمرأة، وتشخيص وعلاج الأمراض النسائية المختلفة، وتقديم الرعاية خلال فترة الحمل والولادة وما بعد الولادة، قد تتضمن أيضاً خدمات تنظيم الأسرة والكشف المبكر عن الأمراض النسائية.

- مصلحة الإستعجالات: هي القسم الطبي الذي يمارس نشاط إستعجالي يقوم بعلاج كل الحالات الإستعجالية المتواجدة على مستوى المصلحة مثل (حوادث المرور ثم توجيه المريض حسب الحاجة إلى المصالح الإستشفائية).

- مصلحة الأذن والأنف والحنجرة (Service ORL - Oto-Rhino-Laryngologie): هي القسم الطبي المتخصص في تشخيص وعلاج الأمراض والحالات التي تصيب الأذن والأنف والحنجرة ومناطق الرأس والعنق ذات الصلة، يشمل ذلك مشاكل السمع واللاتزان، التهابات الأذن والجيوب الأنفية واللوزتين، مشاكل الصوت والبلع، وأورام هذه المناطق، يقدم هذا القسم خدمات طبية وجراحية لعلاج هذه الحالات.

مصلحة طب العيون في عيادة الضياء: هي وحدة متخصصة ضمن المستشفى تقدم خدمات تشخيص وعلاج أمراض ومشاكل العين المختلفة، من المتوقع أن توفر هذه المصلحة رعاية شاملة للعيون تشمل فحوصات النظر الروتينية، وتشخيص وعلاج حالات مثل قصر النظر، طول النظر، المياه البيضاء (الساد)، المياه الزرقاء (الغلوكوما)، أمراض الشبكية، التهابات العين، وجفاف العين.

أ- مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في زبائن مستشفى محمد بوضياف بورقلة وعيادة الضياء، حيث تم توزيع 50 إستمارة في كل مؤسسة أي بمجموع 100 إستمارة، حيث تم إختبار العينة العشوائية في توزيع الاستبيان.

ب- عينة الدراسة: تم توزيع الإستبيان على 100 زبون (مريض) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة و عيادة الضياء بورقلة كما هو موضح في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الجدول (01-02) توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	البيان
100%	100	عدد الإستثمارات الموزعة
100%	100	عدد الإستثمارات المسترجعة
0.0%	0	عدد الإستثمارات غير المسترجعة
100%	100	الإستثمارات القابلة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبين وفق توزيع الاستبيان.

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

وفق موضوع دراستنا بعنوان أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون تم تحديد متغيرات الدراسة كالتالي:

- المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية

- المتغير التابع: رضا الزبون

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

من خلال هذا المطلب سنتعرف على مختلف الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة الإحصائية، إضافة إلى تقديم ثبات وصدق الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار صحة الفرضيات تم إستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

- 1- معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات؛
- 2- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- 3- إختبار كولموغوروف سميروف لإختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل؛
- 4- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 5- تحليل الإنحدار لإختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (رضا الزبون)؛
- 6- تحليل إختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لإختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات

1- الإستبيان

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

تم استخدام الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتم بالإعتماد على بعض الدراسات السابقة في صياغة فقراته، وقد قسمت إلى ثلاث أجزاء.

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي...الخ)

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل جودة الخدمات الصحية (الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف)

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع رضا الزبون

الجدول (02-02) العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات الصحية.

العبارات	البعد
04-03-02-01	الإعتمادية
08-07-06-05	الإستجابة
12-11-10-09	الضمان
17-16-15-14-13	الملموسية
21-20-19-18	التعاطف
21 عبارة	عدد عبارات المتغير الأول: جودة الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول (03-02) العبارات التي تقيس أبعاد رضا الزبون

العبارات
15-14-13-12-11-10-09-08-07-06-05-04-03-02-01

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

2- مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة:

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الإستبيان تم بالإعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظرا لإستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المتعاملين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي" كما يلي:

✓ موافق تعطى لها 3 درجات

✓ محايد تعطى لها 2 درجة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

✓ غير موافق تعطي لها 1 درجة.

ويقسم مقياس ليكارت "الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

الجدول رقم (02-04): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الثلاثي

الترميز	درجة القبول	مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
1	غير موافق	[1.66 – 1]	منخفض
2	محايد	[2.33 – 1.67]	متوسط
3	موافق	[3 – 2.34]	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الإختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

1- صدق المحكمين:

لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالإستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة في مجال التخصص، وبعدما قاموا بتصويب الإستبيان ظهر في شكله النهائي.

2- ثبات الإستبيان:

تم فحص عبارات الإستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا كرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم (02-05): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
جودة الخدمات الصحية	21	0.867
رضا الزبون	15	0.866

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات الصحية قدر بـ 0.867 أي أن 86.7% من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس رضا الزبون إلى 0.866 أي أن 86.6% من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك إستقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا المبحث سيتم عرض ومناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات العامة لعينة الدراسة وتحديد إتجاه العام لإجابات عينة الدراسة، وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفي الأخير سيتم عرض وتحليل نتائج إختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سنقوم من خلال هذا المطلب بعرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة إضافة إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج توزيع عينة الدراسة

تم الإستعانة بالإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة.

أ- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم(02-06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

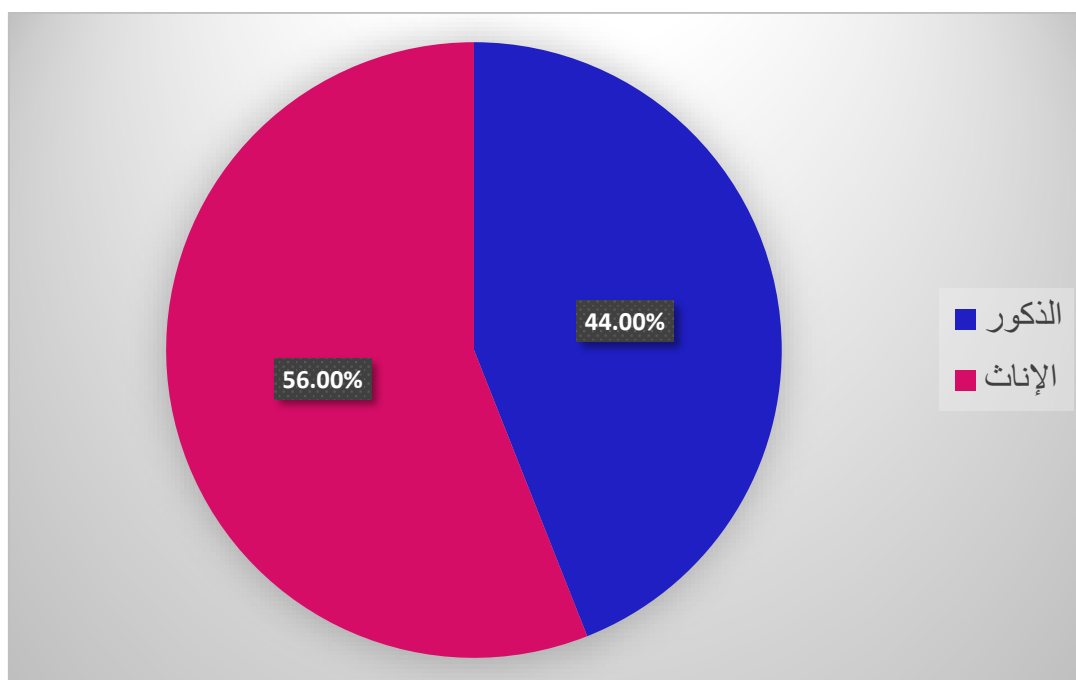
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
06	الجنس	الذكور	44	44.0
		الإناث	56	56.0
المجموع الكلي				
			100	%100.0

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

__ نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس أن هناك تقارب في عدد الذكور والإناث في العينة، حيث قدرت نسبة الذكور ب 44 % وعدد تكرارها قدر ب 44 ونسبة الإناث ب 56 % وعدد تكرارها ب 56 .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الشكل رقم (01-02): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

ب- توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

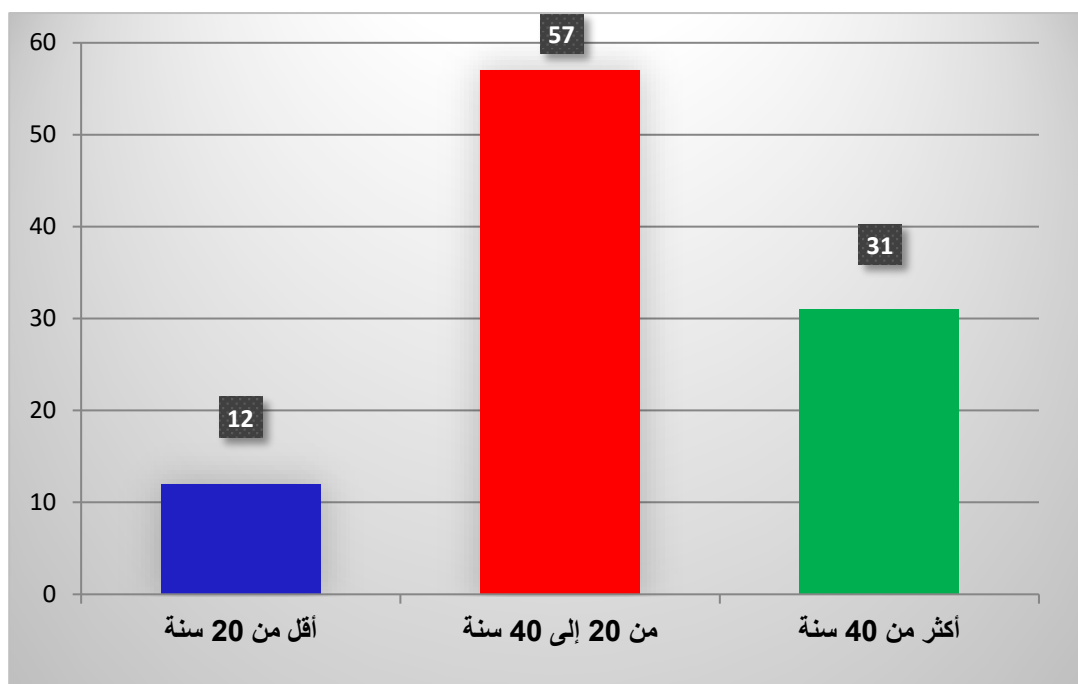
الجدول رقم (02-07): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
07	السن	أقل من 20 سنة	12	12.0
		من 20 إلى 40 سنة	57	57.0
		أكثر من 40 سنة	31	31.0
المجموع الكلي				
			100	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الشكل رقم (02-02): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن أن الفئة العمرية الأكثر تواجداً هي فئة من 20 إلى 40 سنة بنسبة 57 % ، تليها فئة أكثر من 40 سنة بنسبة 31 %، في حين جاءت فئة أقل من 20 سنة بنسبة 12%.

ج -توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

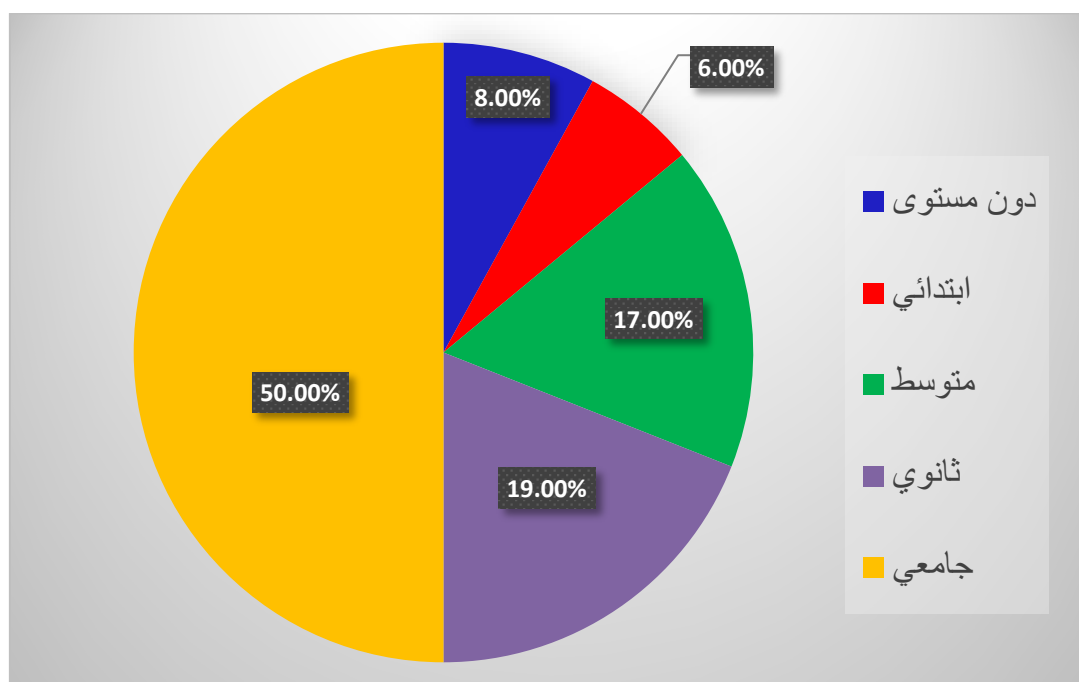
الجدول رقم(02-08): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
08	المؤهل العلمي	دون مستوى	08	08.0
		إبتدائي	06	06.0
		متوسط	17	17.0
		ثانوي	19	19.0
		جامعي	50	50.0
		المجموع الكلي	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الشكل رقم (02-03): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي أعلاه أن الزبائن ذوي المستوى الجامعي نسبتهم 50 % وهي أكبر نسبة ، يليها أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 19 %، أما أصحاب المستوى المتوسط فنسبتهم 17 %، ودون مستوى بنسبة 08 % وآخرهم أصحاب المستوى الابتدائي وكانت نسبتهم 06 %.

د- توزيع عينة الدراسة حسب مكان الإقامة:

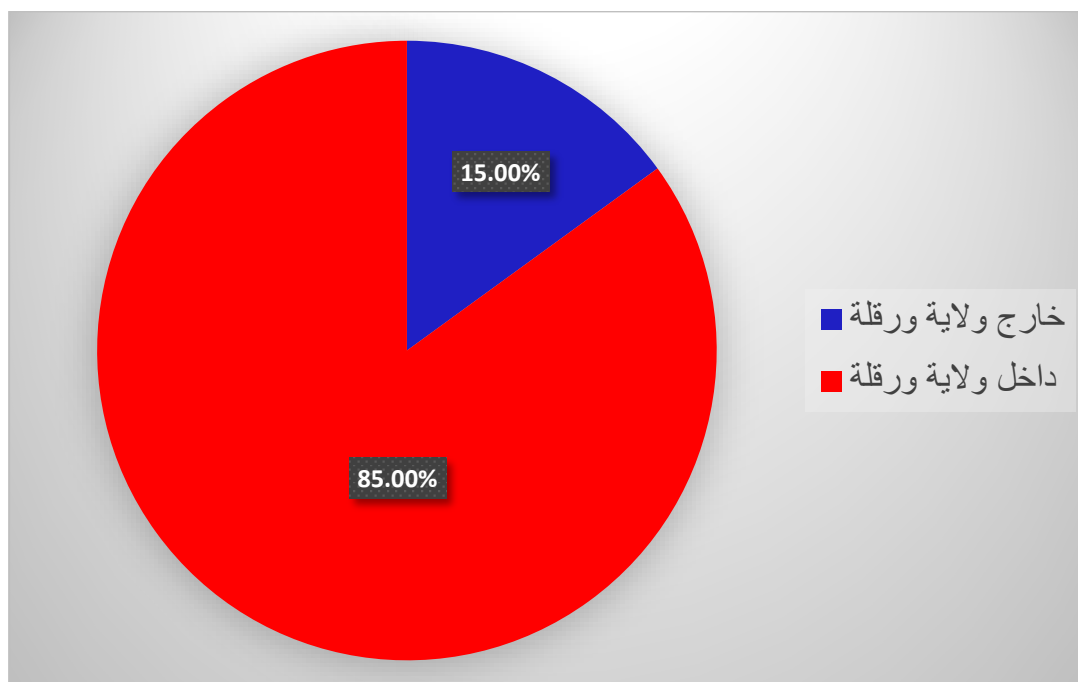
الجدول رقم (02-09): توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
09	مكان الإقامة	خارج ولاية ورقلة	15	15.0
		داخل ولاية ورقلة	85	85.0
المجموع الكلي				
			100	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الشكل رقم (02-04): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب مكان الإقامة أن غالبية الزبائن هم من داخل ولاية ورقلة بنسبة 85%، بينما 15% من الزبائن هم من خارج ولاية ورقلة.

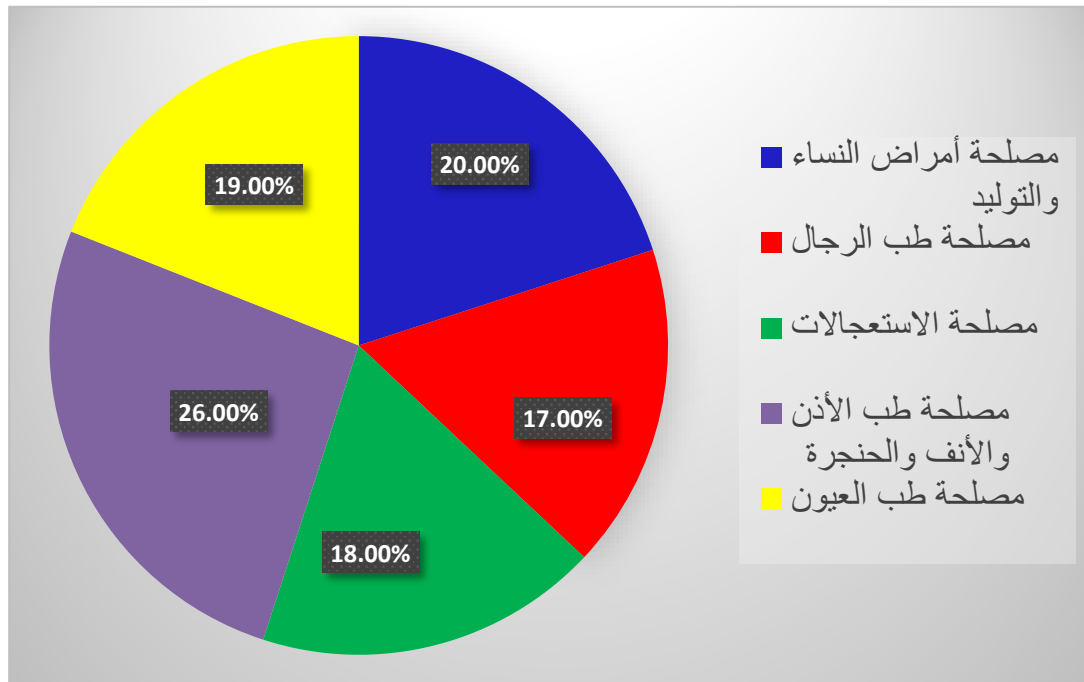
الجدول رقم (02-10): توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
10	المصلحة	مصلحة أمراض النساء والتوليد	20	20.0
		مصلحة طب الرجال	17	17.0
		مصلحة الإستعجالات	18	18.0
		مصلحة طب الأذن والأنف والحنجرة	26	26.0
		مصلحة طب العيون	19	19.0
المجموع الكلي				
			100	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الشكل رقم (02-05): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المصلحة أن هناك تباين ملحوظ في مستويات رضا الزبائن (المرضى) بين مختلف المصالح في مستشفى محمد بوضياف ومستشفى الضياء ورقلة، حيث احتلت مصلحة طب الأذن والأنف والحنجرة المرتبة الأولى بنسبة رضا بلغت 26%، مما يعكس على الأرجح جودة الخدمات العالية المقدمة في هذا التخصص، تليها مصلحة أمراض النساء بنسبة 20%، مما قد يعكس أهمية الجوانب المتعلقة بالخصوصية والرعاية الشاملة في هذا المجال، وجاءت مصلحة الإستعجالات ومصلحة طب العيون في مرتبة متقاربة بنسبة 18% لكل منهما، وهو ما قد يتأثر بعوامل مثل ضغط العمل في الإستعجالات وطبيعة المتابعة الدقيقة في طب العيون، وأخيراً سجلت مصلحة طب الرجال أقل نسبة رضا بلغت 17%، مما يستدعي مزيداً من البحث لفهم العوامل الكامنة وراء هذا الانخفاض.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

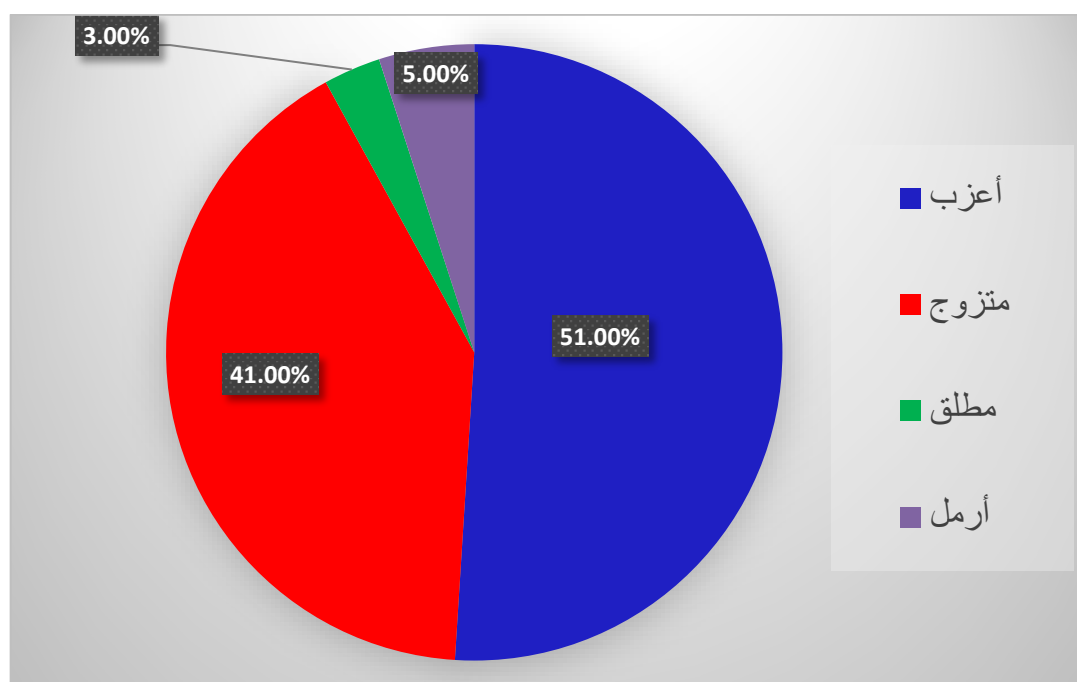
و- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية:

الجدول رقم (02-11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
11	الحالة العائلية	أعزب	51	51.0
		متزوج	41	41.0
		مطلق	3	3.0
		أرمل	5	5.0
المجموع الكلي				
			100	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (02-06): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية نلاحظ أن غالبية المستفيدين هم من فئة العزاب والمتزوجين، حيث يشكلون ما نسبته 51% و 41% على التوالي، أما نسبة المطلقين والأرامل فهي قليلة نسبياً، حيث تمثل 3% و 5%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

و 5% على التوالي، هذه التركيبة السكانية قد تشير إلى أن الفئة العمرية الأكثر تردداً على هذه المستشفيات هي فئة الشباب والبالغين.

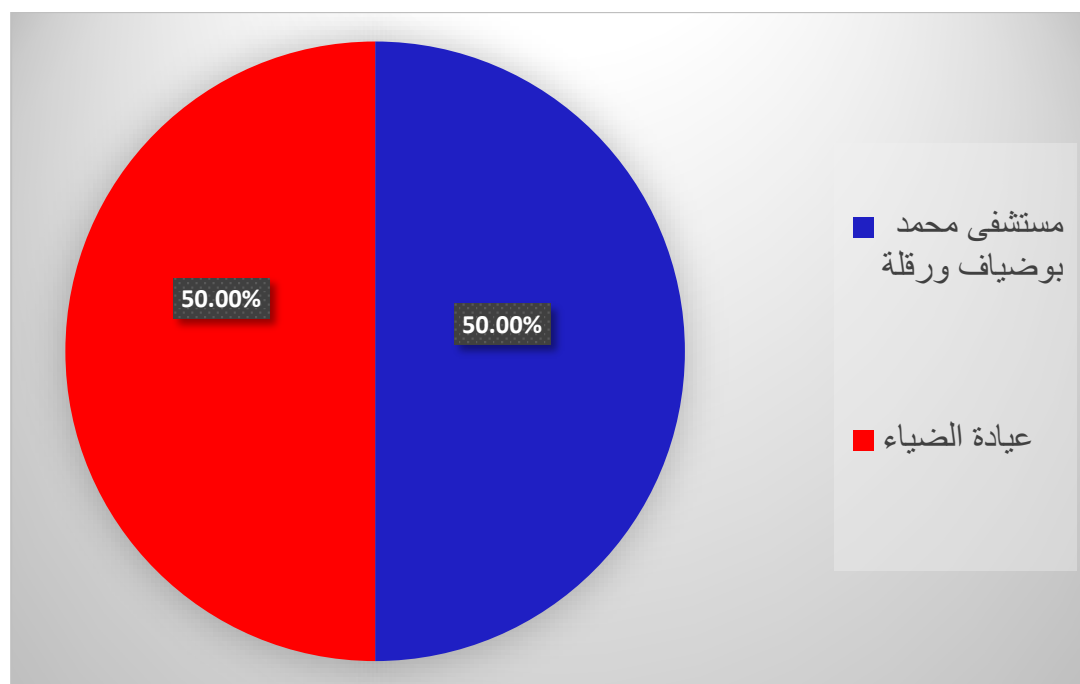
ز- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤسسة الصحية:

الجدول رقم (02-12): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤسسة الصحية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
12	المؤسسة	مستشفى محمد بوضياف ورقلة	50	50.0
	الصحية	عيادة الضياء	50	50.0
المجموع الكلي			100	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (02-07): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المؤسسة الصحية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤسسة الصحية أن عينة الدراسة شملت مجموعتين متساويتين من المستفيدين، حيث تم إستطلاع آراء 50% من زبائن (مرضى) مستشفى محمد بوضياف و 50% من زبائن (مرضى) عيادة الضياء في ورقلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الفرع الثاني : عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الثاني(جودة الخدمات الصحية)

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم الوصول إليها ثم تحليلها.

1: التحقق من إعتدالية التوزيع:

لإختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الخدمات الصحية، رضا الزبون)، وعليه قمنا بحساب إختبار كولمغروف سميرونوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول (02-13) نتائج إختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الخدمات الصحية، رضا الزبون)

المقياس	قيمة إختبار كولمغروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات الصحية	0.105	100	0.075
رضا الزبون	0.116	100	0.077

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول الذي يمثل نتائج إختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الخدمات الصحية، رضا الزبون) نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الإعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الإختبارات المعلمية (إختبار T TEST وإختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

2: نتائج مقياس ليكرت الثلاثي

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية:

الجدول رقم (02-14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لبعيد الإعتمادية

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.	4	2.20	85.0	متوسط
يسيطر المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة.	2	2.35	83.0	مرتفع
يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثوقة.	1	2.44	73.0	مرتفع
يحرص المستشفى على تقديم الخدمة الصحية بشكل جيد من أول مرة (دون أخطاء).	3	2.21	86.0	متوسط
الإعتمادية		2.30	56.0	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاعتمادية، حيث يتضمن الجدول أربع عبارات تقيس بُعد "الاعتمادية"، وهو أحد الأبعاد الجوهرية في جودة الخدمات الصحية، ويعكس قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات موثوقة، دقيقة، وفي الوقت المناسب وفيما يلي أهم الملاحظات:

المتوسط الحسابي العام بلغ 2.30، وهو يقع في فئة "متوسط"، ما يدل على أن تقييم المستفيدين لجودة الاعتمادية في المستشفى العمومي محمد بوضياف والعيادة الخاصة الضياء لا تزال دون المستوى المطلوب.

العبارات الأعلى تقيماً:

- "يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثوقة" حصلت على أعلى متوسط (2.44)، ودرجة "مرتفعة"، مما يشير إلى كفاءة نسبية في نظام التوثيق وحفظ الملفات الطبية، وهو عنصر مهم للسلامة والتتبع.
 - "يسيطر المستشفى إجراءات العمل..." جاء في المرتبة الثانية بمتوسط (2.35) ودرجة "مرتفعة" أيضاً، ما يعكس وجود بعض التحسينات في سير الإجراءات داخل المؤسسة.
- العبارات الأضعف تقيماً:
- "يلتزم المستشفى بالمواعيد المحددة (2.20) و"تقديم الخدمة بشكل جيد من أول مرة" (2.21)، كلاهما بدرجة "متوسطة"، مما يشير إلى وجود مشاكل ملموسة في الإلتزام الزمني والدقة عند تقديم الخدمات؛

بينما تتراوح قيم الانحراف المعياري بين 0.73 و 0.86، ما يدل على درجة تشتت معتدلة في آراء المستجيبين، وهو أمر متوقع في تقييمات خدمات الصحة العمومية التي تختلف حسب تجربة كل زبون.

تُظهر نتائج هذا الجدول أن هناك تحسناً نسبياً في بعض ممارسات الاعتمادية مثل التوثيق وتبسيط الإجراءات، بينما لا تزال المؤسسات محل الدراسة تعاني من إخفاقات في الإلتزام بالمواعيد والدقة في الخدمة من المحاولة الأولى، وهما مؤشران حاسمان لثقة الزبون في الخدمة الصحية.

يمكن أن تُعزى هذه النتائج إلى:

- نقص الموارد البشرية والطبية.
- الإكتظاظ في المستشفيات العمومية.
- تعقيد بعض الإجراءات الإدارية والتداخل بين المصالح.

الجدول رقم (02-15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاستجابة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
متوسط	88.0	2.29	2	يقوم المستشفى بإبلاغك بموعد تقديم الخدمة بدقة.
متوسط	83.0	2.15	3	يستجيب المستشفى فوراً لإحتياجاتي.
متوسط	84.0	2.08	4	يتواجد الممرضون بسرعة عند حاجتي إليهم مهما كان إنشغالهم.
متوسط	76.0	2.30	1	يتم إجراء التحاليل والفحوصات خلال مدة زمنية معقولة تتناسب مع حاجتي.
متوسط	54.0	2.21		الإستجابة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الإستجابة يعكس بُعد "الإستجابة" مدى سرعة تجاوب الطاقم الطبي والإداري مع إحتياجات المرضى، ويُعد مؤشرًا حيويًا في تجارب الزبائن خاصة في الحالات الحرجة؛

حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.21، وهو ضمن فئة "متوسط"، مما يدل على رضا محدود لدى الزبائن حول سرعة وجودة الإستجابة لإحتياجاتهم داخل المستشفى. العبارات الأعلى تقييماً:

- "يتم إجراء التحاليل والفحوصات خلال مدة زمنية معقولة:" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط 2.30، وهو أعلى متوسط في البُعد، ويُعد مؤشرًا نسبيًا إيجابيًا على فعالية هذا الجانب رغم محدوديته.
- "إبلاغ موعد تقديم الخدمة بدقة (2.29)" أيضًا حصل على تقييم "متوسط"، لكن بدرجة قريبة من الحد الأعلى للفتة، ما يوحي ببعض التنظيم في جدولة المواعيد، ربما نتيجة إدخال أنظمة إلكترونية أو جهود الطاقم الإداري. العبارات الأضعف تقييماً:

- "يتواجد الممرضون بسرعة عند الحاجة إليهم مهما كان إنشغالهم:" جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.08، مما يُشير إلى نقص الإستجابة الفورية من الطاقم التمريضي، وهو أمر حساس خاصة في حالات الطوارئ أو المرضى كبار السن.
- "يستجيب المستشفى فورًا لإحتياجاتي:" (2.15) يدل على أن الإنطباع العام عن تجاوب المؤسسة مع حاجات الزبون يبقى أقل من التوقعات.

بينما تتراوح قيم الانحراف المعياري بين 0.88 و 76.0، ما يدل على تفاوت نسبي في آراء المستجيبين، قد يكون ناتجًا عن اختلاف الأقسام أو التفاوت بين الفترات الصباحية والمسائية.

تشير النتائج إلى أن الإستجابة داخل المؤسسات محل الدراسة لا ترقى لمستوى التوقعات، رغم وجود بعض الإشارات الإيجابية في ما يخص جدولة المواعيد والفحوصات، غير أن ضعف الإستجابة الفورية، خاصة من الطاقم التمريضي يثير القلق، نظرًا لحساسية الوقت في المجال الصحي.

يمكن تفسير ذلك بعوامل مثل:

- قلة عدد الممرضين بالنسبة لحجم الطلب.
- ضغوط العمل وتعدد المهام.
- نقص التدريب في مهارات التواصل الفوري والفعال مع المرضى.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الجدول رقم (02-16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الضمان

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	78.0	2.44	1	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بي.
متوسط	80.0	2.30	4	يحظى المستشفى بثقتي الكاملة.
مرتفع	74.0	2.38	3	أثقت بخبرات ومهارات الإطارات الطبية.
مرتفع	77.0	2.40	2	يحرص الطاقم الطبي على متابعة حالة المريض بصفة ضرورية ومنظمة.
مرتفع	54.0	2.38		الضمان

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الضمان حيث أن الضمان في نموذج جودة الخدمة الصحية يرتبط بجوانب مثل الثقة، الأمان، الكفاءة المهنية، والإحترام، وهو يُعبر عن الشعور بالإطمئنان لدى الزبون عند تلقي الخدمة.

حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.38 بدرجة "مرتفعة"، وهي نتيجة إيجابية نسبياً مقارنة بالأبعاد السابقة (الإعتمادية والاستجابة)، مما يشير إلى أن الزبائن يقيمون جوانب الضمان بشكل أفضل. العبارات الأعلى تقييماً:

- "يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بي: (2.44) "نالت المرتبة الأولى ودرجة "مرتفعة"، ما يدل على إحترام المستشفى لخصوصية المرضى، وهو أمر أساسي في بناء الثقة، خاصة في الحالات الحساسة (مثل الأمراض المزمنة أو النفسية).

- "يحرص الطاقم الطبي على متابعة حالة المريض: (2.40) "أيضاً بدرجة "مرتفعة"، وهو مؤشر إيجابي على الجدية والمتابعة المنتظمة، رغم الضغط الذي قد تواجهه المستشفيات العمومية والخاصة على حد سواء.

العبارات الأخرى:

- "أثقت بخبرات ومهارات الإطارات الطبية: (2.38) "تقييم مرتفع نسبياً، ما يدل على وجود تقدير للمؤهلات الطبية للطاقم رغم التحديات.

- "يحظى المستشفى بثقتي الكاملة: (2.30) "حصلت على درجة "متوسطة" وهي الأدنى بين العبارات، مما قد يُشير إلى تردد جزئي في الثقة العامة بالمؤسسة ككل، رغم الثقة النسبية في الأفراد داخلها.

بينما تتراوح قيم الانحراف المعياري بين 0.74 و 0.80، مما يعكس تجانساً نسبياً في إجابات المستجيبين، أي أن الإنطباعات حول هذا البعد متقاربة إلى حد معقول.

تبرز نتائج هذا الجدول بوضوح أن بُعد الضمان هو الأقوى أداءً بين الأبعاد التي تم تحليلها حتى الآن. إذ يُظهر رضا معقولاً حول:

- الخصوصية الطبية؛
- كفاءة الطاقم الطبي؛
- المتابعة الطبية للحالات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

غير أن الثقة العامة بالمؤسسة كمجمل لا تزال تتأثر بعوامل أخرى خارج هذا البعد، مثل الإستجابة البطيئة أو ضعف الإلتزام بالمواعيد (كما رأينا في الجداول السابقة).

الجدول رقم (02-17) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الملموسية

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
موقع المستشفى مناسب وملائم ويسهل الوصول إليه.	2	2.63	72.0	مرتفع
المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات التكنولوجية.	5	1.77	84.0	متوسط
يتوفر المستشفى على التدفئة والتهوية داخل غرف العلاج.	4	1.98	95.0	متوسط
مستوى نظافة المعدات والأدوات الطبية والأفرشة عال جداً.	3	2.27	86.0	متوسط
يلتزم العاملون بالمؤسسة بالنظافة وحسن المظهر.	1	2.49	77.0	مرتفع
الملموسية		2.23	51.0	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الملموسية، حيث يرتبط بُعد الملموسية بكل ما هو مادي ومحسوس في بيئة تقديم الخدمة، مثل التجهيزات، نظافة المكان، مظهر العاملين، والموقع. يُعد هذا البعد واجهة المؤسسة الصحية، ويؤثر مباشرة على الانطباع الأول لدى الزبائن.

حيث بلغ المتوسط الحسابي العام: 2.23 بدرجة "متوسطة"، ما يشير إلى رضا نسبي غير كافٍ حول الجانب المادي للمستشفى، رغم وجود بعض المؤشرات الإيجابية. العبارات الأعلى تقييماً:

- "يلتزم العاملون بالنظافة وحسن المظهر: (2.49)" جاءت في المرتبة الأولى بدرجة "مرتفعة"، ما يعكس صورة إيجابية عن الطاقم البشري، رغم الظروف العامة.
- "موقع المستشفى مناسب ويسهل الوصول إليه: (2.63)" رغم أنها في المرتبة الثانية، فهي أعلى متوسط في الجدول، وتدل على ميزة جغرافية مهمة تُحسب للمؤسستين محل الدراسة، خاصة في بيئة مثل ورقلة حيث الموقع قد يكون عاملاً فارقاً.

العبارات الأقل تقييماً:

- "المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات: (1.77)" حصلت على أضعف متوسط ودرجة "متوسطة" منخفضة، ما يشير إلى ضعف واضح في تحديث البنية التكنولوجية، وربما نقص التجهيزات الطبية العصرية، وهذا يُعد من التحديات الكبرى في المستشفيات العمومية مقارنة بالمستشفيات الخاصة.
- "توفر التدفئة والتهوية: (1.98)" تقييم ضعيف، وهو أمر مقلق خاصة في مناطق الجنوب الجزائري، حيث الظروف المناخية تتطلب اهتماماً خاصاً بالراحة الحرارية.
- "نظافة المعدات والأفرشة: (2.27)" "متوسط"، يشير إلى تفاوت في النظافة، وقد يعود ذلك لقلة العمال أو نقص المتابعة الدورية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

بينما تتراوح قيم الانحراف المعياري بين 0.72 و 0.95، وهو ما يشير إلى تفاوت نسبي في تجارب المستجيبين، خاصة في ما يتعلق بالتهوية والنظافة، مما يوحي بعدم تجانس الخدمة بين مختلف الغرف أو الأقسام وبين المستشفى العمومي والعيادة الخاصة. رغم بعض النقاط الإيجابية مثل الموقع الجيد ومظهر العاملين، إلا أن بُعد الملموسية يكشف عن ثغرات بنيوية وتكنولوجية تؤثر على رضا الزبائن، خاصة ما يتعلق بالتجهيزات الأساسية والراحة داخل الغرف. هذه النتائج تدعم فرضية أن المشكل ليس فقط في الكوادر البشرية، بل أيضاً في البنية التحتية والتجهيزات، وهو ما يضع المستشفى العمومي في موضع ضعف أمام المقارنة مع العيادات الخاصة.

الجدول رقم (02-18) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد التعاطف

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يبيدي المستشفى إهتماماً خاصاً لحل المشكلات التي تواجهني	4	1.99	80.0	متوسط
يرغب العاملون بالمستشفى بتقديم المساعدة لي.	2	2.35	80.0	مرتفع
يوضح لي العاملون في المستشفى المشاكل الصحية التي أعاني منها بطريقة أفهمها.	3	2.34	79.0	مرتفع
يحرص الطبيب على راحتي أثناء العلاج.	1	2.51	76.0	مرتفع
التعاطف		2.30	54.0	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد التعاطف، حيث يُقصد بالتعاطف في هذا السياق مدى قدرة الطاقم الطبي على الإستماع، الفهم، والتفاعل الإنساني مع المريض، وإعطائه الشعور بأنه ليس مجرد رقم أو حالة، بل إنسان يُراعى ويُحترم. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام: 2.30 بدرجة "متوسطة"، مما يشير إلى وجود تجارب إيجابية جزئياً، ولكنها لم تصل إلى مستوى عالٍ من الرضا العام في هذا البعد الحساس. العبارات الأعلى تقييماً:

- "يحرص الطبيب على راحتي أثناء العلاج: (2.51)" نالت المرتبة الأولى ودرجة "مرتفعة"، مما يشير إلى سلوك مهني وإنساني إيجابي من قبل الأطباء، وهذا يعزز العلاقة العلاجية ويزيد من إلتزام المريض بالعلاج.
 - "يرغب العاملون بالمستشفى بتقديم المساعدة (2.35)" و"يوضحون لي المشاكل الصحية بطريقة أفهمها" (2.34): كلا العبارتين بدرجة "مرتفعة"، تدلان على مجهود تواصلية واضح يُبذلها العاملون (ربما الممرضون أو الإداريون)، مما يعكس رغبة في تبسيط وفهم الوضع الصحي للمريض.
- العبارة الأقل تقييماً:

- "يبيدي المستشفى إهتماماً خاصاً لحل مشكلاتي: (1.99)" جاءت في المرتبة الرابعة ودرجة "متوسطة" منخفضة، مما قد يُشير إلى شعور بعض المرضى بأن التعامل يكون عاماً وليس فردياً، وأن المستشفى لا يملك المرونة أو الوقت الكافي لمعالجة الحالات الخاصة أو المعقدة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

بينما تتراوح قيم الانحراف المعياري بين 0.76 و 0.80، ما يُظهر أن تجارب المرضى متقاربة نسبياً، أي أن هناك تجانساً معتدلاً في تلقي الخدمة، سواء كان سلباً أو إيجاباً.

يشير هذا الجدول إلى أن البُعد العاطفي في الخدمة الصحية متوفر نسبياً، ويبدو أن الطاقم الطبي يقوم بمجهود معتبر لتقديم خدمة إنسانية، غير أن الإطار المؤسسي العام لا يدعم دائماً الفردانية أو تخصيص الحلول، ربما بسبب الضغط أو نقص الموارد.

الفرع الثالث: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الثالث (رضا الزبون)

الجدول رقم (02-19) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس رضا الزبون

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
أتواصل مع الطبيب والممرض بسهولة تامة.	14	1.83	87.0	متوسط
مستوى النظافة والترتيب في المؤسسة عال جداً	11	2.12	81.0	متوسط
سأعود لهذا المستشفى لتلقي الرعاية الصحية إذا دعت الحاجة.	2	2.46	81.0	مرتفع
أماكن الإنتظار مجهزة بوسائل الراحة وتوفر بيئة هادئة للمرضى والزوار.	15	1.77	90.0	متوسط
يسعى المستشفى لتحقيق رضا الزبون (المريض).	3	2.40	82.0	مرتفع
تمكنت من الحصول على الخدمة في الموعد المناسب.	7	2.30	86.0	متوسط
الخدمات الطارئة متاحة عند الحاجة.	5	2.36	84.0	مرتفع
يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحية واللفظ في التعامل معي.	10	2.14	83.0	متوسط
يحرص فريق العمل على تقديم وجبات غذائية ذات جودة	12	2.02	78.0	متوسط
يسهر الممرضون على تلبية إحتياجاتي الطبية.	1	2.47	77.0	مرتفع
بناء على تجربتي أنصح الآخرين بزيارة المستشفى .	8	2.25	82.0	متوسط
أنا راض عن كفاءة وخبرة ومهنية الطاقم الطبي.	6	2.34	81.0	مرتفع
يستجيب العاملون في المستشفى مع شكاواي وإستفساراتي بشكل فعال.	13	1.87	76.0	متوسط
يتم شرح الاجراءات الطبية التي ستخضع لها بشكل واضح ومفهوم.	4	2.39	80.0	مرتفع
الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الإستشفائية ذات جودة عالية.	9	2.18	80.0	متوسط
رضا الزبون		2.19	48.0	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول الذي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس رضا الزبون يظهر أن مستوى الرضا العام للزبائن حول الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى العمومي وعيادة الضياء الخاصة كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 2.19، مع إنحراف معياري قدره 0.48. هذا يشير إلى أن الرضا العام كان غير مرتفع بشكل كبير، ولكن في نفس الوقت، هناك تفاوت بسيط بين الأفراد في آرائهم، قد يعكس هذا وجود نقاط قوة يمكن البناء عليها، لكن هناك مجالات تحتاج إلى تحسين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

رغم أن الرضا العام كان متوسطاً، إلا أن بعض العوامل سجلت تقييمات مرتفعة، مما يدل على جودة الخدمة في بعض الجوانب على سبيل المثال، التمريض كان له تقييم إيجابي، حيث حصلت العبارة "يسهر الممرضون على تلبية احتياجاتي الطبية" على متوسط 2.47، مما يعكس مستوى عالٍ من الإهتمام والرعاية التي يتلقاها المرضى من الطاقم التمريضي، كما أظهر المرضى إستعدادهم للعودة إلى المؤسسة لتلقي الرعاية الصحية مجدداً، حيث حصلت العبارة "سأعود لهذا المستشفى لتلقي الرعاية إذا دعت الحاجة" على متوسط 2.46، وهو مؤشر قوي على أن المرضى راضون عن نوعية الخدمة التي يتلقونها علاوة على ذلك، فقد أشار المرضى إلى أن المستشفى يسعى لتحقيق رضا الزبون، وحصلت هذه العبارة على متوسط 2.40، ما يعكس جهود المؤسسة المبذولة لتحسين خدماتها وتلبية احتياجات المرضى؛

من جهة أخرى، كان هناك عدد من العوامل التي لم تُسجل مستويات عالية من الرضا، مما يبرز بعض نقاط الضعف في تقديم الخدمات على سبيل المثال، أماكن الإنتظار لم تحظ بتقييم جيد، حيث حصلت العبارة "أماكن الإنتظار مجهزة بوسائل الراحة وتوفر بيئة هادئة للمرضى والزوار" على متوسط 1.77، مما يشير إلى أن بيئة الإنتظار غير مريحة وربما تفتقر إلى المرافق الملائمة، هذا يُعتبر من العناصر المهمة التي يمكن أن تؤثر على التجربة العامة للمريض، كما كانت هناك صعوبة في التواصل مع الطبيب والممرض، حيث حصلت العبارة "أتواصل مع الطبيب والممرض بسهولة تامة" على متوسط 1.83، ما قد يعني أن هناك نقصاً في التواصل الفعّال بين المرضى والعاملين، سواء من حيث وقت الإستجابة أو من حيث وضوح المعلومات المقدمة.

واحدة من أكبر التحديات التي ظهرت في نتائج الرضا كانت إستجابة المؤسسة للشكاوى، حيث حصلت العبارة "يستجيب العاملون في المستشفى مع شكاوي وإستفساراتي بشكل فعال" على متوسط 1.87، مما يشير إلى ضعف الإستجابة ووجود فجوة بين إحتياجات المرضى والإستجابة الفعالة من قبل إدارة المستشفى أو العيادة، هذا يشكل نقطة ضعف حرجية حيث يُتوقع أن تتعامل المؤسسات الصحية مع شكاوى المرضى بشكل سريع وفعال لضمان الرضا العام وتجنب الشعور بالإحباط لدى الزبائن. بينما الإنحراف المعياري في جدول رضا الزبون تراوح بين 0.76 و0.90، وهو ما يعني أن هناك تفاوتاً نسبياً في تقييمات المرضى حول نفس العوامل، رغم أن متوسط الرضا كان منخفضاً في معظم العبارات، إلا أن التباين في الآراء بين المرضى يشير إلى أن هناك إختلافاً في تجارب، قد يكون هذا التفاوت ناتجاً عن الفروق بين المرضى في نوعية الخدمة المقدمة لهم، سواء كان ذلك في الرعاية الطبية أو في التعامل مع الطاقم التمريضي.

بناءً على النتائج، يمكن تقديم بعض التوصيات لتحسين مستوى رضا الزبائن في المستشفى العمومي والعيادة الخاصة أولاً، يجب تحسين بيئة الإنتظار من خلال تجهيز أماكن الراحة وتوفير بيئة هادئة، حيث أن ذلك يؤثر بشكل كبير على شعور المريض بالراحة النفسية قبل وبعد تلقي الخدمة، ثانياً يجب تعزيز التواصل بين المرضى والطواقم الطبية، سواء من خلال تخصيص أوقات للإستفسارات أو عبر توفير وسائل تواصل تتيح للمرضى طرح أسئلتهم بسهولة، ثالثاً يجب تحسين إستجابة المؤسسة لشكاوى المرضى وتعزيز ثقافة الإستماع الفعّال، وهو ما يساهم في بناء علاقة ثقة مع المرضى ويزيد من إحتمالية عودتهم لتلقي المزيد من الخدمات.

في الختام، تظهر نتائج مقياس رضا الزبون أن المستشفى العمومي والعيادة الخاصة قد حققا إنجازات ملحوظة في بعض الجوانب الصحية والخدمية، ولكن هناك حاجة ملحة لتطوير الجوانب اللوجستية والتواصلية لضمان رضا المرضى بشكل أفضل وتحسين تجربتهم العامة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

إستنادًا إلى التحليلات والتفسيرات الإحصائية للمتغيرات الشخصية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والتي شملت المؤسسات محل الدراسة بشكل مدمج، سيتم الآن فصل بيانات المؤسسات محل الدراسة بهدف تحليل واختبار الفرضيات، وسيتناول هذا التحليل توضيح مجالات المقارنة بين هاتين المؤسسات على النحو التالي:

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على نتائج اختبار فرضيات الدراسة من خلال مختلف الأساليب الإحصائية، وقبل التطرق لنتائج اختبار فرضيات الدراسة المبينة في جداول التالية:

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج اختبار

1: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى

الجدول رقم (02-20) مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى محمد بوضياف

المؤسسة	الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
مستشفى محمد بوضياف	الإعتمادية	2	2.12	56.0	متوسط
	الاستجابة	5	2.05	49.0	متوسط
	الضمان	1	2.18	53.0	متوسط
	الملموسية	3	2.11	55.0	متوسط
	التعاطف	4	2.11	57.0	متوسط
	جودة الخدمات الصحية		2.11	40.0	متوسط
قيمة ت=1.937		درجة الحرية=49		الدلالة الإحصائية=0.059	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى محمد بوضياف من خلال النظر إلى الأبعاد المختلفة التي تم قياسها، مثل الإعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، والتعاطف، نجد أن المتوسط الحسابي لهذه الأبعاد جاء في الحدود المتوسطة، حيث تراوحت القيم بين 2.05 و 2.18. هذا يشير إلى أن جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى محمد بوضياف تُقِيم بشكل متوسط من وجهة نظر الزبائن، كما سجل الانحراف المعياري في حدود 49.0 و 57.0، ما يعني أن التباين في إجابات المرضى كان معتدلاً.

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 1.937 درجة حرية قدرها 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أكبر من 0.05 وعليه نقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الصحية مقارنة بالمتوسط الفرضي، إذ قدر متوسط عينة الدراسة بـ 2.11 وانحراف معياري قدره 0.40 وهذا يثبت أن هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

بناءً على القيم التي تم الحصول عليها (متوسط 2.11، وانحراف معياري 0.40)، نجد أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى محمد بوضياف تُعتبر متوسطة في نظر الزبائن، هذا يشير إلى أن المستشفى قد يواجه تحديات في تقديم مستوى عالٍ من الخدمات الصحية التي تفي بتوقعات المرضى، ومن خلال تحليل الدلالة الإحصائية (0.059)، يمكننا تأكيد صحة الفرضية الأولى التي تشير إلى أن الجودة العامة للخدمات الصحية في المستشفى تتراوح في مستوى متوسط من حيث مستوى الرضا العام للمرضى،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

على الرغم من أن الجودة تتسم بالمتوسط، إلا أن المستشفى يجب أن يعمل على تحسين بعض الأبعاد التي قد تؤثر على مستوى رضا المرضى، مثل تحسين الإستجابة للاحتياجات الطبية وتوفير بيئة أكثر راحة في أماكن الإنتظار، بالإضافة إلى تعزيز التعاطف مع المرضى خلال فترات العلاج، هذه التحسينات قد تُساهم في رفع مستوى جودة الخدمة الصحية بشكل عام، وبالتالي زيادة رضا الزبائن في المستقبل.

2: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية

الجدول رقم (02-21) مستوى جودة الخدمات الصحية عيادة الضياء

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأبعاد	المؤسسة
مرتفع	49.0	2.49	3	الإعتمادية	عيادة الضياء
مرتفع	54.0	2.37	4	الاستجابة	
مرتفع	46.0	2.58	1	الضمان	
مرتفع	44.0	2.35	5	المللموسية	
مرتفع	45.0	2.49	2	التعاطف	
مرتفع	38.0	2.45	جودة الخدمات الصحية		
الدلالة الإحصائية=0.000		درجة الحرية=49		قيمة ت=8.448	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل مستوى جودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء، يمكننا ملاحظة أن النتائج تؤكد على جودة مرتفعة للخدمات الصحية المقدمة في العيادة، حيث تُظهر الأبعاد المختلفة مثل الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، المللموسية، والتعاطف تقييماً مرتفعاً من قبل الزبائن.، كما يظهر أن جميع المتوسطات الحسابية تتراوح بين 2.35 و2.58، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا فيما يخص هذه الأبعاد.

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 8.448 درجة حرية قدرها 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الصحية مقارنة بالمتوسط الفرضي، إذ قدر متوسط عينة الدراسة بـ 2.45 وانحراف معياري قدره 0.38 وهذا يثبت أن هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء بورقلة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

على الرغم من أن جودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء تُعتبر مرتفعة، فإنه لا يزال بالإمكان تحسين بعض الأبعاد مثل الإستجابة في بعض الحالات التي قد تؤدي إلى تحسين السرعة في تقديم الخدمة، أو تحسين مستوى المللموسية مثل الراحة في الأماكن العامة، وتعزيز هذه الجوانب سيضمن بقاء العيادة في مقدمة الخيارات للراغبين في الحصول على رعاية صحية عالية الجودة. من خلال هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن عيادة الضياء تحقق مستوى مرتفعاً من الرضا من جانب المرضى، كما أن التحليل الإحصائي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية مما يعزز صحة الفرضية الثانية التي تؤكد تحقيق مستوى مرتفع من الجودة في الخدمات الصحية مقارنة بالمستوى الفرضية

3: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الجدول رقم (02-22) مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف

المؤسسة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
مستشفى محمد بوضياف	رضا الزبون	2.01	0.49	متوسط
قيمة ت=0.213	درجة الحرية=49	الدلالة الإحصائية=0.832		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف نجد أن قيمة ت قدرت بـ 0.213 درجة حرية 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أكبر من 0.05 وعليه نقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الزبائن مقارنة بالمتوسط الفرضي، إذ قدر متوسط عينة الدراسة بـ 2.01 وانحراف معياري قدره 0.49 وهذا يثبت أن هناك مستوى متوسط لرضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

يُوصى بتحليل الأسباب التي قد تؤدي إلى انخفاض الرضا بشكل نسبي في مستشفى محمد بوضياف، والعمل على تحسين الجودة في المجالات التي يشعر الزبائن بعدم الرضا فيها، قد يشمل ذلك تحسين سرعة الاستجابة، الإهتمام بالتواصل مع المرضى، وتوفير خدمات أفضل في المجالات التي تؤثر على تجربة الزبون بشكل عام.

4: عرض وتحليل اختبار نتائج الفرضية الرابعة

الجدول رقم (02-23) مستوى رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة

المؤسسة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
عيادة الضياء	رضا الزبون	2.37	0.41	مرتفع
قيمة ت=6.428	درجة الحرية=49	الدلالة الإحصائية=0.000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل مستوى رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة نجد أن قيمة ت قدرت بـ 6.428 درجة حرية 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الزبائن مقارنة بالمتوسط الفرضي، إذ قدر متوسط عينة الدراسة بـ 2.37 وانحراف معياري قدره 0.41 وهذا يثبت أن هناك مستوى مرتفع لرضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة. وتمثل هذه النتيجة مؤشراً إيجابياً يدل على أن العيادة تقدم خدمات ذات جودة مرتفعة وفقاً لآراء المرضى.

من خلال النتائج، يمكن التوصية بأن تستمر عيادة الضياء في الحفاظ على مستوى الخدمة المرتفع الذي تقدمه للمرضى، والعمل على تعزيز جوانب الخدمة التي تساهم في تحسين الرضا العام مثل الاستجابة السريعة لإحتياجات المرضى، والإهتمام بتقديم إستشارات طبية مهنية ومتخصصة، وكذلك إستمرار التدريب المستمر للممارسين الصحيين على أحدث الأساليب والتقنيات.

الفرع الثاني : الإجابة الإحصائية عن العلاقات الارتباطية

أولاً – اختبار الفرضية الخاصة بالعلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الإنحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو جودة الخدمات الصحية والمتغير التابع هو رضا الزبون، بحيث سنقوم بحساب الانحدار لكل مؤسسة على حدى.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

1- مستشفى محمد بوضياف بورقلة:

الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الجدول رقم (02-24): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع بمستشفى محمد بوضياف

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R-deux)
أ- المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية ب- المتغير التابع: رضا الزبون	807.0	0.652

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل معامل الارتباط الخطي بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف والذي يقدر ب (0.807) وهذا ما يدل على أن هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.652)، بمعنى أن (65.2) بالمائة من رضا الزبون يعود لتأثير جودة الخدمات الصحية بمستشفى محمد بوضياف والنسبة المتبقية (34.8) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في رضا الزبون.

وعليه: "توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف وهو ما يؤكد صحة الفرضية الخامسة"

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون ككل (0.807) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الجدول رقم (02-25) مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
الاعتمادية	0.460**	0.001	50
الإستجابة	0.657**	0.000	50
الضمان	0.674**	0.000	50
الملموسية	0.643**	0.000	50
التعاطف	0.580**	0.000	50
المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية	0.807**	0.000	50

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد الضمان بقيمة (0.674)، يليه بعد الإستجابة بقيمة (0.657)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الإستبيان الموزع على العينة وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع رضا الزبون كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- الإعتمادية: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.
- الإستجابة: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.
- الضمان: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.
- الملموسية: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.
- التعاطف: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.

ثانيا- تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط إنحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

جدول رقم (02-26): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA^a

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين	مستوى دلالة الاختبار
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 الانحدار	7.556	1	7.556	89.819	0.000 ^b
البقايا	4.038	48	0.084		
المجموع	11.594	49			
Total					

a. المتغير التابع رضا الزبون b. المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

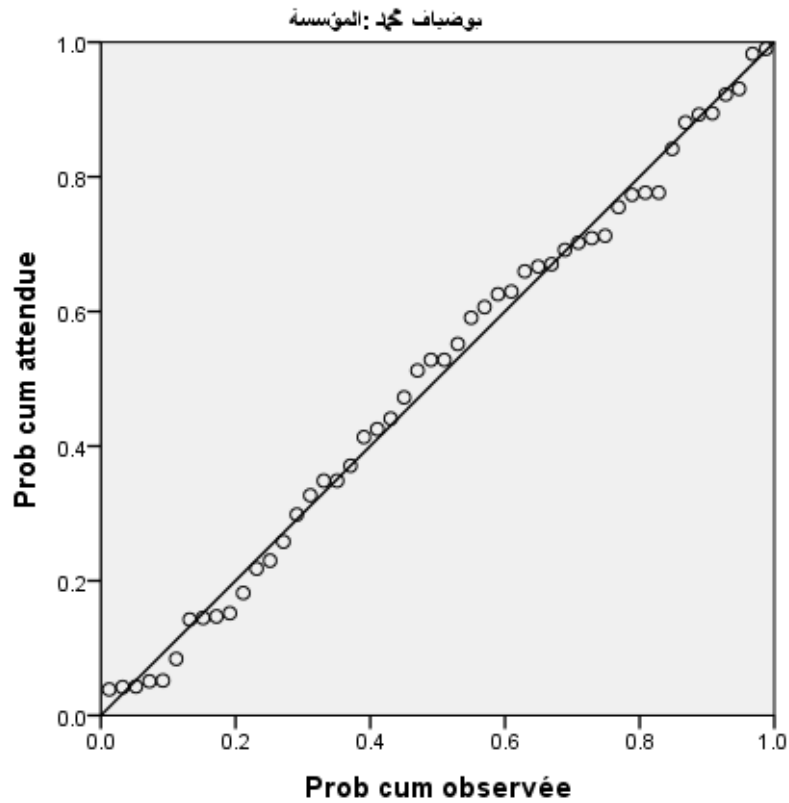
من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 7.556 ومجموع مربعات البواقي هو 4.038 ومجموع المربعات الكلي يساوي 11.594؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 48؛
- معدل مربعات الانحدار هو 7.556 ومعدل مربعات البواقي هو 0.084؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 89.819؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02-08): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés

Variable dépendante : الزبون رضا



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الإنحدار الخطي البسيط.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

ثالثاً- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف ورقلة

الجدول رقم (27-02): قيم معاملات خط الانحدار للمعاملات ^a Coefficients

النموذج	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig.
	B	Erreur standard	Coefficients standardisés		
الثابت (Constante)	0.042	0.221		3.214	0.014
المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية	0.974	0.103	0.807	9.477	0.000

a. المتغير التابع رضا الزبون

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 0.042 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.014) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً هي: $Y=a+bX$ وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=0.042 + 0.974 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية و Y يمثل المتغير التابع رضا الزبون نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة جودة الخدمات الصحية بمستشفى محمد بوضياف ورقلة ولو بقيمة 1 سيزيد رضا الزبون بقيمة 0.974.

وهذا ما يؤكد على أن هناك أثر لجودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف ورقلة فجودة الخدمات الصحية تؤثر بشكل واضح على رضا الزبون، لكنه يتطلب تحسناً في جوانب معينة مثل الإستجابة السريعة وتحسين بعض الأبعاد المتعلقة بالتعاطف والملموسية لتحقيق مستوى أعلى من الرضا بين الزبائن في مستشفى محمد بوضياف.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

2-عيادة الضياء بورقلة:

الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقبل والمتغير التابع:

الجدول رقم (02-28): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع عيادة الضياء

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R-deux)
ج- المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية د- المتغير التابع: رضا الزبون	0.847	0.718

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل معامل الارتباط الخطي بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بعيادة الضياء والذي قدر ب (0.847) أي هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.718)، بمعنى أن (71.8) بالمائة من رضا الزبون يعود لتأثير جودة الخدمات الصحية بعيادة الضياء والنسبة المتبقية (28.2) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في رضا الزبون.

وعليه: "توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية السادسة".

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون ككل (0.807) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الجدول رقم (02-29) مصفوفة الارتباطات يبرسون لأبعاد متغير جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
الاعتمادية	0.630**	0.000	50
الإستجابة	0.618**	0.000	50
الضمان	0.703**	0.000	50
الملموسية	0.739**	0.000	50
التعاطف	0.656**	0.000	50
المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية	0.847**	0.000	50

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد الملموسية بقيمة (0.739)، يليه بعد الضمان بقيمة (0.703)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الإستبيان الموزع على العينة، وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع رضا الزبون كما يلي:

- الاعتمادية: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.
- الإستجابة: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.
- الضمان: يوجد تأثير طردي قوي على رضا الزبون.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- الملموسية: يوجد تأثير طردي قوي على رضا الزبون.

- التعاطف: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الزبون.

ثانياً- تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط

إنحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

الجدول رقم (02-30): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA^a

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين	مستوى دلالة الاختبار
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 الانحدار	5.888	1	5.888	121.942	^b 0.000
البقايا	2.318	48	0.048		
المجموع	8.205	49			
Total					

a. المتغير التابع رضا الزبون

b. المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

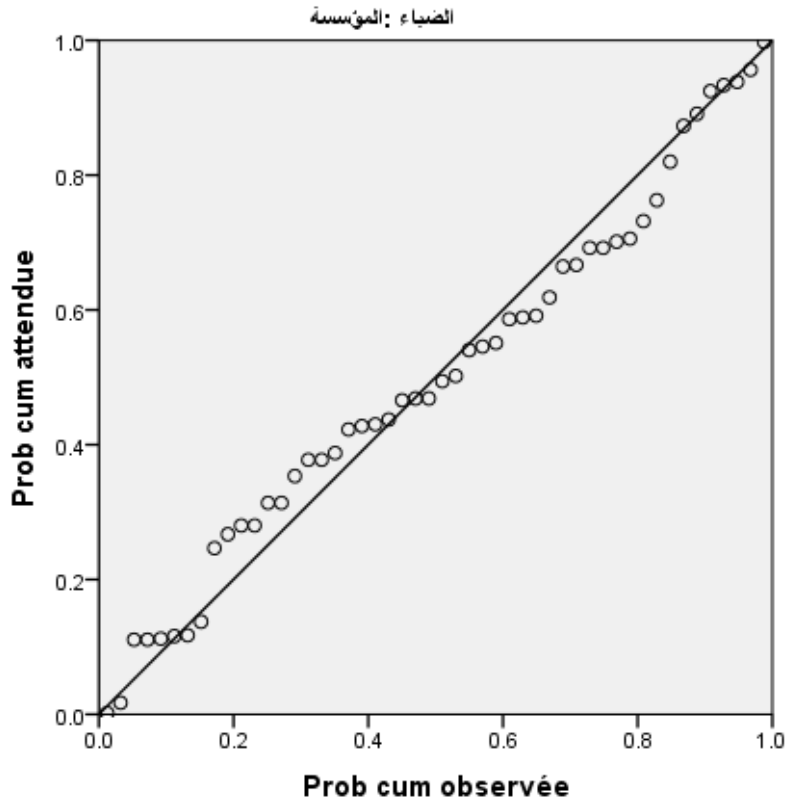
من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.888 ومجموع مربعات البواقي هو 2.318 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8.205؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 48؛
- معدل مربعات الانحدار هو 5.888 ومعدل مربعات البواقي هو 0.048؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 121.942؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02-09): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés

Variable dépendante : رضا الزبون



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الإنحدار الخطي البسيط.

ثالثاً- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بعيادة الضياء ورقلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الجدول رقم (31-02): قيم معاملات خط الانحدار المعاملات $Coefficients^a$

النموذج	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig.
	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
	B	Erreur standard	Bêta		
الثابت (Constante)	0.711	0.207		2.538	0.006
المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية	0.923	0.084	0.847	11.043	0.000

a. المتغير التابع رضا الزبون

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 0.711 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig

(0.006) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً هي: $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=0.711 +0.923 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية و Y يمثل المتغير التابع رضا الزبون نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة جودة الخدمات الصحية بعبادة الضياء ورقلة ولو بقيمة 1 سيزيد رضا الزبون بقيمة 0.923.

وهذا ما يؤكد أن هناك أثر لجودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بعبادة الضياء بورقلة.

ويُعَدُّ هذا التأكيد مؤشراً واضحاً على أهمية جودة الخدمة كعامل حاسم في تشكيل الانطباع العام لدى الزبائن وتقييمهم للتجربة الصحية بصفة شاملة، إذ كلما تحسّنت جودة الخدمات الصحية من حيث كفاءة الكادر الطبي، سلاسة الإجراءات، إحترام المواعيد، نظافة المرافق، وجودة التواصل بين الطاقم والمريض، كلما انعكس ذلك إيجاباً على مستوى رضا الزبون، ويعني ذلك أن الزبائن يُقيّمون تجربتهم الصحية بناءً على مجموعة من المعايير الموضوعية والذاتية المرتبطة بجودة الخدمة، وليس فقط على أساس النتائج العلاجية. إن هذه النتيجة تعزز الطروحات النظرية السابقة التي ربطت بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبائن، وتنسجم كذلك مع ما توصلت إليه دراسات ميدانية مماثلة في السياق الصحي، ومن ثَمَّ، فإنَّ إدارة عيادة الضياء مدعّوة إلى أهمية قصوى لتطوير مؤشرات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

الجودة وتبني ثقافة التحسين المستمر، لما لذلك من إنعكاسات مباشرة على رضا المتعاملين، وتعزيز صورتها كمؤسسة صحية موثوقة في أعين الجمهور.

الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن عدم وجود دلالات إحصائية للفروق في رضا الزبون حسب الخصائص الشخصية

والوظيفية لدى أفراد العينة

1- مستشفى محمد بوضياف ورقلة

كانت الفرضية الرئيسية السابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات زبائن مستشفى محمد بوضياف بورقلة حول المتغير التابع رضا الزبون تعود إلى الخصائص الشخصية التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، السن).

الجدول رقم (02-32): قيم مستوى الدلالة لرضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف ورقلة حسب الخصائص الشخصية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.055	غير دال
المؤهل العلمي	ANOVA	0.076	غير دال
السن	ANOVA	0.802	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:
أولاً- بالنسبة لخاصية الجنس: يوضح الملحق رقم 06 في الجدول رقم 16 نتيجة إختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات الباحثين حول رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف تبعا لخاصية الجنس.
نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.055 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف تبعا لمتغير الجنس.

ثانياً- بالنسبة لخاصية المؤهل العلمي: يوضح الملحق رقم 06 في الجدول رقم 17 نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الباحثين حول رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف تبعا لخاصية المؤهل العلمي.
نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.076 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف تبعا للمؤهل العلمي.

ثالثاً- بالنسبة لخاصية السن: يوضح الملحق رقم 06 في الجدول رقم 18 نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الباحثين حول رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف تبعا لخاصية السن.
نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.802 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف تبعا للسن.

مما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية السابعة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الإجابات حول رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف تبعا للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

2- عيادة الضياء بورقلة

كانت الفرضية الرئيسية الثامنة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات زبائن عيادة الضياء بورقلة حول المتغير التابع رضا الزبون تعود إلى الخصائص الشخصية التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، السن).

الجدول رقم (02-33): قيم مستوى الدلالة لرضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة حسب الخصائص الشخصية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.534	غير دال
المؤهل العلمي	ANOVA	0.247	غير دال
السن	ANOVA	0.359	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:
أولاً- بالنسبة لخاصية الجنس: يوضح الملحق رقم 06 في الجدول رقم 19 نتيجة إختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة تبعا لخاصية الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.973 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة تبعا لمتغير الجنس.
ثانياً- بالنسبة لخاصية المؤهل العلمي: يوضح الملحق رقم 06 في الجدول رقم 20 نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة تبعا لخاصية المؤهل العلمي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.247 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة تبعا للمؤهل العلمي.

ثالثاً- بالنسبة لخاصية السن: يوضح الملحق رقم 06 في الجدول رقم 21 نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة تبعا لخاصية السن.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.698 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة تبعا للسن.

مما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الثامنة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الإجابات حول رضا الزبون بعيادة الضياء بورقلة تبعا للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن).

مناقشة النتائج:

– بالنسبة للفرضية الأولى التي تفترض أن هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، كشفت نتائج التحليل أن جودة الخدمات الصحية قيمت بمستوى متوسط فعلاً، وقد تجلّى ذلك في متوسطات الإبعاد الفرعية الموضحة كالتالي:

– بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الإعتمادية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة (2,12) وهو يقع في فئة المتوسط هذا مايشير إلى أن الزبائن يثقون بقدرة المستشفى على أداء مهامه الأساسية ولكن هذه الثقة ليست مطلقة أي أن الإعتمادية موجودة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

لكن ليست مثالية، أي مزالت هناك فرص لتحسين الجوانب التي تؤخر على دقة الخدمة وموثوقيتها، وسجل إنحراف قدره (0.56) يدل على وجود تقارب في آراء المستجيبين؛

- بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الإستجابة في مستشفى محمد بوضياف بورقلة (2,05) وهو يقع في فئة المتوسط وهذا مايشير إلى أن المستشفى يبذل جهد للإستجابة ولكنها ليست سريعة وفورية بما يكفي لتلبية توقعات المرضى، وسجل إنحراف معياري قدره (0.49) يدل على تقارب وتجانس في آراء المستجيبين؛

- بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الضمان في مستشفى محمد بوضياف بورقلة (2,18) ووقع أيضا في فئة المتوسط هذا مايشير إلى أن المستشفى يمتلك معرفة ومهارة مقبولة لكن ليست كافية لغرس الثقة الكاملة لدى المرضى، وسجل هذا البعد إنحراف معياري قدره (0.53) هذا مايدل على أن الآراء متقاربة حول هذا البعد؛

- بلغ المتوسط الحسابي العام لكل من بعد الملموسية وبعد التعاطف في مستشفى محمد بوضياف بورقلة (2,11) وهو يقع في فئة المتوسط هذا مايشير إلى أن المستشفى يحتاج إلى تحسين في كل من بيئته المادية وشكلها، وكذلك جودة التفاعل البشري ومستوى الإهتمام الشخصي الذي يقدم للمرضى، كما سجل بعد الملموسية إنحراف معياري قدره (0.55) وبعد التعاطف إنحراف معياري قدره (0.57) مايدل على أن هناك إتفاق وتجانس نسبي في آراء المستجيبين؛

ومنه نلاحظ أن هذه المتوسطات تشير إلى أن جودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة تصنف في المستوى المتوسط حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية للأبعاد بين 2,05 و 2.18 هذا ما يعني أن المستشفى يفي بالمتطلبات الأساسية للجودة الخدمات الصحية لكنه يفتقر إلى التميز الشامل، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى بالتالي هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة

- بالنسبة للفرضية الثانية التي تفترض أن هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة بورقلة، كشفت نتائج التحليل أن جودة الخدمات الصحية قيمت بمستوى مرتفع فعلاً، وقد تجلّى ذلك في متوسطات الإبعاد الفرعية الموضحة كالتالي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الإعتمادية في عيادة الضياء بورقلة (2,49) وهو يقع في فئة مرتفع هذا مايدل على أن العيادة يعتمد عليها بشكل كبير في تقديم الخدمات الموعودة بدقة وموثوقية عالية، وسجل هذا البعد إنحراف معياري قدره (0.49) بالتالي آراء المستجيبين كانت متقاربة ومتجانسة؛

- بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الإستجابة في عيادة الضياء بورقلة (2,37) وهو يقع في فئة مرتفع هذا مايدل على أن العيادة تستجيب بشكل جيد وسريع لإحتياجات المرضى وتقدم المساعدة في الوقت المناسب، وسجل هذا البعد إنحراف معياري قدره (0.54) مايدل على أن هناك تجانس في آراء المستجيبين؛

- بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الضمان في عيادة الضياء بورقلة (2,58) وهو يقع في فئة مرتفع هذا مايدل على أن العيادة تتمتع بمستوى عال جداً من الكفاءة والمعرفة وهذا ما يغرس الثقة والطمأنينة لدى المرضى، وسجل هذا البعد إنحراف معياري قدره (0.46) مايدل على أن هناك تجانس وتقارب في آراء المستجيبين؛

- بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الملموسية في عيادة الضياء بورقلة (2,35) وهو يقع في فئة مرتفع هذا مايدل على أن البيئة المادية للعيادة (المباني، التجهيزات، النظافة) جيدة ومريحة تخلق إنطباعاً إيجابياً لدى المرضى، وسجل هذا البعد إنحراف معياري قدره (0.44) مايدل على أن هناك تجانس وتقارب في آراء المستجيبين؛ -

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

- بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد التعاطف في عيادة الضياء بورقلة (2,49) وهو يقع في فئة مرتفع هذا ما يدل على أن الموظفين في المستشفى يظهرون مستوى عالي من الإهتمام الشخصي والتعاطف والفهم لإحتياجات المرضى، وسجل هذا البعد إنحراف معياري قدره (0.45) ما يدل على أن هناك تجانس وتقارب في آراء المستجيبين؛

ومنه نلاحظ أن هذه المتوسطات تشير إلى أن جودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء بورقلة تصنف في المستوى المرتفع حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية للأبعاد بين 2,35 و 2,58 هذا ما يشير على أن العيادة تحقق أداء متميز وشامل يعكس هذا تقييمًا إيجابيًا قويًا من قبل المستفيدين (المرضى) في جوانب متعددة، بما في ذلك كفاءة الرعاية الطبية، فعالية التواصل بين الكادر والمرضى، جودة البيئة العلاجية، وسرعة الإستجابة و إلتزام المؤسسة بأفضل الممارسات والمعايير المهنية، مما يعزز الثقة ويساهم في تحقيق نتائج صحية إيجابية ومستدامة. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية بالتالي هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء بورقلة

بالنسبة للفرضية الثالثة التي تفترض أن هناك مستوى متوسط لرضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لرضا الزبون (2,01) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة هذا يدل على أن الرضا العام للمرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى كان متوسط، يمكن أن يشير إلى أن تجربة المرضى هناك تحمل نقاط قوة ونقاط ضعف متوازنة، فمن جهة قد تكون بعض الخدمات الأساسية، مثل الرعاية الطبية الأولية أو توفر العلاج، مقبولة وتلبي الحد الأدنى من التوقعات، مما يمنع إنخفاض الرضا إلى مستوى منخفض جدًا ومن جهة أخرى، قد تكون هناك تحديات مؤثرة في جوانب أخرى مثل طول فترات الانتظار، أو ضعف التواصل من قبل الكادر الطبي والإداري، أو عدم كفاية النظافة والمرافق، مما يجد من الإرتقاء بالرضا إلى مستوى عالٍ، هذا التوازن بين الإيجابيات والسلبيات هو ما يفسر إستقرار الرضا في النطاق المتوسط. وسجل إنحراف معياري قدره (0.49) بالتالي هناك تقارب عالي في آراء المستجيبين وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة بالتالي هناك مستوى متوسط لرضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة - بالنسبة للفرضية الرابعة التي تفترض أن هناك مستوى مرتفع لرضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لرضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة (2,37) هذا ما يدل على أن رضا الزبائن عن الخدمات الصحية المقدمة في عيادة الضياء كان مستوى جيد، وهذا يعود إلى أن العيادة نجحت في تلبية وتجاوز توقعات الزبائن بشكل كبير، مقدمة تجربة إيجابية شاملة في مختلف أبعاد الخدمة، يشير هذا التقييم القوي إلى فعالية الأداء وجودة الرعاية المقدمة، وسجل إنحراف معياري قدره (0.41) بالتالي هناك تقارب وتجانس في آراء المستجيبين وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة بالتالي هناك مستوى مرتفع لرضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة.

- بالنسبة لفرضية الخامسة التي تفترض على أنه توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة حيث قدر معامل الارتباط الخطي بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون ب 0.807 وهذا ما يدل على أن هناك إرتباط قوي بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون أي أن أي تحسن في أبعاد جودة الخدمات الصحية (الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية) سيقابله إرتفاع في رضا الزبون والعكس صحيح وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الخامسة بالتالي توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

- كما أظهرت نتائج التحليل على أن الزيادة في جودة الخدمات الصحية بقيمة 1 يؤدي إلى الزيادة في رضا الزبون بقيمة 0.974 وهذا ما يؤكد على أن هناك أثر لجودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

- بالنسبة لفرضية السادسة التي تفترض على أنه توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة حيث قدر معامل الارتباط الخطي بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون ب 0.847 وهذا ما يدل على أن هناك

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

إرتباط قوي بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون أي أن أي تحسن في أبعاد جودة الخدمات الصحية (الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية) سيقابله إرتفاع في رضا الزبون والعكس صحيح وهذا ما يؤكد صحة الفرضية السادسة بالتالي توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة بورقلة.

- كما أظهرت نتائج التحليل على أن الزيادة في جودة الخدمات الصحية بقيمة 1 يؤدي إلى الزيادة في رضا الزبون بقيمة 0.923 وهذا ما يؤكد على أن هناك أثر لجودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة.

- بالنسبة للفرضية السابعة التي تفترض على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة حيث كانت الدلالة الإحصائية لكل المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) أكبر من 0.05 حيث تم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف بورقلة تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) هذا ما يشير إلى أن هذه العوامل الديموغرافية لا تؤثر بشكل جوهري في تقييم الزبائن للخدمات الصحية ، يعني هذا أن مستوى الرضا مستقر نسبياً عبر الفئات المختلفة بناءً على الجنس والعمر بالتالي، فإن العوامل المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة بحداثا هي التي تُعد المحددات الرئيسية لرضا الزبون في هذا السياق، وليس الخصائص الشخصية للمتلقى وهذا ما يؤكد صحة الفرضية السابعة بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة .

- بالنسبة للفرضية الثامنة التي تفترض على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في عيادة الضياء بورقلة حيث كانت الدلالة الإحصائية لكل المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) أكبر من 0.05 حيث تم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى رضا الزبون بمستشفى محمد بوضياف بورقلة تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) هذا ما يشير إلى أن هذه العوامل الديموغرافية لا تؤثر بشكل جوهري في تقييم الزبائن للخدمات الصحية ، يعني هذا أن مستوى الرضا مستقر نسبياً عبر الفئات المختلفة

بناءً على الجنس والعمر بالتالي، فإن العوامل المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة بحداثا هي التي تُعد المحددات الرئيسية لرضا الزبون في هذا السياق، وليس الخصائص الشخصية للمتلقى وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثامنة بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في عيادة الضياء بورقلة.

المقارنة بين المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة

صياغة منهجية لأوجه التشابه والاختلاف بين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء:

أوجه التشابه:

العلاقة الطردية بين جودة الخدمات ورضا الزبون: تتفق كلتا المؤسساتين في وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية المقدمة ورضا الزبون، هذا يشير إلى أن تحسين جودة الخدمات يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة رضا الزبون في كلتا الحالتين. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن): تتشابه المؤسسات في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى لمتغيرات الشخصية (والسن، والجنس، والمؤهل العلمي) هذا يوحي بأن العوامل المؤثرة في رضا الزبون تتجاوز هذه الخصائص الفردية في سياق هاتين المؤسساتين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

أوجه الاختلاف:

مستوى جودة الخدمات الصحية: يكمن الاختلاف الرئيسي في التقييم العام لجودة الخدمات الصحية، حيث أظهرت النتائج مستوى متوسطاً في مستشفى محمد بوضياف مقابل مستوى مرتفع في عيادة الضياء.

مستوى رضا الزبون: بناءً على إختلاف مستوى جودة الخدمات الصحية ، سجلت عيادة الضياء مستوى مرتفعاً في رضا الزبون، بينما كان المستوى متوسطاً في مستشفى محمد بوضياف.

بإختصار، تتشابه المؤسساتان في طبيعة العلاقة بين الموجودة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون وفي عدم تأثر الرضا بالخصائص الشخصية المدروسة، بينما تختلفان بشكل جوهري في المستوى العام لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون ، حيث تتفوق عيادة الضياء في كلا الجانبين.

نتائج المقارنة بين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء:

أظهرت نتائج الدراسة تقييماً متبايناً لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون بين المؤسساتتين الصحييتين محل الدراسة، ففي مستشفى محمد بوضياف، أشارت النتائج إلى مستوى متوسط لكل من جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، هذا المستوى المتوسط يثير تساؤلات مهمة حول العوامل الكامنة التي قد تحد من قدرة المستشفى على تقديم خدمات بمعايير أعلى، فمن المرجح أن يعزى هذا المستوى إلى جملة من التحديات المؤسسية والهيكلية، قد تشمل هذه التحديات على سبيل المثال نقصاً في الإستثمار في البنية التحتية والتجهيزات الطبية الحديثة، مما يؤثر على كفاءة التشخيص والعلاج، كما أن محدودية الكوادر الطبية والتمريضية المتخصصة أو عدم كفايتها نسبة إلى حجم المرضى قد يؤدي إلى طول فترات الإنتظار، وتقليل الوقت المخصص لكل مريض، مما ينعكس سلباً على جودة الرعاية المقدمة، بالإضافة إلى ذلك قد يكون هناك ضعف في تطبيق أنظمة إدارة الجودة الشاملة، أو غياب لثقافة التحسين المستمر داخل المستشفى، مما يحد من القدرة على تحديد نقاط الضعف ومعالجتها بفعالية، هذه العوامل مجتمعة تسهم في تشكيل تجربة مرضى أقل إيجابية، وبالتالي تؤدي إلى مستويات متوسطة من الرضا، وفي المقابل سجلت عيادة الضياء مستوى مرتفعاً في كلا المؤشرين يمكن تفسير هذا المستوى المرتفع بعدة جوانب تميز العيادات الخاصة الأصغر حجماً فعلى الأرجح، تتمتع عيادة الضياء بمرونة أكبر في تبني أحدث التقنيات الطبية والبروتوكولات العلاجية، مما يضمن تقديم رعاية حديثة وفعالة.، كما أن القدرة على توظيف الكوادر الطبية والإدارية ذات الكفاءة العالية وتقديم حوافز أفضل قد يجذب أفضل الكفاءات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة، بالإضافة إلى ذلك غالباً ما تركز العيادات الخاصة على تقديم رعاية شخصية وموجهة نحو المريض، حيث يمكن للمرضى الشعور باهتمام أكبر والتواصل الفعال مع الطاقم الطبي، إن صغر حجم العيادة مقارنة بالمستشفى يتيح لها أيضاً مراقبة جودة الخدمات بشكل أدق وأكثر تفصيلاً، والاستجابة السريعة لملاحظات المرضى وشكواهم، مما يساهم بشكل كبير في رفع مستوى رضاهم وتعزيز الثقة في الخدمات المقدمة؛

علاوة على ذلك، كشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في كلتا المؤسساتتين، هذه العلاقة القوية تؤكد على الأهمية البالغة لتحسين جودة الخدمات الصحية لتعزيز تجربة المرضى ورضاهم هذه النتيجة ليست مجرد ملاحظة، بل هي تأكيد علمي على الملازمة بين الجودة والرضا، فهي تشير بوضوح إلى أنه كلما إرتفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، سواء من حيث الكفاءة الطبية، أو سرعة الإستجابة، أو التعاطف مع المريض، أو نظافة البيئة العلاجية، كلما زاد مستوى رضا المرضى بشكل ملحوظ ومباشر، والعكس صحيح، هذه العلاقة القوية تبرز الأهمية القصوى للإستثمار المستمر في تحسين جميع أبعاد جودة الرعاية الصحية، حيث أنها تعد المحرك الأساسي لتعزيز تجربة المريض بشكل شمولي وتحقيق مستويات أعلى من الرضا الذي ينعكس إيجاباً على ولاء المرضى وسمعة المؤسسة وإستدامتها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

من جهة أخرى، أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية التي تم فحصها، وهي (الجنس، والمؤهل العلمي، السن) هذه النتيجة تعني أن رضا المرضى في كلتا المؤسسات لم يتأثر بشكل جوهري بهذه الخصائص الشخصية للمستفيدين من الخدمات الصحية، هذا يشير إلى أن جودة الخدمة المقدمة نفسها، بمكوناتها المهنية والإنسانية، هي العامل الأكثر تأثيراً وأهمية في تحديد مستوى الرضا العام للمريض، بغض النظر عن خلفيته الديموغرافية وبالتالي، يجب أن تركز جهود تحسين الجودة على العناصر الأساسية للخدمة، وليس على تمايز الخدمات بناءً على خصائص المرضى الشخصية، وهذا يعني أن رضا الزبون في كلتا المؤسسات لم يتأثر بشكل كبير بهذه الخصائص الفردية للمستفيدين من الخدمات الصحية؛ بشكل عام، تشير نتائج الدراسة إلى أن عيادة الضياء تتفوق على مستشفى محمد بوضياف في تقديم خدمات صحية ذات جودة أعلى وتحقيق مستويات أعلى من رضا الزبائن، كما تؤكد الدراسة على الدور المحوري لجودة الخدمات الصحية في تعزيز رضا الزبون بغض النظر عن الخصائص الشخصية للمستفيدين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون

خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بدراسة عينة من زبائن (مرضى) مؤسسة إستشفائية محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة، وبعد توزيع الإستبيان على عينة الدراسة تمت معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) نسخة 22، لتحصل في الأخير على نتائج إختبار الفرضيات التي أظهرت أنه يوجد أثر للجودة الخدمات الصحية على رضا الزبون.

كما حاولنا في هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في مآثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف ورقلة وعيادة الضياء ورقلة؟

ومن خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى:

هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛

هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء ورقلة؛

هناك مستوى متوسط لرضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛

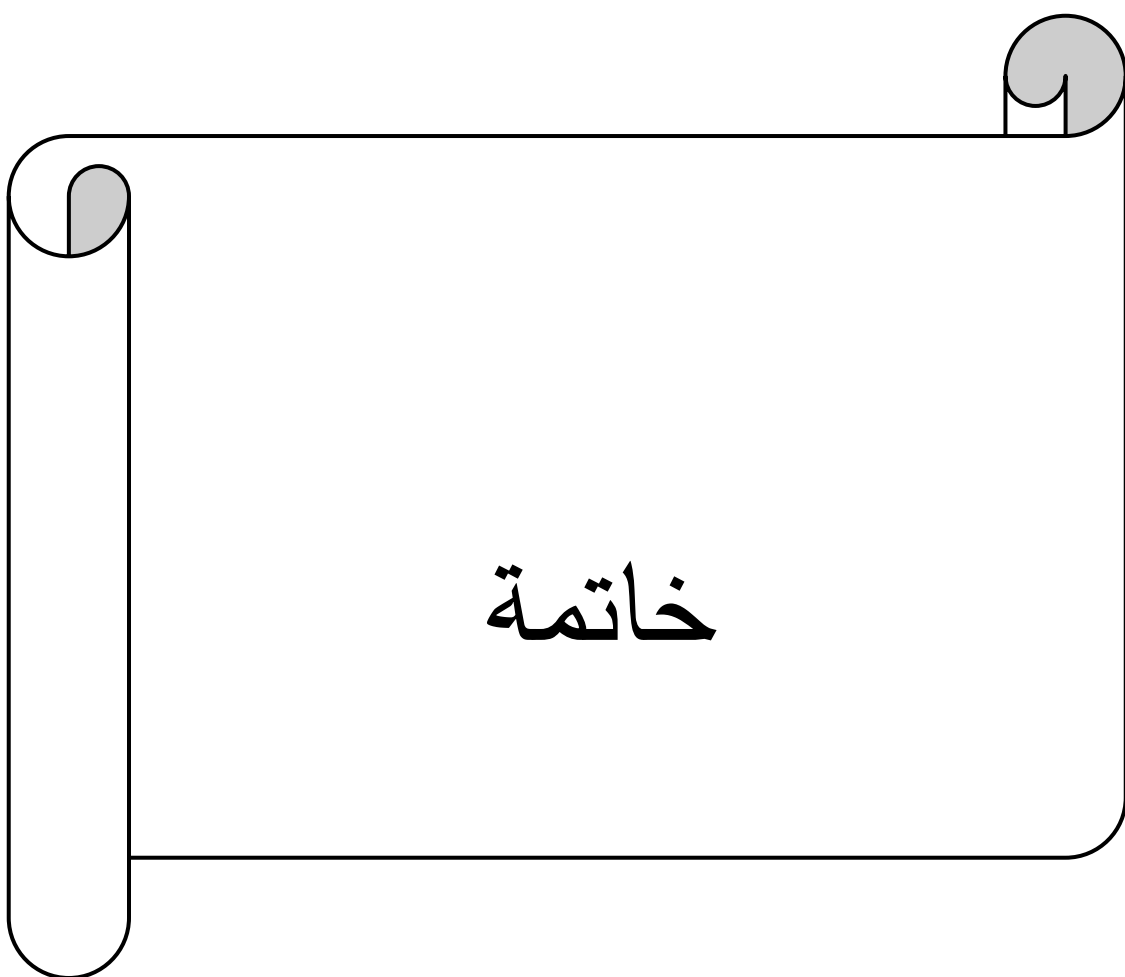
هناك مستوى مرتفع لرضا الزبون في عيادة الضياء ورقلة؛

توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛

توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء ورقلة؛

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون (المريض) تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في مستشفى محمد بوضياف ورقلة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون (المريض) تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في عيادة الضياء ورقلة.



الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي سعت إلى إبراز الأثر الهام لجودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في المؤسسات محل الدراسة، وذلك نظراً للأهمية القصوى لجودة الخدمات الصحية التي أصبحت أكبر التحديات التي تواجهها المؤسسات الإستشفائية لأن هذه الأخيرة ترتبط بشكل مباشر بصحة الأفراد، حيث يمكن التأكيد أن النتائج التي تم التوصل إليها تدعم بشكل قاطع الفرضيات التي تم طرحها في بداية الدراسة، فقد أظهر التحليل الإحصائي أن هناك أثر لأبعاد جودة الخدمات الصحية والمتمثلة في (الإعتمادية، الملموسية، الإستجابة، الضمان، التعاطف) على رضا الزبون وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج لهذا الموضوع بفصليه النظري والتطبيقي تكمننا من اختبار الفرضيات كالتالي: حيث قامت دراستنا على ثمن فرضيات والتي تم إختبارها كما يلي:

الفرضية الأولى والتي تنص على أن : هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، فقد أثبتت الدراسة بأن هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية والتي تنص على أن : هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء بورقلة، فقد أثبتت الدراسة بأن هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء بورقلة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة والتي تنص على أن : هناك مستوى متوسط لرضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، فقد أثبتت الدراسة بأن هناك مستوى متوسط لرضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الثالثة.

الفرضية الرابعة والتي تنص على أن : هناك مستوى مرتفع لرضا الزبون في عيادة الضياء، فقد أثبتت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لرضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الرابعة.

الفرضية الخامسة والتي تنص على أنه: توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، فقد أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الخامسة.

الفرضية السادسة والتي تنص على أنه : توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء، فقد أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء، مما يؤدي إلى قبول الفرضية السادسة.

الفرضية السابعة والتي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، فقد أثبتت الدراسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون

تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية السابعة.

الفرضية الثامنة والتي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في عيادة الضياء، فقد أثبتت الدراسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في عيادة الضياء بورقلة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الثامنة.

ثانياً: نتائج الدراسة

✓ تبين أن مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة مقبول نوعاً ما، ألا أنه يجب على المستشفى أن يعمل على تحسين بعض الأبعاد التي قد تؤثر على مستوى رضا المرضى، إلا أن هذا المستوى المتوسط قد يكون راجع إلى ضغط العمل أو محدودية الموارد أو كذلك نقص في التدريب والتطوير.

✓ تبين أن هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في عيادة الضياء، ألا أنه لا يزال بإمكانها تحسين بعض الأبعاد مثل الإستجابة في بعض الحالات في تقديم الخدمة وكذلك تحسين مستوى الملموسية مثل الراحة والأماكن العامة.

✓ أظهرت الدراسة أن مستوى رضا الزبون متوسط في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مما يستدعي تحسين جودة الخدمات في المجالات التي يعاني فيها المرضى من عدم الرضا.

✓ أظهرت الدراسة أن مستوى رضا الزبون مرتفع في عيادة الضياء بورقلة، وللحفاظ على هذا المستوى وتعزيزه، يوصى بالاستمرار في تعزيز جوانب الخدمة التي تساهم في الرضا العام، مثل سرعة الإستجابة والإهتمام بتقديم إستشارات طبية معمقة.

✓ العلاقة الإرتباطية بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون علاقة طردية قوية في كلا المؤسسات محل الدراسة.

✓ خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في رضا الزبون بناء على (الجنس، المؤهل العلمي، السن) في كلا المؤسسات محل الدراسة.

✓ يوجد أثر واضح لجودة الخدمات الصحية على رضا الزبون في كلا المؤسسات محل الدراسة.

ثالثاً: توصيات الدراسة

- إلزامية تبني مبدأ الجودة في جميع مجالات القطاعين العام والخاص على حد سواء؛
- العمل على توفير البيئة المناسبة وخلق مناخ تنظيمي مريح للحصول على أداء أفضل من قبل الأطباء والمرضى؛
- تعزيز الجوانب المتعلقة بالحوافز المادية والمعنوية بشكل أكبر وذلك لكسب وضمان بقاء الأطباء وإستمرارهم للعمل في المؤسسات العمومية بدلا من التوجه إلى الخاص؛
- الإطلاع بشكل دائم ومستمر على رغبات وتطلعات المرضى والسهر على تلبيةها؛
- الإهتمام بشكاوى المرضى ومراعاة إنشغالهم لأن هذا من شأنه أن يرفع في مستوى جودة الخدمات بالمؤسسات الإستشفائية وذلك من خلال معرفة النواقص ونقاط الضعف بالمؤسسة ومعالجتها بشكل فور؛

- السهر على توفير الأجهزة والمعدات اللازمة الخاصة بالتمريض لأنها تشكل حجر الأساس في العملية العلاجية وتؤثر على جودتها.

رابعاً: آفاق الدراسة

- مقارنة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون بين القطاعين العام والخاص؛

- دراسة أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبائن وتأثيرها على رضاهم؛

- العمل على تحليل شكاوي المرضى وإستخدامها كأداة لتحسين الجودة في القطاع الصحي العام والخاص؛

- تدريب وتأهيل العاملين في القطاع الصحي وخاصة العمومي وهذا من أجل الإستفادة من قدرات الكوادر الطبية ومهاراتهم والتي تؤثر بشكل مباشر و كبير في مستوى الجودة المقدمة؛

قائمة المراجع

الكتب:

- أنيس أحمد عبد الله، إدارة التسويق، وفق منظور قيمة الزبون، دار الجنان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- بججت راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، مصر الجديدة القاهرة، 2018.
- سليمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة، الجزء الأول الفلسفة ومداخل العمال، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010.
- علاء فرج الطاهر، إدارة الجودة الشاملة، الفصل العاشر نماذج إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2010.
- غواري مليكة، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية، دار اليازوي العلمية، 2020.
- قاسم نايف، علوان المياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، سرت ليبيا، 2006.
- محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب، القاهرة مصر، 2012.
- مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة، إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب، القاهرة مصر، 2015.
- مصطفى يوسف كافي، إدارة المؤسسات الطبية، دار رسلان، 2020.

المذكرات:

- فاروق عزون، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنافسية المستدامة دراسة حالة بعض المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2014/2015.
- سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبليس وكالة ورقلة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
- بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة إتصالات الجرائر في مدينة العلمة سطيف، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2.
- بورناز حياة، برجم حنان، مساهمة إدارة العلاقة مع الزبون الإلكتروني في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبليس، ورقة مقدمة لمجلة الأبحاث الإقتصادية، جامعة باجي مختار عنابة، المجلد 16، العدد 02، 2021.
- عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية سعيدة، رسالة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011/2012.
- والة عائشة، أهمية جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لعين طاية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، (2010/2011).

قائمة المراجع

- نور محي الدين ، محمد سعد الله ، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني
وبنك الإدخار والتنمية الإجتماعية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، (غير منشورة)، كلية الإقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال ،
جامعة شذدي ، 2017.
- المجلات:
- إبراهيم لقموتة ، محمد فيصل مايدة ، تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية بالجزائر من وجهة نظر
الزبون (المريض) ، ورقة مقدمة لمجلة المنهل الإقتصادي ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر ، المجلد 4، العدد 2، 2021.
- أسماء يوسف ، تيشات سلوى ، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض المؤسسة الإستشفائية لطب
العيون صداقة الجزائر كوبا ورقلة ، الورقة مقدمة لمجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية ، 2020.
- إسماعيل مراد ، هاجر بوزيان الرحمان ، دور أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المؤسسة
الإستشفائية الدكتور بن زرجب عين تموشنت ، ورقة مقدمة لمجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة عين تموشنت
الجزائر ، المجلد 17، العدد 26، 2021.
- الحاج مكي ، مولود حواس ، جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة المستشفى المختلط هتهات
بوبركر بالجلفة، مقدمة ورقة مقدمة لمجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر ، المجلد 9، العدد 1، 2020.
- إلهام يحيوي، ليلي بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن دراسة ميدانية في المؤسسات الإستشفائية
الخاصة بباتنة، ورقة مقدمة لمجلة الباحث، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر ، العدد 13، 2014.
- بديسي فهيمة ، زيوش بلال ، جودة الخدمات الصحية الخصائص والأبعاد والمؤشرات ، ورقة مقدمة لمجلة الإقتصاد والمجتمع،
جامعة منتوري قسنطينة العدد 7، 2011، ص 144، 145 .
- بطاهر بختة ، دور التسويق الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية مستشفى محمد بوضياف
بغليزان ، ورقة مقدمة لمجلة المنهل الإقتصادي ، جامعة الوادي الجزائر ، العدد الأول، 2018.
- بن تريح بن تريح ، عيسى معزوي ، أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز دراسة حالة بالمؤسسة العمومية
الإستشفائية أمحمدة بن عجلية الأغواط ، ورقة مقدمة لمجلة العلوم الإدارية والمالية ، جامعة الوادي الجزائر ، المجلد 2 ، العدد 1 ،
2018.
- بن حراث العربي ، بن سليمان نجيب ، تقييم جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون (المريض) من منظور هيئة المستشفى
دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف غليزان، ورقة مقدمة لمجلة البشائر الإقتصادية غليزان ، عين تموشنت ،
المجلد 6، العدد 2، 2020.
- بن ساعد فاطنة ، جودة الخدمات الصحية ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون ، ورقة مقدمة لمجلة الابتكار والتسويق ،
جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس الجزائر ، المجلد 10، العدد 1، 2023.
- بن عودة مصطفى ، العابد محمد ، تقييم جودة الخدمات الصحية بالمراكز الإستشفائية دراسة إستطلاعية لآراء عينة من
المرضى ، ورقة مقدمة لمجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة بن زيان عاشور الجلفة ، العدد 7 ، 2018.
- بن عيشي عمار ، أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (المريض) دراسة حالة مستشفيات ولاية
بسكرة ، ورقة مقدمة لمجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية ، جامعة بسكرة الجزائر ، العدد السادس ، 2017.

- بوخلوة باديس، حود ميسة جمال، تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، ورقة مقدمة لمجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 15، 2019.
- بورناز حنان، برجم حنان، مساهمة إدارة العلاقة مع الزبون الإلكتروني في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة موبيليس، ورقة مقدمة لمجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة باجي مختار عنابة، المجلد 16، العدد 02، 2021.
- بورويبة عزيز، عفون شراف، أثر أبعاد رأس المال التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى، ورقة مقدمة لمجلة ميلاف للبحوث والدراسات، يوصوف ميله، المجلد 7، العدد 1، 2021.
- توي عبد المالك، تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون دراسة إستطلاعية لآراء عينة من الزبائن في عيادة ابن سينا باتنة، ورقة مقدمة لمجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، المجلد 4، العدد 2، 2017.
- جهان مالكي، فاطمة طرزوة، العلاقة بين ثقة الزبون، وولاء الزبون في ظل التسويق الإلكتروني، ورقة مقدمة لمجلة التكامل الاقتصادي، جامعة بالحاج شعيب عين تموشنت، المجلد 11، العدد 6، 2024.
- خثير خنفر، لحسن بوعبد الله، مستوى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الإستشفائية من وجهة نظر المرضى المزمنين دراسة ميدانية بمستشفيات (تقوت، وادي، مغير)، ورقة مقدمة لمجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2023.
- زينب حدمر، مريم بجاوي، جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الإستشفائية، ورقة مقدمة لمجلة الأحياء، جامعة باتنة، المجلد 18، العدد 21، 2018.
- سناني لبنى، جودة الخدمات الصحية، ورقة مقدمة لمجلة سوسولوجيا، قسنطينة، المجلد 7، العدد 1، 2023.
- قروج يوسف، تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بغليزان، ورقة مقدمة لمجلة البشائر الاقتصادية، جامعة غليزان، المجلد 8، العدد 2، 2022.
- مكّي الحاج وآخرون، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضى الزبون المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية وكالة عين وسارة، ورقة مقدمة لمجلة الإقتصاد الجديد، تيبازة الجزائر، المجلد 10، العدد 3، 2019.

المراجع الأجنبية:

- _Rajasekhara Mouly Potlur, Gift Angiati, **A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector**, magazine international journal of Industrial Distribution LBusiness, 9,12, university of Nigeria, 2018.
- _Anas Musleh, **The relationship between quality and customer satisfaction in Jordanian healthcare sector**, magazine management science letters 8, 2018.
- _Zahliman, Zuriati Zuriati, Lisa chiew, **Relationship quality of health service with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital**, Enfermeria clinica, 30.s(55), university Jakarta Indonesia, 2019/2020.

_Sabina De Rosis, **The relationship between healthcare service provision models and patient experience**, scula superior di studi universitarie di perfegionamento sant Anma, paissa Italy, 2021.

_yunike yunike, Indrawati Anis Tyarini, **Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Quality of Health services to the Level of patient satisfaction**, magazine kesehatan sandi husada ISSN2654-4563, universitas Alouran wonosobo poltekkes ke menenke palu, 2023

_seieun kim, hak seon kim, **A Study on the Effect of Medical Service Quality on Customer Satisfaction during COVID-19 for Foreigners in Korea**, magazine MDPI, 2023.

_Abdul Raufa, Norhilmi Muhammad, **The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan**, university sultan zainal abidin, Malaysia, 2024.

_Ririn wulandari, Iputu Doddy, **Measuring the impact of healthcare service quality of hospitals on customer satisfaction**, corporate L business strategy review, universitas mercu buana, Jakarta, Indonesia,

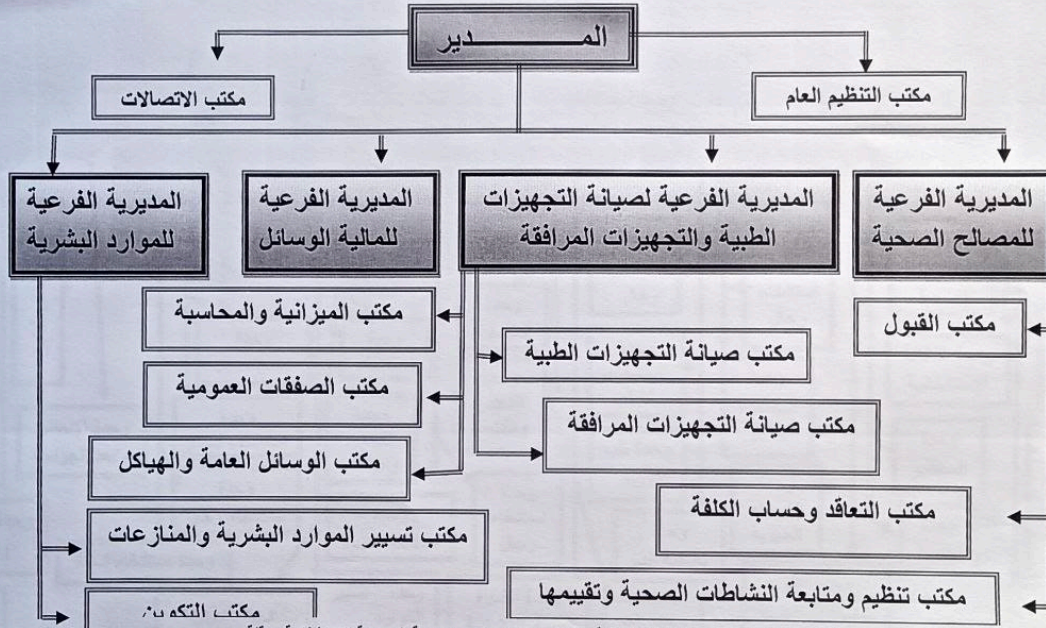
الملاحق

قائمة الاساتذة المحكمين :

المؤسسة	الرتبة	الأستاذ
جامعة قاصدي ورقلة	استاذ تعليم عالي	عراية الحاج
جامعة قاصدي ورقلة	أستاذة محاضرة (أ)	صالحى سميرة
جامعة قاصدي ورقلة	استاذة محاضرة (أ)	مناصيرية رشيد
جامعة قاصدي ورقلة	استاذة محاضرة (أ)	بالأطرش حورية
جامعة قاصدي ورقلة	استاذة محاضرة (أ)	تيشات سلوى

الهيكل التنظيمي للمستشفى محمد بوضياف

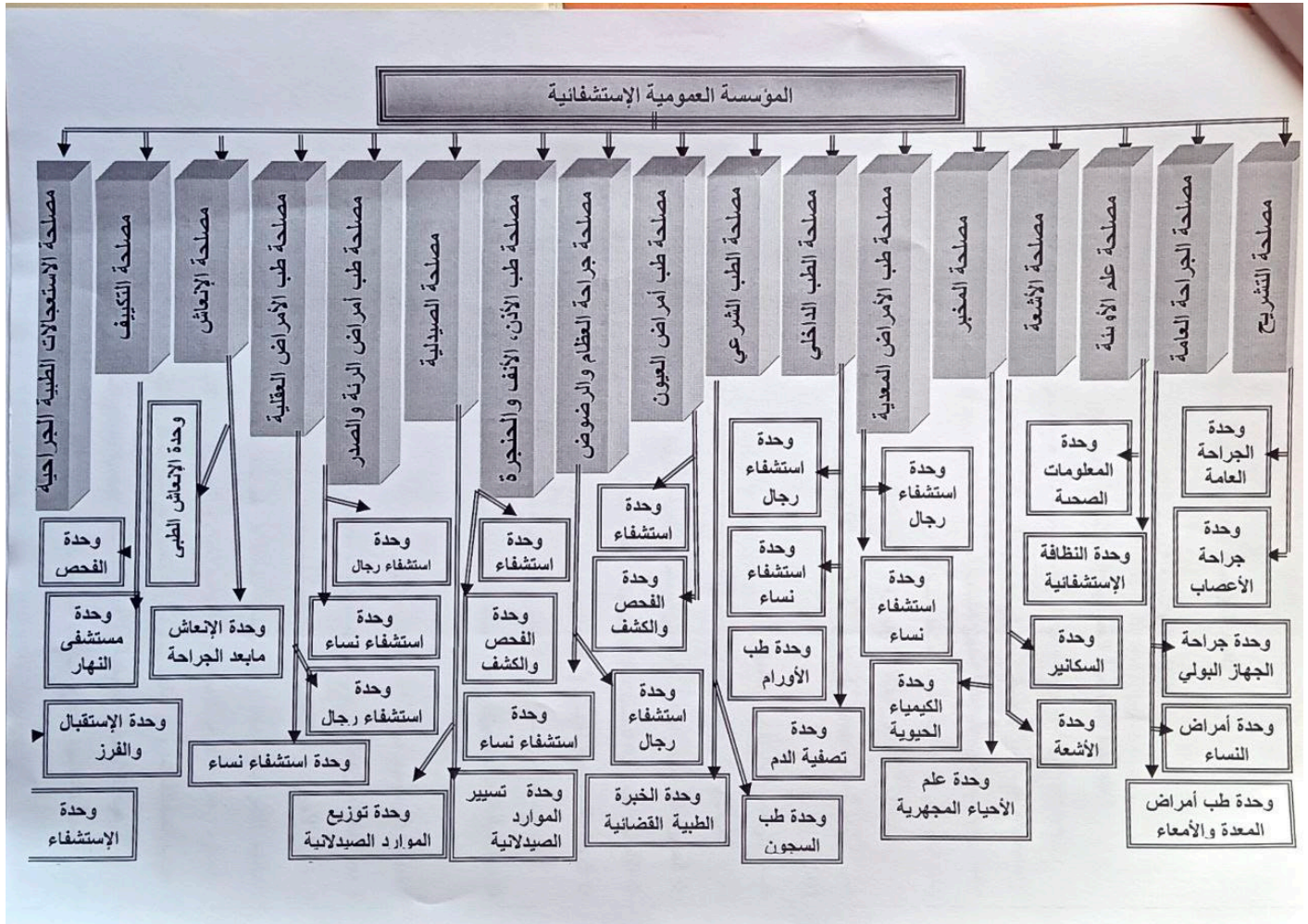
ملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية الإستشفائية
وفق القرار الوزاري المشترك المؤرخ في : 2009/12/20



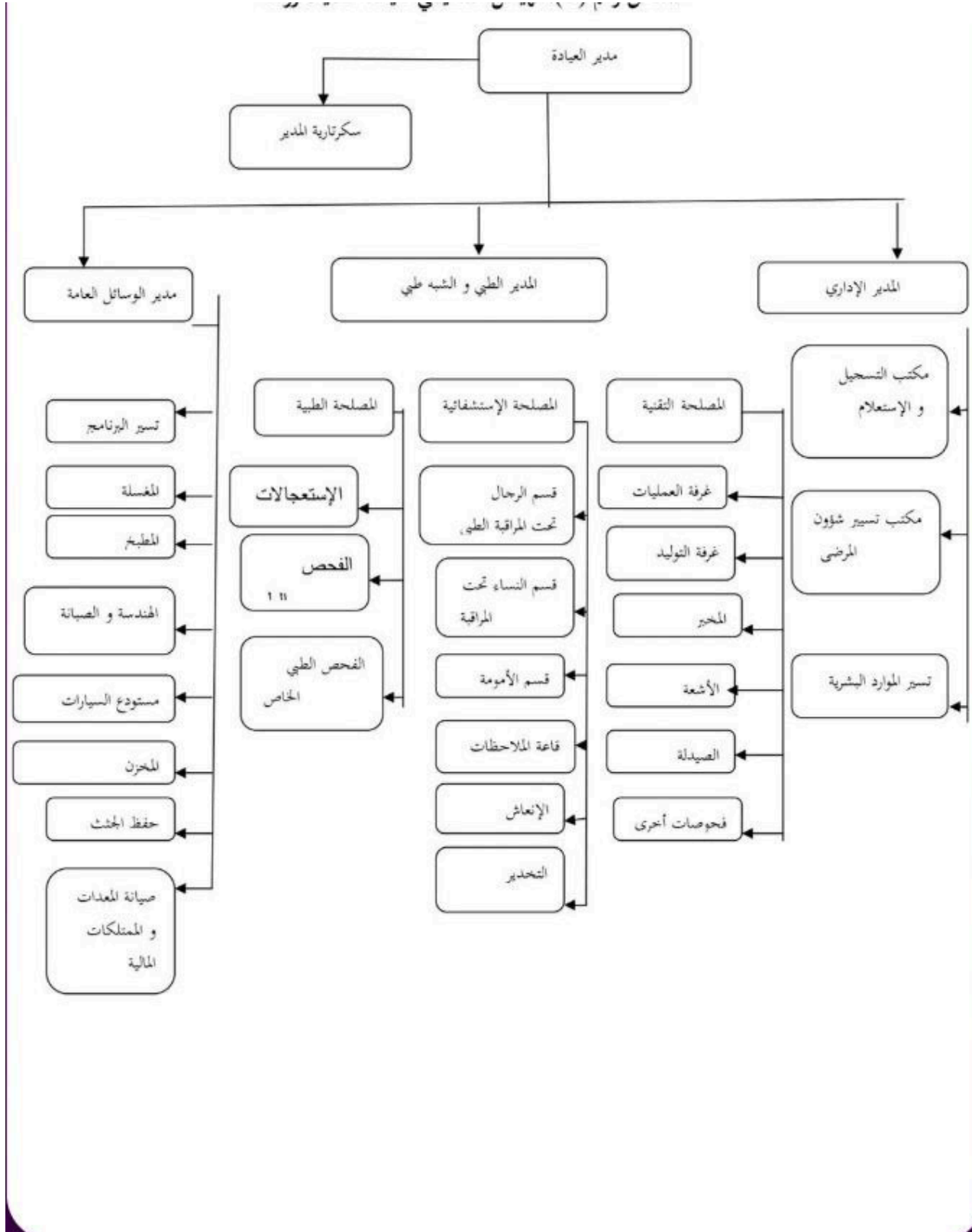
ملحق رقم 02: المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية ورقلة
وفق القرار الوزاري رقم 2637 المؤرخ في : 2007 / 12/24

الملحق 03 :

الهيكل التنظيمي للمستشفى محمد بوضياف



الهيكل التنظيمي لعيادة الضياء



الملحق 05 :

استبانة



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

المستوى: ثانية ماستر

إستبانة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

السيدات والسادة زبائن مستشفى محمد بوضياف ومصحة الضياء ورقلة يسرنا دعوتكم للمشاركة في هذا الإستبيان في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال من أجل إنجاز دراستنا الميدانية بعنوان أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون دراسة مقارنة بين المؤسستين الإستشفائيتين مستشفى محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة. نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة بكل دقة وشفافية مع خالص الشكر والتقدير .

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

- أ.أحمد بن عيشاوي

- سماحي مارية smahimaria79@gmail.com

- الأخضري وفاء fofalak23@gmail.com

الملاحق

المحور الأول : البيانات العامة

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

العمر : أقل من 20 سنة ☐ من 20 إلى 40 ☐ أكثر من 40 ☐

المؤهل العلمي : دون مستوى ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

مكان الإقامة : خارج الولاية ☐ داخل الولاية ☐

المصلحة التي تعالج فيها :

الحالة العائلية : أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

المؤسسة الصحية : مستشفى محمد بوضياف ☐ عيادة الضياء ☐

المحور الثاني : العبارات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
الإعتمادية : هي القدرة على تقديم الخدمة بدقة وموثوقية.				
1	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.			
2	يسيطر المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة.			

الملاحق

3	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثوقة.		
4	يحرص المستشفى على تقديم الخدمة الصحية بشكل جيد من أول مرة (دون أخطاء).		
الإستجابة: هي سرعة وتوقيت تقديم الخدمات لتلبية إحتياجات المرضى.			
5	يقوم المستشفى بإبلاغك بموعد تقديم الخدمة بدقة.		
6	يستجيب المستشفى فوراً لإحتياجاتي.		
7	يتواجد الممرضون بسرعة عند حاجتي إليهم مهما كان إنشغالهم.		
8	يتم إجراء التحاليل والفحوصات خلال مدة زمنية معقولة تتناسب مع حاجتي.		
الضمان (التأكيد ، الأمان): هو توفير بيئة خالية من المخاطر للمرضى.			
9	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بي.		
10	يحظى المستشفى بثقتي الكاملة.		
11	أثق بخبرات ومهارات الإطارات الطبية.		
12	يحرص الطاقم الطبي على متابعة حالة المريض بصفة ضرورية ومنظمة.		

الملموسية: هي جميع المعدات المادية والبشرية ومعدات الإتصال والمباني والمظهر المادي للمنشأة والأدوات.

13	موقع المستشفى مناسب وملائم ويسهل الوصول إليه.		
14	المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات التكنولوجية.		
15	يتوفر المستشفى على التدفئة والتهوية داخل غرف العلاج.		
16	مستوى نظافة المعدات والأدوات الطبية والأفرشة عال جداً.		
17	يلتزم العاملون بالمؤسسة بالنظافة وحسن المظهر.		
التعاطف: هو الإهتمام والرعاية المقدمة للمرضى.			
18	ييدي المستشفى إهتماماً خاصاً لحل المشكلات التي تواجهني.		
19	يرغب العاملون بالمستشفى بتقديم المساعدة لي.		
20	يوضح لي العاملون في المستشفى المشاكل الصحية التي أعاني منها بطريقة أفهمها.		
21	يحرص الطبيب على راحتي أثناء العلاج.		

المحور الثالث : العبارات الخاصة برضا الزبون

الملاحق

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
1	أتواصل مع الطبيب والممرض بسهولة تامة.			
2	مستوى النظافة والترتيب في المؤسسة عال جداً.			
3	سأعود لهذا المستشفى لتلقي الرعاية الصحية إذا دعت الحاجة.			
4	أماكن الإنتظار في المستشفى مجهزة بوسائل الراحة وتوفر بيئة هادئة للمرضى والزوار.			
5	يسعى المستشفى لتحقيق رضا الزبون(المرضى).			
6	تمكنت من الحصول على الخدمة في الموعد المناسب.			
7	الخدمات الطارئة متاحة عند الحاجة.			
8	يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحية واللف في التعامل معي.			
9	يحرص فريق العمل على تقديم وجبات غذائية ذات جودة			
10	يسهر الممرضون على تلبية إحتياجاتي الطبية.			
11	بناء على تجربتي أنصح الآخرين بزيارة المستشفى .			

الملاحق

			أنا راض عن كفاءة وخبرة ومهنية الطاقم الطبي.	12
			يستجيب العاملون في المستشفى مع شكاواي وإستفساراتي بشكل فعال.	13
			يتم شرح الإجراءات الطبية التي ستخضع لها بشكل واضح ومفهوم.	14
			الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الإستشفائية ذات جودة عالية.	15

الملحق 06 :

مخرجات نظام SPSS

1- نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات الصحية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.867	21

2- نتائج ألفا كرونباخ لمقياس رضا الزبون

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.866	15

3- نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الصحة الخدمات جودة	.105	100	.075	.958	100	.080
الزبون رضا	.116	100	.077	.965	100	.081

a. Correction de signification de Lilliefors

4- نتائج الفروق في جودة الخدمات الصحية بمستشفى محمد بوضياف ورقلة

Statistiques sur échantillon uniques^a

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الصحة الخدمات جودة	50	2.1105	.40331	.05704

a. الموسطه = محمد بوضياف

Test sur échantillon unique^a

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الصحة الخدمات جودة	1.937	49	.059	.11048	-.0041-	.2251

a. المؤسسة = محمد بوضياف

5- نتائج الفرق في جودة الخدمات الصحية بعيادة الضياء ورقلة

Statistiques sur échantillon uniques^a

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الصحة الخدمات جودة	50	2.4486	.37546	.05310

a. المؤسسة = الضياء

Test sur échantillon unique^a

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الصحة الخدمات جودة	8.448	49	.000	.44857	.3419	.5553

a. المؤسسة = الضياء

6- نتائج الفرق في رضا الزبائن بمستشفى محمد بوضياف ورقلة

Statistiques sur échantillon uniques^a

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الزبون رضا	50	2.0147	.48642	.06879

a. المؤسسة = محمد بوضياف

Test sur échantillon unique^a

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الزبون رضا	.213	49	.832	.01467	-.1236-	.1529

a. المؤسسة = محمد بوضياف

7- نتائج الفروق في رضا الزبائن بعيادة الضياء ورقلة

Statistiques sur échantillon uniques^a

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الزبون رضا	50	2.3720	.40921	.05787

a. المؤسسة = الضياء

Test sur échantillon unique^a

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الزبون رضا	6.428	49	.000	.37200	.2557	.4883

a. المؤسسة = الضياء

8- نتائج الانحدار: مستشفى محمد بوضياف ورقلة

نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

Corrélations^a

	الزبون رضا
الاعتمادية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N .460** .001 50
الاستجابة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N .657** .000 50
الضمان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N .674** .000 50
الملموسية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N .643** .000 50
الشعاطف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N .580** .000 50
الصحية الخدمات جودة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N .807** .000 50

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

a. المؤسسة = محمد بوضياف

9- نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^{a,c}

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.807 ^b	.652	.644	.29004

a. المؤسسة = محمد بوضياف

b. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات الصحية

c. Variable dépendante : رضا الزبون

10- نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^{a,b}

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	7.556	1	7.556	89.819	.000 ^c
Résidus	4.038	48	.084		
Total	11.594	49			

a. المؤسسة = محمد بوضياف

b. Variable dépendante : رضا الزبون

c. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات الصحية

11- نتائج معلمات نموذج الانحدار

Coefficients^{a,b}

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.042	.221		3.214	.014
الصحية الخدمات جودة	.974	.103	.807	9.477	.000

a. المؤسسة = محمد بوضياف

b. Variable dépendante : رضا الزبون

12- نتائج الانحدار: عيادة الضياء ورقلة

نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون

Corrélations^a

الزبون رضا		
الاعتمادية	Corrélacion de Pearson	.630**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الاستجابة	Corrélacion de Pearson	.618**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الضمان	Corrélacion de Pearson	.703**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الملموسة	Corrélacion de Pearson	.739**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الضمان	Corrélacion de Pearson	.656**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الصحة الخدمات جودة	Corrélacion de Pearson	.847**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50

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

a. المؤسسة = الضياء

13- نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^{a,c}

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.847 ^b	.718	.712	.21973

a. المؤسسة = الضياء

b. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات الصحية

c. Variable dépendante : رضا الزبون

14- نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^{a,b}

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5.888	1	5.888	121.942	.000 ^c
Résidus	2.318	48	.048		
Total	8.205	49			

a. المؤسسة = الضياء

b. Variable dépendante : رضا الزبون

c. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات الصحية

15- نتائج معلمات نموذج الانحدار

Coefficients^{a,b}

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.711	.207		2.538	.006
الصحة الخدمات جودة	.923	.084	.847	11.043	.000

a. المؤسسه = الضيفاء

b. Variable dépendante : رضا الزبون

نتائج الفروق في رضا الزبون بمستشفى محمد بوضيف

16- نتائج الفروق في مستوى رضا الزبون حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants^a

	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
الزبون رضا	2.769	.103	-1.967	48	.055	-.26325	.13383	-.53233	.00583
Hypothèse de variances égales			-1.937	39.664	.060	-.26325	.13594	-.53806	.01156
Hypothèse de variances inégales									

a. المؤسسه = محمد بوضيف

17- نتائج الفروق في مستوى رضا الزبون حسب متغير المؤهل العلمي

ANOVA^a

الصحة الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1.342	4	.335	2.277	.076
Intragruppes	6.628	45	.147		
Total	7.970	49			

a. المؤسسه = محمد بوضيف

18- نتائج الفروق في مستوى رضا الزبون حسب متغير السن

ANOVA^a

الصحة الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.074	2	.037	.221	.802
Intragruppes	7.896	47	.168		
Total	7.970	49			

a. المؤسسه = محمد بوضيف

الملاحق

نتائج الفروق في رضا الزبون بعبادة الضياء بورقلة

19- نتائج الفروق في مستوى رضا الزبون حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants^a

		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
الزبون رضا	Hypothèse de variances égales	.319	.575	.626	48	.534	.07444	.11887	-.16456-	.31345
	Hypothèse de variances inégales			.642	44.130	.524	.07444	.11598	-.15927-	.30816

a. المؤسسه = الضياء

20- نتائج الفروق في مستوى رضا الزبون حسب متغير المؤهل العلمي

ANOVA^a

الصحة الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.768	4	.192	1.408	.247
Intragruppes	6.139	45	.136		
Total	6.907	49			

a. المؤسسه = الضياء

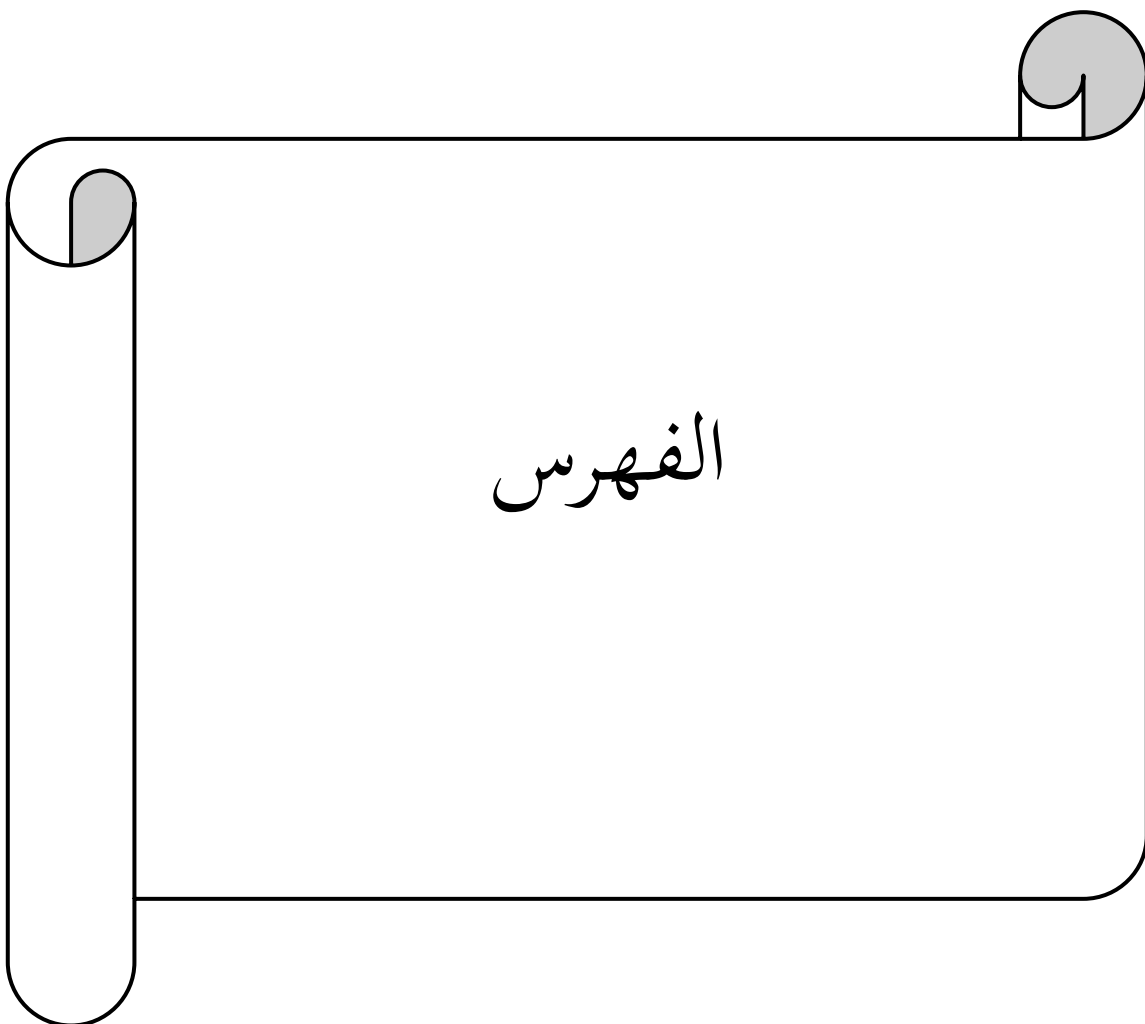
21- نتائج الفروق في مستوى رضا الزبون حسب متغير السن

ANOVA^a

الصحة الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.295	2	.148	1.048	.359
Intragruppes	6.612	47	.141		
Total	6.907	49			

a. المؤسسه = الضياء



IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية
3	الفرع الأول : مفهوم وأهمية الجودة وخصائصها ومراحل تطورها
6	الفرع الثاني : مفهوم إدارة الجودة الشاملة ونماذجها
9	الفرع الثالث : مفهوم الخدمة وخصائصها وجودة الخدمة
11	الفرع الرابع : مفهوم الخدمة الصحية وخصائصها وأنواعها
12	الفرع الخامس : مفهوم وأهمية جودة الخدمات الصحية وأهدافها
14	الفرع السادس : أبعاد جودة الخدمات الصحية وقياسها والعوامل المؤثرة فيها
18	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرضا الزبون
18	الفرع الأول :مفهوم الزبون وأنواعه
19	الفرع الثاني: مفهوم وأهمية رضا الزبون
20	الفرع الثالث : خصائص ومحددات رضا الزبون
22	الفرع الرابع: قياس رضا الزبون
22	الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على رضا الزبون
23	الفرع السادس: العلاقة بين جودة الخدمات الصحية و رضا الزبون
24	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون
24	المطلب الأول: الدراسات العربية والدراسات الأجنبية
30	المطلب الثاني: موقع الدراسة السابقة من الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

36	الفرع الأول: منهج الدراسة
36	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
38	الفرع الثالث: متغيرات الدراسة
38	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
38	الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
39	الفرع الثاني : أدوات جمع البيانات
40	الفرع الثالث: صدق وثبات الإستبيان
41	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
41	الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج توزيع عينة الدراسة
48	الفرع الثاني : عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الثاني(جودة الخدمات الصحية)
57	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إختبار فرضيات الدراسة
57	الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج إختبار
60	الفرع الثاني : الإجابة الإحصائية عن العلاقات الارتباطية
68	الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن عدم وجود دلالات إحصائية للفروق في رضا الزبون حسب الخصائص الشخصية
75	خلاصة الفصل الثاني
77	خاتمة
81	المراجع
86	الملاحق.....