

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة



ميدان: العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالب: - فاتح عرار

تحت عنوان:

أثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من وجهة نظر العاملين في المؤسسة

دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	الدكتور عيسى بدروني
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	الدكتور نصر الدين بن اعمارة
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	الدكتور الطيب مصطفىاوي

السنة الجامعية: 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكرتكم

أحمد الله سبحانه وتعالى وأشكره على فضله وكرمه وبركته، الذي أنعم علي ووفقني لإنجاز هذه الدراسة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد ﷺ وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتوجه بكل الشكر والتقدير إلى كل من وقف إلى جانبي وقدم لي يد المساعدة أو أسهم في إنجاز عملي، وأخص بالذكر أستاذي الفاضل الذي أشرف على دراستي السيد المحترم:

الدكتور بن اعمار نصر الدين الذي قدم لي الدعم والتوجيه لإنجاز عملي هذا، وأتمنى له كل التوفيق والنجاح في مسيرة حياته.

كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان لزميلي الدراسة ناغل عبد المطلب ومشيكي رضوان فقد كانا لي سندا قويا وداعما في مختلف الظروف والشكر موصول لعائلتي الكريمة على دعمها وصبرها.

واتوجه ايضا بالشكر لإدارتي قسم العلوم التجارية وجامعة محمد بوضياف، وكل أعضاء الهيئة التدريسية بقسم العلوم التجارية، والذين كان لهم الفضل في تحصيلي العلمي خلال السنتين الماضيتين.

وأتوجه مسبقا بوافر الشكر وعظيم الإمتنان والتقدير للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه الرسالة وتقييمها.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل وإتمامه على أحسن وجه.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وتقدير
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ - ز	مقدمة
08	الفصل الأول: الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية
08	تمهيد الفصل الأول
09	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للدليل المادي
09	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الدليل المادي للخدمة
13	المطلب الثاني: مكونات وتصميم الدليل المادي للخدمة
15	المطلب الثالث: مكانة الدليل المادي في تصنيف الخدمات
17	المطلب الرابع: عناصر الدلائل المادية للمستشفيات
19	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية
19	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة الصحية
22	المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الخدمة الصحية
24	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات الصحية
27	المطلب الرابع: قياس جودة الخدمات الصحية
29	خلاصة الفصل الأول

فهرس المحتويات

30	الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة (المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة)
31	تمهيد الفصل الثاني
32	المبحث الأول: التقدير العام للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير
32	المطلب الأول: تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير
33	المطلب الثاني: مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير
35	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير
36	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
36	المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
37	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات والمعلومات
38	المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة
40	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة
40	المطلب الأول: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة
41	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
46	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة وتحليلها
63	خلاصة الفصل الثاني
64	الخاتمة
68	قائمة المراجع
72	قائمة الملاحق

فهرس الجداول والأشكال البيانية

والملاحق

فهرس الجداول والأشكال البيانية والملاحق

أولاً: قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	ملخص مكونات الدليل المادي	14
(2)	أبعاد الجودة للخدمات الصحية	26
(3)	درجات سلم ليكارت الخماسي	38
(4)	نتائج إختبار معامل الثبات ومعامل الصدق لأبعاد الدراسة	40
(5)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	41
(6)	توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية	42
(7)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	43
(8)	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	44
(9)	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	45
(10)	إجابات الأسئلة ودلالاتها	46
(11)	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات عنصر البيئة المادية الخارجية	47
(12)	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات عنصر البيئة المادية الداخلية	48
(13)	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات عنصر الجوانب الملموسة الأخرى	49
(14)	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات جودة الخدمات الصحية	51
(15)	نتائج إختبار "T-test" بين المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) ومتغير (الجنس)	53
(16)	نتائج إختبارات التباين الأحادي "One-Way ANOVA" بين المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) والمتغيرات (العمر، المستوى، الوظيفة، الخبرة)	54
(17)	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الخارجية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)	55
(18)	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الداخلية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)	57

فهرس الجداول والأشكال البيانية والملاحق

58	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (عنصر الجوانب الملموسة الأخرى) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)	(19)
60	قيم معامل تضخم التباين "VIF" للمتغيرات المستقلة	(20)
60	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لقياس أثر عناصر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية	(21)

فهرس الجداول والأشكال البيانية والملاحق

ثانيا: قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	(1)
15	مدى الإعتماد على الدليل المادي حسب نوع مؤسسة الخدمة	(2)
33	مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير	(3)
35	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير	(4)
41	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(5)
42	توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية	(6)
43	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(7)
44	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	(8)
45	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	(9)

فهرس الجداول والأشكال البيانية والملحق

ثالثا: قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
72	قائمة الأساتذة المحكمين	(1)
73	إستبيان	(2)
77	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية "SPSS _{v24} "	(3)

مقدمة

مقدمة:

يمثل قطاع الخدمات منذ عقود جزءا هاما من اقتصاديات دول العالم، ذلك ما استدعى من المؤسسات الخدمية المختلفة إلى التنافس في تنمية وتطوير الخدمات التي تقدمها وفي إنتهاج فكر تسويقي يتماشى مع طبيعة تلك الخدمات، لأن تلك الخدمات ذات معطيات خاصة، وهذا ما استدعى ضرورة توسيع المزيج التسويقي التقليدي ليشمل عناصر أخرى من شأنها أن تلائم الخصائص المحيطة بإنتاج الخدمة وإستهلاكها.

وتعتبر أهم خصائص الخدمة هي صفة عدم ملموسيتها والتي تتفرع منها مجموعة الخصائص الأخرى مثل عدم القابلية للتخزين، وتزامن انتاجها مع استهلاكها فضلا عن اختلاف جودة مخرجاتها، وبسبب ذلك لايستطيع الزبون تقييم الخدمة بسهولة وموضوعية مقارنة بكيفية تقييمه للسلع، أي انه في غياب الملموسات في المنتج الخدمي، يكون الزبون أكثر تردداً بشأن الاستفادة منها ولذلك يبحث عن الأشياء الملموسة المحيطة بالخدمة، ويعتمد عليها في تقييم أداء الخدمة مما يدفع بمسوق الخدمة الى محاولة تخفيف تعقيد جوهر الخدمة، عن طريق التركيز على الجوانب الملموسة في عرض الخدمات.

ومن هذا المنطلق تولي المؤسسات الخدمية وأبرزها المستشفيات الأهمية لوجود وتكوين الدليل المادي بشكل ملائم في سبيل مواجهة هذه المشاكل وإيجاد حلول لها.

والمستشفى يعتبر المحور التنظيمي لنظام الخدمات الصحية والمكان المؤدي لتوصيل الخدمات الصحية للمريض، وهذا ما يفرض عليها معرفة مكونات الدليل المادي (تصميم المباني، انسيابية الوصول إلى الاقسام المطلوبة، وضع العلامات الإرشادية، الحدائق، أماكن وقوف السيارات، الديكور الداخلي، وكل شيء مادي ملموس)، من اجل تهيئة البيئة المثالية وخلق الجو النفسي المريح، وكذا استحواذ على كل ما هو حديث ومطور لتقديم الخدمات الصحية بجودة عالية إلى الجمهور والعملاء، وبما يشبع حاجاتهم وورغباتهم وتطلعاتهم ويحقق رضاهم.

مقدمة

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة من بين أهم المؤسسات الخدمية الصحية بولاية المسيلة، وجاء هذا البحث للوقوف على مدى إهتمام هذه المؤسسة بعناصر الدليل المادي، ومعرفة مدى تأثير هذه العناصر على جودة الخدمات الصحية المقدمة بها من وجهة نظر العاملين فيها. وفي هذا السياق نطرح التساؤل الجوهري والذي يمثل إشكالية موضوع دراستنا هذه كما يلي:

ما هو أثر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية المقدمة من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة؟

وانطلاقاً من هذه الإشكالية الرئيسية يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الخارجية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الداخلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة؟

2- فرضيات الدراسة:

في ظل تحديد الإشكالية الرئيسية للدراسة، ومن خلال ما تم طرحه من أسئلة فرعية حول موضوع الدراسة وأملا في تحقيق الأهداف المرجوة، تم وضع فرضية رئيسية وفرضيات فرعية وصياغتها على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة؛

الفرضيات الفرعية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة)؛
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الخارجية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة؛
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الداخلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة؛
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة.

مقدمة

3- أسباب إختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب ودوافع دعت إلى اختياري لهذا الموضوع من أبرزها ما يلي:

- بحكم التخصص العلمي المدروس، وروح الفضول في اكتشاف خبايا هذا الموضوع؛
- رغبة الطالب في اختيار الموضوع؛
- تحديد المفاهيم المتعلقة بالدليل المادي، بالإضافة إلى محاولة التعرف على جودة الخدمة الصحية وأهميتها وأبعادها؛
- التعرف على مدى تأثير كل عنصر من عناصر الدليل المادي على جودة الخدمة الصحية؛
- كشف أثر عناصر الدليل المادي على جودة الخدمة الصحية؛
- الوقوف على مدى اهتمام المؤسسة بالدليل المادي، بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة؛
- محاولة لفت انتباه المؤسسة الصحية لأهمية الدليل المادي في تعزيز جودة خدماتها الصحية؛
- التوصل إلى بعض النتائج والإقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تحسين الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- معرفة أهمية ودور عناصر الدليل المادي في تحقيق جودة الخدمة الصحية؛
- التعرف على تأثير كل عنصر من عناصر الدليل المادي في تحقيق جودة الخدمة بالمؤسسات الخدمية بشكل عام، والمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة بشكل خاص؛
- محاولة تقديم أفكار تستند على نتائج الدراسة، تسترشد بها المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة في تطوير أدائها لتحسين جودة خدماتها المقدمة للمرضى؛
- معرفة ومحاولة فهم أثر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة خدماتها الصحية؛

مقدمة

5- أهداف الدراسة:

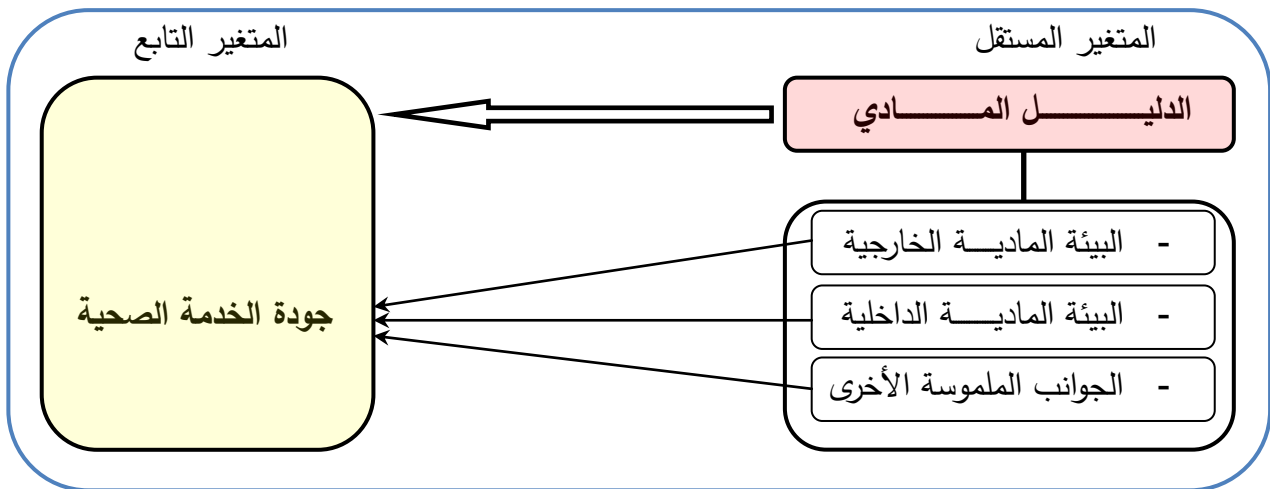
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة خدماتها الصحية من وجهة نظر العاملين فيها، للمساهمة بمساعدة هذه المؤسسة في تحسين جودة خدماتها المقدمة، لذا فإن هذه الدراسة تسعى بالأساس إلى:

- تقديم إطار نظري يتعلق بمفاهيم الدليل المادي، وأهميته وعناصره، مع تسليط الضوء على جودة الخدمة الصحية، وأهميتها وأبعادها؛
- التعرف على العلاقة التأثيرية بين عناصر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة وجودة الخدمات الصحية؛
- بلورة أهم العناصر التي يستند عليها الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة؛
- التوصل إلى نتائج من خلال الدراسة الميدانية بإمكانها أن تساعد المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة في تحسين جودة خدماتها.

6- متغيرات الدراسة:

ويمكن توضيح نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1) : نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالب.

مقدمة

حيث تحتوي هذه الدراسة على متغيرين أساسيين وهما:

1. المتغير المستقل: عناصر الدليل المادي والمتمثلة في (البيئة المادية الخارجية، البيئة المادية الداخلية، الجوانب الملموسة الأخرى)؛
2. المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية.

7- منهج الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية، وفي ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري لتحديد الإطار المفاهيمي للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية، أما في الجانب التطبيقي ولمعرفة أثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، فتم استخدام منهج دراسة الحالة، كما تم استخدام المنهج التحليلي عند تحليل الاستبيان المقدم للعاملين في هذه المؤسسة.

8- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

1. الحدود المكانية: إتمدت الدراسة النظرية على جمع المعلومات من المكتبة المتواجدة في الجامعة والمكتبات الخارجية والأنترنت، أما الدراسة التطبيقية فقد إقتصرت على مؤسسة خدمية واحدة، وهي المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، والتي أخذتها كنموذج لدراسة أثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية؛
2. الحدود الزمنية: إمتدت فترة هذه الدراسة من بداية شهر فيفري 2019م إلى نهاية شهر ماي من نفس السنة.

9- هيكل الدراسة:

اشتملت هذه الدراسة على فصلين من أجل تقديم أجزاء الدراسة، وذلك من خلال العمل على توضيح الإطار النظري لكل من المتغيرين الرئيسيين للدراسة، المتمثلين في الدليل المادي وجودة الخدمة الصحية، والعمل على التحليل الدقيق لتلك العلاقة وإبراز أثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، وتم في المبحث الأول تقديم الإطار المفاهيمي للدليل المادي، أما المبحث الثاني فتناول الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية؛

الفصل الثاني:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية المتعلقة بأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، حيث قسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول التقديم العام للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، أما المبحث الثاني فقد خصص للإطار المنهجي للدراسة، أما المبحث الثالث فتناول عرض نتائج الدراسة.

الفصل الأول: الدراسة النظرية للدليل

المادي وجودة الخدمات الصحية

تمهيد:

يحتل الدليل المادي (كأحد عناصر المزيج التسويقي الخدمي) دورا جوهريا، وأهمية نسبية عالية نوعا ما اذا ما قورنت ببقية عناصر المزيج التسويقي الخدمي، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى قدرته على التغلب على بعض اهم المشاكل التي تنشأ عن اللاملوسية التي تتسم بها الخدمات عموما، وهذه المشاكل تتعلق بصعوبة تقديم الخدمة قبل استهلاكها من قبل العميل، وأيضا صعوبة التعريف بها من طرف مقدمي الخدمة، ومنه فمساهمة الدليل المادي على حل هذه المشاكل في الخدمات ومنها الخدمات الصحية يسهم في تقديمها إلى متلقيها بأفضل طريقة ممكنة.

ولقد تطور مجال الخدمات التي اصبحت تشكل اليوم اهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها، وفي هذه الظروف اصبح لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية معرفة بأهمية الجودة في تقديم الخدمات من اجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية في المؤسسة الخدمية.

وبالحديث عن الخدمات فقد اهتم الباحثون مؤخرا بجودة الخدمات الصحية، نظرا لتعلق الامر بالصحة وحياة الانسان، وقد اصبحت بالتالي جودة الخدمات الصحية ضرورة حتمية للمؤسسات الصحية من اجل اشباع رغبات المرضى وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم، وبالتالي تعمل إدارة هذه المؤسسات على تقديم خدمات صحية ذات نوعية وجودة عالية وهذا عن طريق الاهتمام بالبيئة المادية للمستشفيات، التي تكون الوسط الذي يتم فيه تقديم هذه الخدمات ويتم فيه التعامل بين مقدمي الخدمات (أطباء وممرضين) مع متلقيها المرضى، وأيضا من خلال الاهتمام بالجوانب الملموسة الأخرى كالأجهزة والعتاد.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للدليل المادي

تمتاز معظم الخدمات بعدد من الخصائص التي تميزها عن السلع مثل عدم القابلية للتخزين، التلازمية، التباين، وهلاكية الخدمة، وعدم الملموسية، ولعل هذه الأخيرة هي أهم خاصية والتي لا يمكن تقييمها قبل شرائها لذلك فإن الزبائن ينظرون إلى الأشياء الملموسة في مؤسسة الخدمة هنا يأتي دور الدليل المادي بما يحتويه من عناصر ملموسة مثل التجهيزات والأثاث وغيرها مما يبرز ملموسية هذه الخدمات.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الدليل المادي للخدمة

أولاً/ مفهوم الدليل المادي:

لقد تعددت مفاهيم الدليل المادي، وفي أحيان كثيرة يكون غير واضح تماماً بالنظر للغموض السائد والتنوع الكبير للمصطلحات المستخدمة من قبل الباحثين في الأدبيات العربية والإنجليزية، ولعل الأكثر تداولاً من هذه المصطلحات في الأدبيات العربية هي البيئة والدليل، وهذا الأخير ترجمته للكلمة "Evidence" التي تعني في معجم "Oxford" الحقائق و الإشارات أو الأشياء التي تجعلك تعتقد أن أمراً ما صحيح.¹

هناك من عرف الدليل المادي بأنه البيئة المادية للمنظمة المحيطة بالعمالين والعملاء أثناء إنتاج وتسليم الخدمة مضافاً إليها عناصر ملموسة تستخدم للاتصال ودعم دور الخدمة، حيث تؤدي عناصر الدليل المادي دوراً مهماً في راحة العملاء للخدمة من حيث جودتها والمستوى السريع في تنفيذها.²

الدليل المادي هو البيئة التي تنتج فيها الخدمة وتقدم إلى الزبون كتصميم المباني ومظهر العاملین والأجهزة والمعدات وموقع المنظمة محاولة نقل الخصائص غير الملموسة للخدمة إلى خصائص ملموسة بالتركيز على الجوانب المادية لتعزيز إدراكات الزبون للخدمة.³

¹ - سليم عابر، المظهر المادي للخدمة وأثره على اتجاهات الزبون دراسة حالة عينة من الفنادق ولاية سطيف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 2 علي لونيس، البليدة، الجزائر، 2017، ص ص89-90.

² - زيد ماهر حبيب، أثر الدليل المادي في تحقيق رضا العملاء دراسة ميدانية على مطعم قصير كيوان بدمشق، مجلة جامعة البحث، جامعة دمشق، العدد 21، 2017، ص168.

³ - فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص350.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

ومنهم من عرفه بأنه العنصر الملموس في تقديم الخدمة يلعب دور مهم في إمكانية تقييس الخدمة ومساعدة المستهلك على خدمة نفسه بنفسه (إستخدام الصراف الآلي، إستخدام جهاز فحص السكر من قبل المريض، إستخدام مواقع الويب،... الخ)، بالإضافة إلى عناصر الدليل المادي الأخرى مثل موظفو الخدمة، وسائل الاتصال، الإضاءة الملائمة، المظهر الخارجي الجذاب للعاملين، تقديم الهدايا على شكل كتب، مجلات،... الخ.¹

وفي هذا الإطار يعرف الدليل المادي أيضا بأنه عبارة عن جميع الجوانب المادية المحسوسة التي تسهل إستخدام الخدمة المعنية والتعامل معها، حيث تكون معظم الخدمات مصحوبة بدليل مادي يكون له دورا مهما في التأثير على رضا العملاء عن المنظمة، سواء تمثل ذلك في:²

1- البيئة المادية:

وتتمثل في مبنى المنظمة الذي يلعب دورا مهما في جذب العملاء، ذلك ان العميل يفضل ان يكون المبنى الذي يتعامل معه متوفرا فيه كل سبل الراحة، والأمن، والتكيف، مع توفير مساحة لتوقف سيارات العملاء، واتساع المكان،... الخ

2- العناصر المادية الأخرى:

والمتمثلة في جميع المعدات التي تسهل عملية تقديم الخدمة كالمكاتب، الحاسوب، مظهر العاملين كالزري الذي يوحي للعملاء بتصورات إيجابية عن العاملين في المنظمة،... الخ من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الدليل المادي يعني بالعميل من لحظة دخوله إلى المنظمة إلى لحظة خروجه منها.

ويمكن تعريفه بشكل شامل بأنه هو جميع الجوانب المادية الملموسة والمحسوسة وتتمثل في البيئة المادية الخارجية (حجم البناء المادي، شكل وتصميم البناء، تصميم مدخل المبنى، الإضاءة الخارجية،... الخ)، والبيئة المادية الداخلية (التصميم الداخلي، الألوان، المعدات، الإضاءة الداخلية،... الخ)، وجوانب ملموسة أخرى (مظهر العاملين،... الخ).

¹ - محمود جاسم الصميدعي وريينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، صص 326-327.

² - زيد ماهر حبيب، مرجع سبق ذكره، صص 168-169.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

ثانيا/ أنواع الدليل المادي: يمكن التمييز بين نوعين من الدليل المادي وهما:¹

1- الدليل المحيط:

يعد الدليل المحيط أو الشكلي جزءا فعليا يمتلك في عملية شراء الخدمة، إلا أن قيمته وحده لا تعد قيمة ولا أهمية لها، فمثلا لا يعد دفتر الشيكات له أي قيمة أو أهمية ما لم يدفع أو يدعم من قبل البنك الصادر منه أو يكون مغطى برصيد من الأموال، وكذلك لا تعد تذكرة الدخول إلى المسرح وحدها ذات قيمة ما لم يتم قبولها واعتمادها، فهي تؤكد لحاملها على الخدمة فحسب ولكنها ليست بديلا عنها، فالدليل المحيط (الخارجي) يضاف إلى قيمة الدليل الأساسي للخدمة فقط في حالة تقدير العميل لدلائل تلك الخدمة، ففي العديد من الفنادق الدولية الكبيرة، تحتوي الغرف فيها على الكثير من الدليل الخارجي مثل الديكورات، إرشادات عن البلد، أقلام، دفاتر، ملاحظات، هدايا ترحيب، مشروبات، صور فوتوغرافية عن الفندق وغيرها، هذه التصورات عن الخدمة يجب تصميمها وتطويرها بما يتناسب مع حاجات وتوقعات العميل؛

2- الدليل الأساسي:

الدليل الأساسي هو بعكس الدليل الخارجي لا يمكن للعميل امتلاكه، ومع ذلك قد يكون له مهما جدا في تأثيره على قرار شراء الخدمة، حتى أنه يعد عنصرا مهما بحكم وضعه، فالمظهر الخارجي العام وتصميم الفندق، وموديل السيارة المستأجرة ونوعها، ونوع الطائرة المستخدمة من قبل الناقل، كلها جميعا أمثلة على الدليل الأساسي؛

فالدليل الأساسي والدليل المحيط مقترنين مع صور أخرى (مثل الأشخاص الذين يقدمون الخدمة) تشكل كلها عناصر تؤثر على وجهة نظر العميل وحكمه على نوعية الخدمة، فعندما يحاول العميل الحكم على نوعية الخدمة قبل استعمالها أو شرائها فهو يستعين بهذه الأدلة المحيطة بتقديم الخدمة.

¹ - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة السادسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص418-419.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

ثالثا/ أهمية الدليل المادي:

تكمن أهمية الدليل المادي الملموس في أنه يحقق المزايا التالية:¹

- يفيد في إضافة القيمة لخدمة الزبون؛
- يسهل عملية الخدمة بتقديم المعلومات للزبون من خلال الرموز، اللافتات، الكتيبات للإرشاد والتتقيف؛
- بناء التصور الذهني المطلوب لدى الزبون بالتأثير في إدراكه لتكوين تقييم يقلل من مستوى مخاطرة قرار الشراء لدى الزبائن المحتملين غير القادرين على الحكم عليها قبل استهلاكها ومستويات منفعة متفاوتة بعد الشراء لأنه عنصر مهم في تصميم الخدمة والعناصر الترويجية؛
- يحقق التعاون بين مقدمي الخدمة فيما بينهم من جهة وبينهم وبين المريض من جهة أخرى عن طريق المعلومات والتقنيات الطبية المستخدمة.

رابعا/ أهداف الدليل المادي:

تكمن الحاجة للتجسيد المادي في قيمة الخدمة أثناء التقديم وفي كل تبادل مع الزبون في الأهداف التالية:²

- خلق جو من الثقة مع الزبون: كلما كان مقدم الخدمة جديد أكثر بالنسبة للزبون أو كانت التقنيات المستخدمة غريبة أكثر عن الزبون أو كانت نتائج التقديم سيئة أكثر، يتوجب على مقدم الخدمة الانشغال بإحداث ثقة الزبون من خلال التجسيد المادي للجودة المقدمة؛
- تسهيل إنجاز الخدمة والتهيئة لإعادة الشراء: تسمح كل جهود التجسيد المادي في مراحل تقديم الخدمة بأن تكون فعالة وتدرّك بشكل صحيح وبالتالي يفترض إنجاز الخدمة بشكل جيد، ونتيجة ذلك أن هذا التقديم يتم تحضيره لبيع مستقبلي؛

1 - فريد كورتل، مرجع سبق ذكره، ص 351.

2 - غياث ترجمان وآخرون، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 35.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

- إنشاء أسلوب وتنشيط الزبائن: وذلك بتشكيل أسلوب للمظهر المادي يلائم نمط حياة الزبائن، خصوصا تفاعلهم ببعضهم البعض، حيث يتم إنشاء الأسلوب الذي يمكنه أن يكون صورة أو علامة حقيقية وسمة أو دلالة على نوعية الجمهور من الزبائن؛
- تحفيز وتنشيط العاملين: باعتبار أن الجمهور ذو الأولوية هم الزبائن وعلى أساس مفاده أنه من أجل أن تكون مقنعا فمن المهم أن تكون مقنعا في حد ذاتك، فالمظهر المادي للخدمة يدعم اقتناع الذين يقومون بإنتاج الخدمة وجها لوجه مع الزبون وهم العاملين.

المطلب الثاني: مكونات وتصميم الدليل المادي للخدمة

يتكون الدليل المادي من البيئة المادية الخارجية والداخلية وجوانب ملموسة أخرى، ولذلك فمن الأهمية أن يصمم الدليل المادي بالكيفية التي تلائم هذه المكونات.

أولا/ مكونات الدليل المادي للخدمة:

لا يوجد إلا القليل من الخدمات الصرفة أو المطلقة "Pure service" التي لا يلعب الدليل المادي "Physical évidence" دورا في عملية التبادل في السوق، وعليه فان مكونات الدليل المادي المتوفر سوف تؤثر في أحكام المستفيدين حول مؤسسة الخدمة المعنية.¹

لخص "Héle 2003" مجموع العناصر المكونة للبيئة المادية من خلال مكونين هما: العناصر الخارجية المتمثلة في الموقع، المبنى، الواجهة، التصميم الخارجي، موقف السيارات، المشهد وغيرها، فيما تكون العناصر الداخلية متمثلة في التصميم المعماري الداخلي، الديكور، الألوان، الروائح، الإضاءة، الجدران، الأرضية والسقف، النظافة، الضوضاء، الحرارة، الإشارات، التأثيث... الخ، إلا أن الدليل المادي أوسع كما أكدت "Zeith Bitner" عام 2006م إذ يضم ثلاث فئات وهي: الدليل الخارجي معبرا عن البيئة الخارجية، الدليل الداخلي متمثلا في البيئة الداخلية من تصميم وتجهيزات مستعملة لخدمة الزبون مباشرة أو لتنشيط الأنشطة، وجوانب ملموسة أخرى تشمل دعائم الاتصال وتعتبر جزء من الدليل المادي حيث تحوي أشياء مثل: بطاقات العمل، الكراريس، المنشورات، بيانات البناء، مظهر العاملين، وغيرها.²

¹ - حميد عبد النبي الطائي وبشير عباس العلق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص93.

² - هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص426.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

ويمكن توضيح مكونات الدليل المادي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01) : ملخص مكونات الدليل المادي.

البيئة المادية الخارجية	البيئة المادية الداخلية	جوانب ملموسة أخرى
موقف السيارات، المشهد الطبيعي، الإشارات، التصميم الخارجي	مخطط المعدات، الإشارات، الهواء، التصميم الداخلي، الإضاءة	الزبي الموحد، بطاقات العمل، الفواتير، دليل الإرشادات، موقع الانترنت، لباس العاملين

المصدر: عابر سليم، المظهر المادي للخدمة وأثره على اتجاهات الزبون دراسة حالة عينة من فنادق ولاية سطيف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 2 علي لونيبي، البليدة، الجزائر، 2017، ص95.

ثانيا/ تصميم الدليل المادي للخدمة:

من العيب ان يترك تصميم الدليل المادي للصدفة أو العشوائية في مؤسسات الخدمة حتى لدى تلك التي تقدم خدماتها في مواقع تواجد الزبائن كخدمات التنظيف حيث يعطي الاهتمام إلى تصميم المعدات وأي شيء مادي قد تستعمله المؤسسة في تقديم خدمتها. ان التصميم الدليل المادي لم يحض إلا بالقليل من الاهتمام ولوحظ ان تصميم الدليل المادي يتركز في التصميم البيئي اي للاماكن والمباني و يبدو اكثر وضوحا في التصميم الداخلي.¹

ان تهيئة البيئة المادية وخلق الجو النفسي المريح ضمنها تعد مهمة صعبة، تواجه مؤسسة الخدمة بهذا الشأن نوعين من المشاكل عند محاولتها ايجاد هذه البيئة:²

1. ان المعرفة بتأثير البيئة وبالذات العناصر المكونة لها تعد محدودة نوعا ما؛
2. ان الصعوبة الثانية تكمن في اختلاف الافراد حيث انهم يتعاملون مع بيئاتهم ويستجيبون لها بطرق شخصية متنوعة.

1 - سليم عابر، مرجع سبق ذكره، ص ص116، 122.

2 - هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص124.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

ناقشت "Dechamp" ثلاث وظائف مترابطة لتصميم الدليل المادي ليكون وسيلة استراتيجية وهي:¹

1. الجانب الوظيفي: يعبر عن توفير التصميم لراحة الزبائن والعاملين وحماية تفاعلهم الاجتماعي

لتقديم عمليات ذات جودة؛

2. الوظيفة الجمالية: فهي وسيلة للإمتاع البصري بتمثيل الجانب الممتع في التصميم مثل

الديكور؛

3. الجانب الاتصالي: يتمثل في القدرة الاتصالية لذلك التصميم فهو وسيلة للسيطرة على تلاحم

صورة المؤسسة.

المطلب الثالث: مكانة الدليل المادي في تصنيف الخدمات

من العيب أن تتم إدارة الدليل المادي لمؤسسة الخدمة دون اعتبار لقطاع النشاط أو درجة التعقيد في

عملية الخدمة والمستفيد منها أو كل العناصر التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاستراتيجية التسويقية،

لذلك يكون من المهم مبدئياً التعرف على وجود فروقات بين الخدمات وتصنيفها من أجل فهم الصعوبات

المرتبطة بكل صنف من الخدمات.²

إذ يختلف مدى كثافة استخدام الدليل المادي باختلاف نوع المؤسسة الخدمية كما هو ممثل في الشكل

الموالي:

الشكل رقم (2) : مدى الاعتماد على الدليل المادي حسب نوع مؤسسة الخدمة.

المستشفيات	مؤسسات التأمين
المنتجات	البريد
رعاية الأطفال	التنظيف
دليل مادي كثيف	دليل مادي محدود

المصدر: عابر سليم، المظهر المادي للخدمة وأثره على اتجاهات الزبون دراسة حالة عينة من فنادق ولاية سطيف، مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير جامعة البلدية 2 علي لونيبي، البلدية، الجزائر، 2017، ص103.

1 - سليم عابر، مرجع سبق ذكره، ص124.

2 - المرجع نفسه، ص103.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن المؤسسات تختلف في اعتمادها النسبي على الدليل المادي، إذ نجد خدمات مثل البريد والتنظيف لا تحتاج كثيرا إلى دليل مادي وبالتالي قد تقل أهميته بالنسبة لتلك المؤسسات، بينما نجد في الطرف الآخر تعتمد بشكل مكثف على الدليل المادي منها المستشفيات ورعاية الأطفال، إذا سيكون الاهتمام بالمظاهر المادية أولوية لدى تلك المؤسسات.¹

إن الأهمية النسبية للدليل المادي يقصد به الأهمية التي تقبلها البيئة المادية مقارنة ببقية عناصر المزيج التسويقي الخدمي (وهي الناس والعمليات)، وهناك عدة معايير لتصنيف الخدمات لتسليط الضوء على الأهمية النسبية التي تشغلها البيئة المادية من نوع لآخر:²

1- التصنيف وفقا لنوعية الخبرة المطلوبة في تقديم الخدمة: هناك العديد من الخدمات التي تتطلب مستوى عال من الخبرة، وهنا لا بد لمقدم أو مزود الخدمة من أن يتمتع بها مثل (الحلاق، المحامي) وهنا يكون التركيز على مقدم الخدمة كأحد عناصر المزيج التسويقي الخدمي، أكثر من البيئة المادية التي تؤدي فيها الخدمة، في حين أن هناك خدمات لا تتطلب ذلك المستوى العالي من الخبرة في مقدم الخدمة (كالمسرح، المعارض)، ونستطيع القول: (غالبا ما تنخفض الأهمية النسبية للدليل المادي، بازدياد مقدار الخبرة المطلوبة لتأدية الخدمة)؛

2- التصنيف تبعا لدرجة الاتصال بالعميل: هناك العديد من الخدمات التي تتطلب مستوى عال من الاتصال (أي تواجد المستفيد من الخدمة في البيئة التي تؤدي بها الخدمة) كالخدمات الطبية، في حين أن هناك خدمات أخرى لا تتطلب ذلك المستوى من الاتصال كخدمات الاتصالات، ونستطيع القول: (غالبا ما تزداد الأهمية النسبية للدليل المادي بازدياد درجة الاتصال بالعميل)؛

3- التصنيف تبعا لقابلية الخدمة للتسويق: هناك العديد من الخدمات المقدمة من قبل منظمات غير ربحية، الهدف الأساسي لها هو تحقيق أكبر منفعة جماعية، وطبعاً ذلك ينطبق بالدرجة الأولى على الخدمات الحكومية (كخدمة التعليم والإسكان) هذه الخدمات تتسم بصعوبة في التسويق لها، في الوقت نفسه هناك الكثير من منظمات الأعمال التي تقدم خدمات تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق الربح (كالبنوك وخدمات التأمين)؛

¹ - سليم عابر، مرجع سبق ذكره، ص103.

² - زيد ماهر حبيب، مرجع سبق ذكره، ص ص171-172.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

لا يمكن أن نتعامل مع الخدمات التي تندرج تحت تصنيف الخدمات غير قابلة للتسويق على حد سواء مع الخدمات التي يمكن تسويقها فيما يتعلق بالأهمية النسبية التي تشغلها البيئة المادية، فمثلا خدمة الاستمتاع بالحدائق العامة، والمشافي الحكومية، والطرق العامة، تكون متاحة أمام جميع العملاء، لذلك يكون الاهتمام بالدليل المادي محدودا فيها، فالمهم فيها هو الحصول على الخدمة، كما هو الحال بخدمة التعليم العالي، وفي مثل هذه الخدمات لا تحتاج إلى عملية تسويق لها، أما الخدمات القابلة للتسويق فهذه الخدمات يمكن توزيعها وحصر منافعها بأولئك الذين يرغبون في الحصول عليها، ويستعدون لدفع أية مبالغ تترتب عليهم لقاء الاستفادة من تلك الخدمات، مثل الخدمات الصحية الخاصة، الخدمات التعليمية الخاصة، خدمات رعاية الأطفال وغيرها، وفي هذه الخدمات يمثل الدليل المادي أهمية كبيرة فيها من أجل استقطاب هذه الشريحة من العملاء؛

نستطيع القول أن هناك علاقة بين الأهمية النسبية للدليل المادي وقابلية الخدمة للتسويق حيث تزداد عند قابلية الخدمة للتسويق.

المطلب الرابع: عناصر الدلائل المادية للمستشفيات

يعرف المستشفى على انه "المكان الذي يضم مجموعة من الغرف والمعدات والانظمة والكوادر البشرية الطبية والتمريضية والفندقية والاجهزة الطبية المتكاملة والتي تكون وظيفتها العمل وفق قواعد وأسس محددة بهدف تقديم الخدمة الصحية للمرضى بناء على حاجاتهم سواء كانت خدمة صحية علاجية أو وقائية" ومن هذا الجانب سنتناول عناصر الدليل المادي للمستشفى.

إن الدليل المادي يتخذ أشكالا عدة ومنها على سبيل المثال مظهر العمال وهندامهم، المعدات المستخدمة، المظهر الخارجي للمبنى والداخلي ونظافته، الموقع، الرموز، بطاقات العمل، ولقد حدد أهم عناصرها بالآتي:¹

1- **موقع المستشفى:** في أن تكون على أرض متينة (تتحمل تعدد الطوابق) ومفتوحة (حركة الهواء) مرتفعة نسبيا عما يجاورها من أبنية مظلة أو قريبة من بحيرة أو غابة وبالقرب من المؤسسات الصحية الأخرى

¹ - فريد كورتل، مرجع سبق ذكره، ص ص352-353.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

(الخبرات والاختصاصات)، يمكنها الحصول على الماء والكهرباء والوقود ووسائل النقل والتوسع مستقبلا بعيدا عن أخطار البراكين والزلازل والمستنقعات والمياه الجوفية، والضوضاء وأن لا تكون في مهب الرياح الشديدة أو الرطوبة والحرارة العاليتين باتخاذ موقع باتجاه الغرب أو الشرق للاستفادة من الشمس والرياح الشمالية الغربية والشرقية؛

2- **النظافة:** تعد البيئة النظيفة المستخدمة كمنفذ للخدمة عنصرا يسهم في التأكيد للزبون المحتمل على أن يتخذ قرار الشراء ولا سيما في خدمة تتعلق بالصحة؛

3- **حجم المستشفى:** كبيرة أم صغيرة والذي يتحدد بعدد الأسرة والبحوث المنجزة في المستشفى فيكون مستشفى بين (100-300) وكبير بين (300-600) على أساس (5) أسرة لكل (1000) نسمة وكذلك في تحديد حجم الأقسام الأخرى في المستشفى؛

4- **نوع المستشفى:** متخصصة أو عامة، حكومية أو أهلية، نسائية أو أطفال أو رجالية، أم مختلطة، مدة العلاج والرقود طويلة أم القصيرة؛

5- **نمط التصميم:** نوعين عمودي وأقي، فالأول هو الأكثر شيوعا لصغر المساحة المشغولة وتعدد الطوابق (قد تصل 15 طابقا) وسهولة تدفئتها وتبريدها (يشترط مركزيا بمراجل تسخين) بدرجة حرارة 20- 25 درجة صيفا وشتاء من الأفقي المرتفع التكاليف ويصعب معه الاتصال والتنسيق بين الأقسام والوحدات لتباعدهم عن بعضهم، فضلا عن صعوبة إيصال الماء والتنظيف؛

6- **تقنيات الأجهزة الطبية:** التي شهدت تطورا سريعا انعكس إيجابا على أداء الطاقم الطبي، والمساعد وأداء المستشفيات بدءا من أجهزة التصوير والتحليل السريري التشخيصية وانتهاء بأجهزة العلاج كأشعة غاما الراديوية والليزرية بشرط تحقق التوازن بين الموارد المتاحة والحاجة الفعلية لها نظرا لارتفاع أثمانها وتكلفة صيانتها.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية

تعتبر الجودة أفضل وأهم مقياس للحكم على الخدمة، وضمن هذا الإطار سنتناول مفهوم جودة الخدمات الصحية، ثم أهميتها وأهدافها وأبعادها، وبعد ذلك قياسها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات الصحية

الجودة لغة أصلها من الجود والجيد نقيض الرديء، أما الجودة إصطلاحا فهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية "Qualities" ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.¹

وضمن هذا السياق تعددت التعاريف التي أوردها المهتمون بموضوع الجودة، ونذكر أهمها فيما يلي:

عرفها البعض على انها ما يتطابق مع المواصفات، وهذا يعني انه على المنظمات ان تضع معايير للمواصفات ووضع اهداف الجودة وبعد تحديد الاهداف يجب ان تتفق الخدمة مع هذه المواصفات.²

أما المنظمة الدولية للتقييس "ISO" فتتظر إلى الجودة على أنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرة والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا.³

وعرف "Juran" الجودة على أنها الملائمة للإستعمال، وبين "Feigenbaum" الجودة بأنها المميزات الكلية للسلع والخدمات المتعلقة بالتسويق، الهندسة، التصنيع والصيانة، التي من خلالها تلبي السلع والخدمات عند إستعمالها توقعات الزبون، وقد عرفت في قاموس (أوكسفورد) بأنها درجة أو مستوى التميز.⁴

¹ - إيمان عاشور، قياس أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا الزبائن بإستخدام نموذج "servqual"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 2 علي لونيبي، البليدة، الجزائر، 2015، ص ص67-68.

² - محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، بدون طبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص239.

³ - مصطفى يوسف كافي، تسويق الخدمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص67.

⁴ - فريد كورتل وكحيلة آمال، تسويق الخدمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2016، ص146.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

وايضا في محاولة تفسير مفهوم الجودة نجد ان هناك تباين لكن يمكن اعطاء فكرة ادق حول هذا المفهوم كالتالي:¹

تعرف الجودة بانها مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة والتي تحدد إلى اي مدى تحقق احتياجات ورضا العميل؛

ويتجاوز البعض هذا المفهوم إلى ان الجودة ليست فقط تحقيق احتياجات وتوقعات العميل بل الوصول إلى اكثر من توقعاته وإسعاده وولاءه للمنظمة.

وعرف "Evans" الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات.²

وتعرف الجودة على أنها مجموعة من الخصائص والمميزات لسلمة أو خدمة ما والتي تكون قابلة لإشباع الحاجات الضمنية أو المبينة للزبون، وبطريقة أخرى يمكن القول أن الجودة هي كل ما يروق (يسر) الزبون، وهناك طريقتين للوصول إلى هذه النتيجة هما جذب الزبون لمحبة ما تقدمه إليه (المؤسسة) وهذا دور الإعلان، وخلق خدمة موافقة لحاجاته وهذا هدف مسعى الجودة، وفي هذا الإطار يرى "Détrie" أن أساس تمرير الجودة في المؤسسات الخدمية يكون من قبل الأشخاص، بحيث يمثلوا سفراء المؤسسة.³

وتعرف جودة الخدمة الصحية بأنها تقديم خدمات صحية اكثر امانا وأسهل منالا و اكثر اقناعا لمقدميها وأكثر إرضاءا للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة ايجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة.⁴

¹ - ليلي عياد، دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك (دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية أدرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية للفترة: 2015-2016)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016، ص10.

² - إيمان عاشور، مرجع سبق ذكره، ص69.

³ - بشير بودية وطارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص146.

⁴ - محمد نور الطاهر وأحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الاردنية، العدد 4، 2015، ص904.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

وعرفت الهيئة الامريكية المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية على انها 'درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها لتحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو اجراء أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة'.¹

وعرفها "Suleketal" بأنها "تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة الصحية المقدمة الية وما يمكن ان يفيض عنها قياسا بما يتوقع".²

ويمكن ان نضع تعريف شامل لجودة الخدمة الصحية كما يلي:

جودة الخدمات الصحية تمثل مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة للتأكد من القدرة على ضمان تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة الصحية إلى المستفيدين منها (المرضى، المراجعون) وهذا بهدف تحسين صحة الفرد والمجتمع (تشخيص المرض، المعالجة، التأهيل، الوقاية) و تقدم هذه الخدمات من قبل العاملين في المؤسسات الصحية باستخدام ما هو متاح لهم من المهارات والخبرات والتقنيات بما يضمن تحقيق افضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

¹ - عائشة واله، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3 إبراهيم سلطان شيبوط، دالي إبراهيم، الجزائر، 2011، ص68.

² - ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص199.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الخدمة الصحية

لجودة الخدمة الصحية أهمية وأهداف نوجزها فيما يلي:

أولاً/ أهمية جودة الخدمة الصحية: من ابرز المؤشرات التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات الصحية ما يلي:¹

- ارتبطت الخدمة إلى حد كبير مع الجودة حتى اصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى الرضا المتحقق لدى المريض من خلال الرابط بين الخدمة المقدمة والجودة وهذا الامر قاد إلى اعتماد مقياس اطلق عليه تسمية "SERVQUAL" وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من اداء في الخدمة المقدمة له من منتجها وعلى وفق عدد من الخصائص، وبعبارة اخرى هذه المقاييس متعدد الابعاد يقوم على اساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستفيد من الخدمة وما يتوقعه وبالتالي فانه لا يمكن تحليل تسويق الخدمة الصحية دون اختبار الجودة فيها؛

- اصبح للجودة ابعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير لتأشير مستوى الجودة؛

- تعد الجودة في الخدمة الصحية مؤشر مهم في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى المريض عن الخدمة المقدمة من قبل اي مؤسسة صحية كما تؤثر مستوى الاستجابة لما كان يتوقعه المريض من تلك الخدمة؛

- الجودة في الخدمة الصحية تخضع للتحسين المستمر عبر ادارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية، هادفة إلى تحقيق الشمولية والتكاملية في الاداء حيث:

- الشمولية: تعني التوسع في مستوى جودة الخدمات التي يتوقعها المريض من الخدمة الطبية والسريرية المقدمة له وبكافة الطرق؛
- التكاملية: هي في كون المؤسسة الصحية نظام مكون من انظمة فرعية يعتمد بعضها على البعض الاخر، ولكل نظام فرعي برامجه الخاصة إلا انه يتكامل مع البرامج الاخرى.

¹ - أحلام دريدي، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص ص 29-30.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

ثانيا/ اهداف جودة الخدمة الصحية: تكمن اهداف جودة الخدمة الصحية فيما يلي:¹

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين؛
- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولائه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة اعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية؛
- تعد معرفة اراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الادارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها؛
- تطوير وتحسين الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها؛
- تمكين المنظمات الصحية من تادية مهامها بكفاءة وفاعلية؛
- تحقيق مستويات انتاجية افضل، اذ يعد الوصول الى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة الى المستفيد (المريض) الهدف الاساسي من تطبيق الجودة؛
- كسب رضا المستفيد (المريض) اذ ان هناك قيم اساسية لادارة الجودة لابد من توفرها في اي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة و تسعى لتطبيق نظم الجودة و بالتالي تطوير اداء العمل و بالنهاية كسب رضا المستفيد؛
- تحسين معنويات العاملين.

¹ - عمار بن عيشي، أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة مستشفيات بسكرة)، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، العدد 06، جوان 2015، ص ص12-13.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات الصحية

لقد وضع عدد من الباحثين مجموعة من المعايير تستخدم كدلائل للجودة في مختلف الخدمات بصفة عامة ويمكن اسقاطها على الخدمة الصحية كونها اهم هذه الخدمات.¹

وعليه فان المؤسسة الخدمية بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة يتعين عليها التعرف على معايير تقييم جودة خدماتها والتي حددها عدد من الباحثين وهي كما يلي:

1- الاعتمادية: اي قدرة مقدم الخدمة الصحية على اداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الدقة؛²

2- الامكانيات المادية للمستشفى: ويقاس هذا البعد من خلال تقييم العميل لمباني المستشفى ومعداتنا وأجهزتها والإمكانيات والتسهيلات المادية الأخرى وموقع المستشفى ومظهر المستشفى من الداخل ومن الخارج من حيث المظهر والديكور ومدى توافر اماكن انتظار السيارات ومظهر الاطباء والفنيين والإداريين والعاملين وطرق وأدوات الاتصال ومصادر المعلومات التي يحصل منها العملاء على المعلومات اللازمة لهم؛³

3- الوصول إلى الخدمة: اي تسهيل وصول الخدمة للزبون سواء من حيث ملائمة ساعات العمل أو توفر كافي لمنافذ توزيع الخدمة أو ملائمة موقع المؤسسة؛⁴

4- الاستمرارية: ويقصد به تقديم الخدمات الصحية دون توقف وانقطاع بحيث يتم تصميم هذه الخدمات على اساس هذا المبدأ الهام ويحصل بذلك المريض على الخدمات التي يحتاجها عند الحاجة اليها وبهذا يتضح ان ضعف هذا البعد يقلل من ضمان الجودة في الخدمات الصحية؛⁵

¹ - ليلي عياد، مرجع سبق ذكره، ص52.

² - حميدة بن حليلة، تقييم جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالوطني - عنابة)، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، العدد 05، جوان 2017، ص158.

³ - شرف الدين زديرة، دراسة تحليلية لنوعية خدمات الرعاية باستخدام مؤشرات الجودة من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفى الجامعي ابن باديس - قسنطينة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 18، ديسمبر 2015، ص151.

⁴ - عبد المالك توبي، تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون (دراسة استطلاعية لآراء عينة من الزبائن في عيادة ابن سينا - باتنة)، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة جيجل، العدد 04، ديسمبر 2017، ص658.

⁵ - ليلي عياد، مرجع سبق ذكره، ص54.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

5- الامان والسلامة: وهو يعني تقديم خدمات صحية امنة والتقليل من المخاطر لأبعد الحدود مثل مخاطر الاصابة بالعدوى والمضاعفات الجانبية فالمستفيد (المريض) يفضل من يوفر له اعلى درجة من الامان والحماية عند تواجده بالمستشفى؛¹

6- التمكن الفني: ويعني المهارات والقدرات ومستوى الاداء الفعلي للمدير ومقدم الخدمة ومساعدتهم بالدقة المطلوبة والتوافق و بصفة مستمرة بما يشبع رغبات المرضى والمصابين والمراجعين؛²

7- فهم الزبائن: يتحقق من خلال التركيز على فهم المستفيد وإدراك حاجاته فربما يجهل المستفيد الحاجات الصحية الحقيقية والحالية والمستقبلية ويتأثر فقط برغبة الالهل والأصدقاء، وهنا يبرز دور المؤسسة الصحية في التأثير على المريض؛³

8- المجاملة: ويقصد بها كون مقدم الخدمة يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فان هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود المتبادل بين مقدم الخدمة والمستفيد؛

9- الاستجابة: وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في اجراءات ووسائل تقديم الخدمة؛

10- المصداقية: ويقصد بها مدى التزام الادارة بما تقدمه من مواعيد لزيائنها فيما يخص الخدمات المقدمة لهم وتحسينها مما ينتج ثقة متبادلة بينهما؛⁴

وفي سنة 1988م قام كل من "Berry, Ziehaml, Parasuraman" بدمج الابعاد السابقة الذكر في خمسة ابعاد على اساس انها اكثر دلالة في قياس جودة الخدمة الصحية، كما قدم هذا الطرح من قبل العديد من الباحثين امثال "Kotler and Keller 2009".⁵

1 - صلاح محمد نيايب، إدارة خدمات الرعاية الصحية، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص43.

2 - محمد عدمان مريزق، مدخل في الإدارة الصحية، الطبعة الأولى، دار الولاية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص56.

3 - عائشة واله، مرجع سبق ذكره، ص71.

4 - عبد المالك تويي، مرجع سبق ذكره، ص685.

5 - ليلي عياد، مرجع سبق ذكره، ص54.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

وقد قدمت مجموعة من المتغيرات الفرعية التي تشرح كل بعد من هذه الابعاد، نلخصها في الجدول

التالي:

الجدول رقم (2) : أبعاد الجودة للخدمات الصحية.

الامتثلة	معايير التقييم	البعد
- ثقة عالية لدى المرضى بان حياتهم في ايدي امينة.	- دقة سجلات المعتمدة في ادارة المؤسسة الصحية؛ - المواعيد الدقيقة في الاجراءات الطبية.	الإعتمادية
- وصول سيارات الاسعاف خلال دقائق معدودة؛ - غرف العمليات جاهزة كلياً وبكل الحالات.	- تقديم خدمات علاجية فورية؛ - استجابة سريعة لنداءات الطوارئ الخارجية؛ - العمل على مدار ساعات اليوم.	الإستجابة
- المعاملة الحسنة للمرضى؛ - تدريب ومهارات عالية في الاداء.	- سمعة ومكانة المؤسسة الصحية عالية؛ - المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والشبه الطبيين؛ - تميز العاملين بدرجة عالية من الانسانية.	الأمان
- الممرضة بمثابة الام الحنون؛ - النظر للمريض بانه دائماً على حق.	- اهتمام شخصي بالمرضى؛ - الاصغاء الكامل للشكوى؛ - تلبية الحاجيات بلطف وود.	التعاطف
- نظافة الغرف وأماكن العلاج؛ - نوعية الطعام جيدة.	- الادوات المستخدمة في التشخيص والعلاج؛ - المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة؛ - اماكن الانتظار والاستقبال المناسبة.	الملموسية

المصدر: ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص213.

وفي هذا السياق برزت دراسة اجراها "Kotler" بخصوص موضوع ابعاد الجودة في المؤسسات الصحية بينت النتائج بان الابعاد الخمسة السابقة هي التي يعتمد عليها المرضى في تقييمهم لجودة الخدمة إلا انها تتفاوت في الاهمية و تتمثل في:¹

- الإعتمادية، ويمثل هذا البعد 32% كأهمية نسبية؛

¹ - فهيمة بديسي وزويوش بلال، جودة الخدمات الصحية (الخصائص، الابعاد والمؤشرات)، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة قسنطينة، العدد 07، 2011، ص147.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

- الإستجابة، ويمثل هذا البعد 22% كأهمية نسبية؛
- الأمان، ويمثل هذا البعد 19% كأهمية نسبية؛
- التعاطف، ويمثل هذا البعد 16% كأهمية نسبية؛
- الملموسية، ويمثل هذا البعد 11% كأهمية نسبية.

المطلب الرابع: قياس جودة الخدمات الصحية

ان قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات تعتبر عملية معقدة مقارنة مع قياس خدمة المنتج حيث تستخدم الاساليب الكمية بسهولة، وان الصعوبة في قياس الخدمة الصحية وجودتها في المؤسسات يعود إلى اعتبارها غير ملموسة وكونها مختلفة وذات خصوصية وملازمة وغير منفصلة.¹

توجد طريقتان لقياس جودة الخدمات الصحية الأولى وصفت بأنها تقليدية والثانية حديثة هما:

1- الطريقة التقليدية: وتشمل ثلاث انواع من المقاييس هي:²

أ- **المقاييس الهيكلية (قياسات البنية):** ان مقياس الرعاية الصحية مرتبط بالافراد والتسهيلات المقدمة في تقديم وتزويد الخدمات والطريقة التي تنظم بها ولذا فان ابعاد المقاييس الهيكلية تشمل التنظيم والافراد والتسهيلات المتاحة في المستشفى؛

ب- **مقاييس الاجراءات:** تسمى كذلك مقاييس العمليات ويدل مفهوم العمليات على تتابع خطوات العمل لتقديم أو وصول الخدمة الصحية وهي التي تتسبب في الوصول إلى النتائج (المخرجات)، وتعتمد كل المداخل المتصلة بتقويم الاجراءات على اصدار معايير مقبولة للرعاية الجيدة ودراسة تطبيقات هذه المعايير على حالات من المرضى ومثال ذلك قياس الاجراءات تصفية كلي المرض أو مدة انتظار المرضى؛

ج- **مقاييس النواتج:** يعكس ذلك التغيرات الصافية في الحالة الصحية كنتاج للرعاية الصحية ومن المؤشرات التي يتم استخدامها في ذلك ما يلي:

¹ - سامي أحمد، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية (دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في مدينة تعز-اليمن من وجهة نظر المستفيد)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الجامعة العراقية، العدد 39، 2014، ص269.

² - حكيم شيوطي وخليفة أحلام، تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات (من طرف متلقي العلاج في بعض مستشفيات ولاية المدينة)، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة المدينة، العدد 12، جوان 2017، ص ص74-75.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

- الحالة الصحية العامة: والتي يعبر عنها بمجموعة من المقاييس مثال معدلات الوفيات او احد الامراض كمقياس ويكمن ذلك في استخدام ملامح تاثير المرض.

- مؤشرات النواتج لأمراض بالتحديد: وذلك بما تشمله من معدلات الوفيات لامراض معينة أو وجود اعراض معروفة مصحوبة بالمرض أو معوقات سلوكية مرتبطة بامراض معينة؛

كما تشير إلى ضرورة وجود نظام معلومات بالمؤسسات الصحية تحدد من خلال الاجراءات الفعلية بجمع وتحليل وتوزيع المعلومات من اجل اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

2- المدخل الحديث: في هذا المدخل التركيز على الجودة ورقابتها يجب ان يوجه ليس فقط في ملامح محددة للمخرجات والعمليات أو الهيكل ولكن في كل مؤسسة الخدمة الصحية ويمكن قياس جودة الخدمات الصحية من خلال:¹

- دراسة وتحديد توقعات المرضى المستفيدين من خدمات المؤسسات الصحية؛
- وضع مواصفات محددة ومعلنة ومدروسة على كل مستوى من مستويات المؤسسات الصحية وذلك كاداة رئيسية لتصميم الخدمات التي تتماشى مع توقعات المرضى والمتريدين على المستشفى؛
- تقييم الاداء الفعلي أولا بأول للتعرف على مدى مقابلة الخدمة لتطلعات وتوقعات طالبي الخدمة الصحية؛

ويمكن قياس الخدمة في الجوانب غير القابلة للقياس وذلك من خلال توجيه قوائم الاستقصاء للعملاء مثلما يحدث في المطاعم الكبيرة أو الفنادق ويجب ان تكون جودة الخدمة أو ضمان جودة الخدمة اكثر صعوبة من ضمان الجودة بالنسبة للسلع والمنتجات الملموسة وذلك راجع على خصائص الخدمات؛

ان تحقيق جودة عالية في مجال الخدمات الصحية امر هام و عنصر جوهري في أي مؤسسة صحية الا ان هناك صعوبة في قياس الجودة والرقابة عليها في مجال الخدمات مقارنة بمجال الانتاج وذلك راجع للعوامل أو الخصائص التي يصعب قياسها كميا في الخدمة.

¹ - عبد القادر دبون، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية(حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة)، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 11، 2012، ص15.

الفصل الأول: ————— الدراسة النظرية للدليل المادي وجودة الخدمات الصحية

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل النظري، حول المفاهيم المتعلقة بالدليل المادي، ومكوناته وتصميمه، ومكانته في تصنيف الخدمات، وكذا ما تعلق بالمفاهيم جودة الخدمة الصحية، وأهميتها، وأهدافها، وأبعادها وقياسها، فإنه من الممكن تلخيص ذلك من خلال ما يلي:

الدليل المادي هو عبارة عن جميع الجوانب المادية المحسوسة التي تسهل إستخدام الخدمة المعنية والتعامل معها، وتتمثل في عنصر البيئة المادية الخارجية وعنصر البيئة المادية الداخلية وعنصر الجوانب الملموسة الأخرى؛

وأن مفهوم الجودة في مجال الخدمات الصحية يتمثل في التأكد من القدرة على ضمان تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة الصحية إلى المرضى والمراجعون وهذا بهدف تحسين صحة الفرد والمجتمع، وتقدم هذه الخدمات من قبل العاملين في المؤسسات الصحية باستخدام ما هو متاح لهم من المهارات والخبرات والتقنيات بما يضمن تحقيق افضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل تكلفة ممكنة؛

كما أن قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة، يعتمد بالأساس على أبعادها المتمثلة عادة في (الملموسية، الإعتمادية، الأمان، الإستجابة، التعاطف).

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة
الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في
المؤسسة

(حالة EPH بوسعادة)

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

تمهيد:

بعد معالجتنا للجوانب النظرية المتعلقة بالدليل المادي وعناصره المتمثلة في البيئة المادية الخارجية والبيئة المادية الداخلية والجوانب الملموسة الأخرى وكذا ما تعلق بالمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات الصحية نحاول بهذا الفصل اسقاط هذه المفاهيم على الواقع الميداني؛

لذلك قمنا بدراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، والتي تقدم خدمات صحية متنوعة، للوقوف على أثر الدليل المادي بهذه المؤسسة على جودة خدماتها الصحية من وجهة نظر العاملين فيها، ولهذا الغرض قمنا بتدعيم بحثنا بإستقصاء، لمعرفة أثر كل عنصر من عناصر الدليل المادي (البيئة المادية الخارجية والبيئة المادية الداخلية والجوانب الملموسة الأخرى) على جودة خدماتها الصحية من وجهة نظر العاملين فيها.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير

تعتبر المؤسسات الصحية من المؤسسات الخدمية، التي يعتمد عليها الإنسان من أجل العلاج والوقاية من الأمراض ويتقدم إليها عند حاجته لخدماتها الصحية، وتعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير من أهم المؤسسات الناشطة بمدينة بوسعادة .

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير

أنشأ مستشفى بوسعادة سنة 1987م وكان مدرج ضمن القطاعات الصحية صنف (ب)، أما الانطلاقة الفعلية للمستشفى فكانت بتاريخ 11 جويلية 1987م، وسمى بإسم الشهيد "رزيق البشير السوفي" بتاريخ 25 أكتوبر 1995م، وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في: 19 ماي 2007م أنشئت المؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي ويقوم بإدارتها مجلس إدارة ويسيرها مدير، وتزود بجهاز طبي استشاري يسمى المجلس الطبي، وتتمثل مهامها في التكفل بصفة كاملة بالاحتياجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى المهام التالية:

- ضمان تنظيم برمجة توزيع العلاج الاستشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي وتطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
- ضمان حفظ الصحة والنظافة ومكافحة الأمراض والآفات الاجتماعية؛
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم؛
- تستخدم كميدان للتكوين الطبي والشبه الطبي، والتسيير الاستشفائي على أساس اتفاقات تبرم مع مؤسسات التكوين.

ويغطي المستشفى مساحة شاسعة تقدر بأكثر من 6 هكتار، ويبعد عن العاصمة بـ 250 كلم، و200 كلم عن ولاية سطيف، ويبعد عنه شمالا مستشفى المسيلة 70 كلم ومستشفى سيدي عيسى 90 كلم، وجنوبا مستشفى عين الملح 50 كلم ومستشفى أولاد جلال 145 كلم، وشرقا مستشفى بركة 120 كلم، وغربا مستشفى عين وسارة 140 كلم.

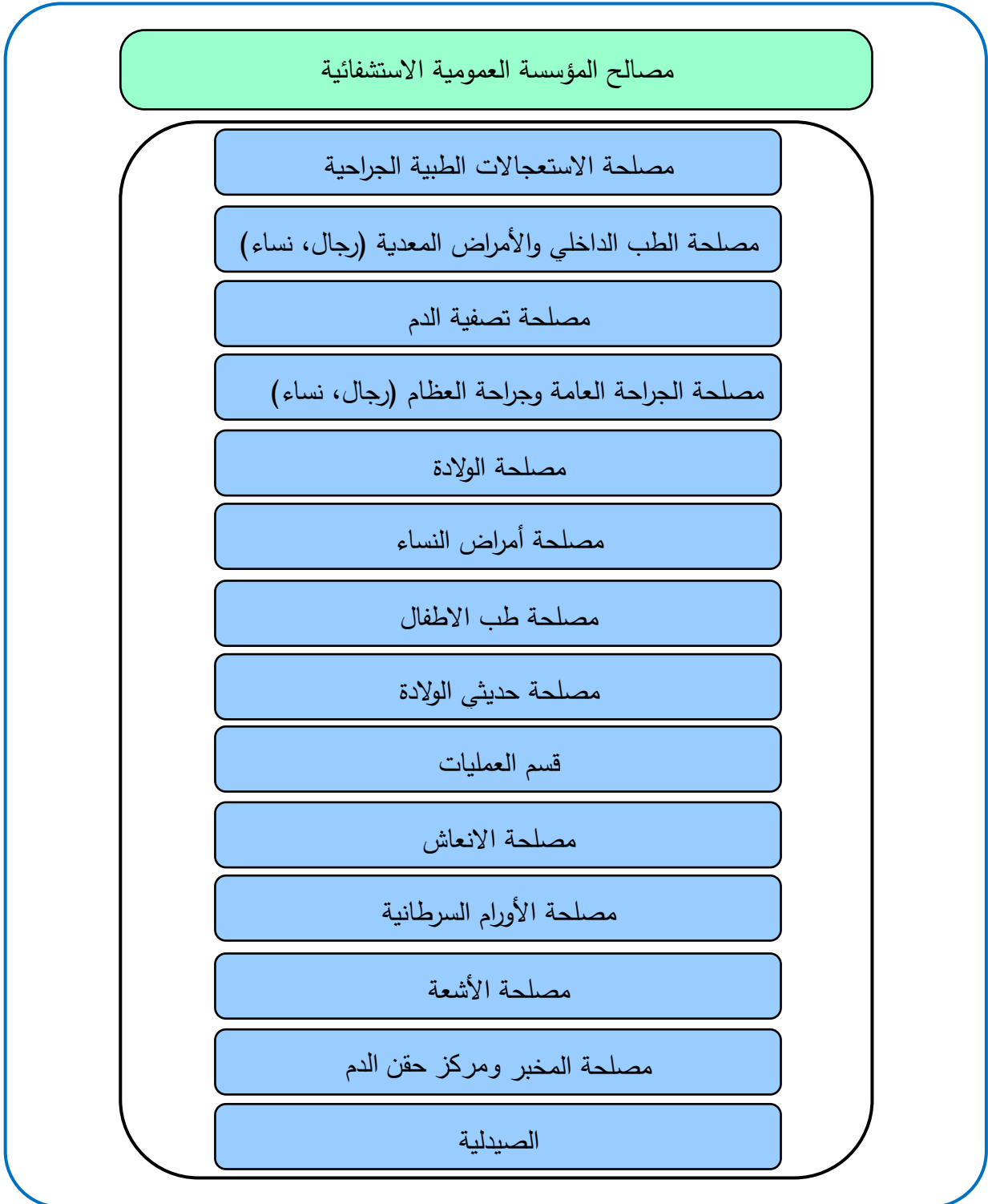
الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المطلب الثاني: مصالـح المؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير

يمكن توضيح المصالح التي تحتويها المؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير ببوسعادة من خلال

الشكل الموالي:

الشكل رقم (3) : مصالـح المؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على وثائق داخلية للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

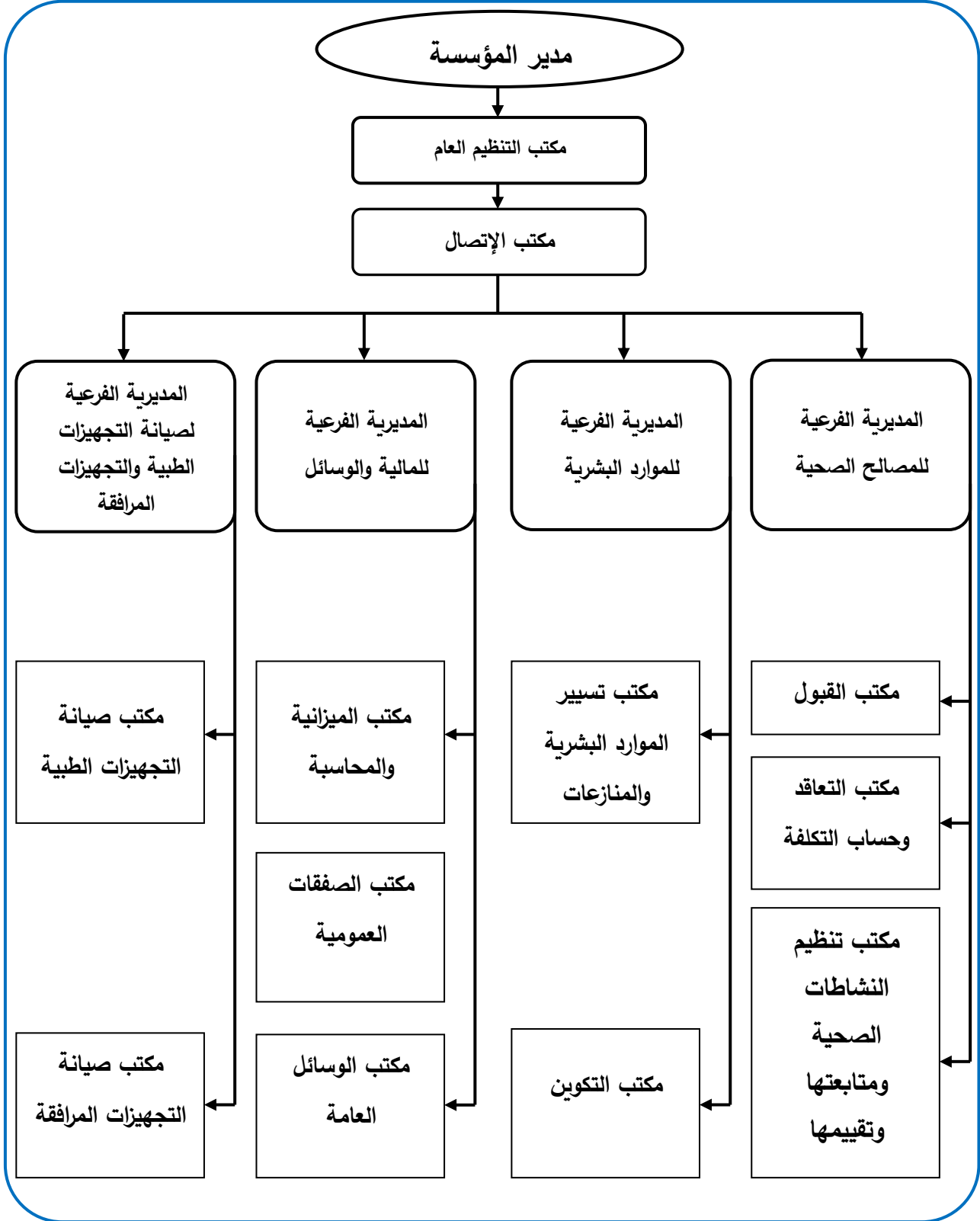
وتتضمن المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير نظريا 308 سريرا منها 279 مستغلة، وتتوفر على 06 سيارات اسعاف و15 مصلحة استشفائية و06 غرف للعمليات الجراحية، ويضم المستشفى نسبة 70% من الاختصاصات الكلية، ويؤمن العلاج والاستشفاء لما يقارب 300.000 نسمة موزعة على سبعة دوائر و17 بلدية، والاختصاصات الموجودة فعلا في المؤسسة هي: الجراحة العامة، جراحة العظام، طب الأطفال، طب النساء والتوليد، مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية، الانعاش، مصلحة الأورام السرطانية، مصلحة طب النساء والرجال، ومصلحة تصفية الدم.

وقدر عدد العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير في شهر ماي 2019م، بـ: 613 عامل (دائمين ومؤقتين).

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير

الشكل رقم (4) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على وثائق داخلية للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

قصد التمكن من معرفة أثر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، وحيث أن الدليل المادي يمثل المتغير المستقل، وجودة الخدمة الصحية تمثل المتغير التابع، تم الإستعانة بأسلوب الإستبيان وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة على العاملين في هذه المؤسسة في شكل عبارات خاصة بعناصر الدليل المادي وجودة الخدمة الصحية، ولتحليل الإستبيان إستخدمنا لهذا الغرض برنامج "SPSSv24" (الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية "Statistical Package for social sciences")، بالإضافة للأدوات الإحصائية اللازمة.

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

أولاً/ تحديد مجتمع الدراسة:

بما أن الهدف من الدراسة هو إستقصاء للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة لمعرفة أثر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة خدماتها الصحية من وجهة نظر العاملين فيها، فقد شمل مجتمع الدراسة مجموع العمال العاملين بالمؤسسة خلال شهري أفريل وماي من السنة الميلادية 2019.

ثانياً/ إختيار نوع وحجم العينة:

في دراستنا تم إعتقاد أسلوب المعاينة القصدية في تحديد عينة الدراسة، وهذا لمعرفة آراء المجتمع المستهدف، وهي عينة تعالج بنفس طريقة العينة العشوائية بإعتبار أن المستجوبون يحملون نفس خصائص المجتمع المدروس، وهذا النوع من العينات يتناسب وطبيعة دراستنا، وقد إشمطت العينة على: (80) عامل أي أن حجم العينة هو (80) مفردة، وتم مراعاة أن يكون العامل من العاملين الدائمين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة خلال السنة الميلادية 2019، وبهدف ضمان مصداقية الإجابات فقد تم الأخذ بعين الإعتبار تسليم الإستبيان يدا بيد للعامل أثناء مزاولته لعمله بمقر المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، ثم يشرح له كيفية ملئ الإستبيان، وتوضيح العبارات التي يتضمنها وبعدها يجيب عن الأسئلة.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات والمعلومات

إعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان لجمع بيانات عينة من العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة ، وقد تم إتباع الخطوات التالية لبناء وتصميم هذا الاستبيان:

- الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء وصياغة فقرات الاستبيان؛
- استشارة عدد من الأكاديميين خاصة أساتذة قسم التسويق بكلية العلوم التجارية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة لتحديد أبعاد الاستبيان وكذا فقراته؛
- محاولة وضع مجموعة من العبارات لتغطية كل بعد من أبعاد الدراسة؛
- تصميم الاستبيان الأولي، وعرضه على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعة أصحاب التخصص؛

بناء على آراء المحكمين تم ضبط وتعديل عبارات الإستبيان، مع حذف وإضافة بعض العبارات حسب أهميتها، وقد تم تقسيم الإستبيان إلى ثلاثة أجزاء أساسية، الجزء الأول به محور أول يتضمن البيانات الشخصية التي تتعلق بـ (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة)، ومحور ثاني يخص الدليل المادي للخدمة الصحية يتعلق بـ (البيئة المادية الخارجية والبيئة المادية الداخلية وجوانب ملموسة أخرى)، وهي تمثل المتغيرات الفرعية المستقلة للدراسة، والجزء الثالث يحتوي على عبارات تتعلق بأبعاد جودة الخدمات الصحية، وتمثل المتغير التابع.

وكان هدفنا من تصميم الإستبيان هو الوقوف على أثر الدليل المادي للمؤسسة محل الدراسة على جودة الخدمات الصحية التي تقدمها من وجهة نظر العاملين فيها.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

ومن أجل تقييم إجابات العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، تم إستخدام سلم ليكارت الخماسي، للعبارات التي تصف الموضوع المراد تقييم إتجاه الأفراد نحوه، ويطلب من الفرد المبحوث إختيار إجابة لكل عبارة من العبارات، وذلك بإختيار الإجابة المعبرة أكثر عن إتجاهه، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (3) : درجات سلم ليكارت الخماسي

الوزن النسبي	1	2	3	4	5
الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: محمد خير سليم أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي بإستخدام برمجية SPSS، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص22.

المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، تم الإستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسات، والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفريغ بيانات الإستبيان، عن طريق برنامج "SPSS_{v24}" (الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية "Statistical Package for social sciences") حيث تم إستخدام نوعين من الأساليب الإحصائية هما:

أولاً/ الأساليب الإحصائية الوصفية: إستخدمنا منها

- التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية، ومن خلاله يمكن الحصول على مختلف الأشكال البيانية التي تساعدنا في التعرف على خصائص العينة المدروسة؛
- الوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في إختيار معين لدى أفراد العينة؛
- الانحراف المعياري: من أجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي؛
- معامل الاختلاف: لتحديد مدى الإنسجام بين إجابات المبحوثين وهو نسبة مئوية.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

ثانيا/ الأساليب الإحصائية الإستدلالية: إستخدامنا منها ما يلي

- إختبار "Cronbach's Alpha": من أجل معرفة صدق وثبات البيانات؛
- إختبار "T-test"، وإختبار تحليل التباين الأحادي "One-Way ANOVA" من أجل معرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية تعزى للمتغيرات الديمغرافية؛
- الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد: من أجل تحديد أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ومن ثم الإجابة على فرضيات الدراسة.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة

من أجل عرض نتائج دراستنا المتعلقة بأثر عناصر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، تم تفرغ إستبيانات الدراسة المصممة من طرفنا في برنامج "SPSS_{v24}" لهذا الغرض، وسنتناول فيما يلي عرض ما توصلنا إليه من نتائج.

المطلب الأول: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من أساتذة التخصص للقيام بتحكيمة أنظر الملحق رقم (01)، من خلال معرفة مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، بالإضافة لعملية التدقيق اللغوي كسلامة اللغة وصياغة الجمل والعبارات، ومعرفة درجة شمول عبارات الاستبيان لمشكلة الدراسة، وتم تعديل وضبط الاستبيان وفق الملاحظات المقدمة.

ومن أجل التحقق من ثبات وصدق أداة الدراسة، تم إستخدام إختبار معامل ألفا كرونباخ "Cronbach's Alpha" وهذا لقياس الثبات، ونشير إلى أن معامل الصدق الذاتي لا تظهر قيمته ضمن مخرجات برنامج "SPSS_{v24}" لذا نقوم بحسابها (وهي تساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات) وإدراجها في الجدول، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإختبار.

الجدول رقم (4) : نتائج إختبار معامل الثبات ومعامل الصدق لأبعاد الدراسة.

الأبعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات "Cronbach's Alpha"	معامل الصدق "Validity c"
البيئة المادية الخارجية	05	0.690	0.830
البيئة المادية الداخلية	05	0.792	0.889
جوانب ملموسة أخرى	04	0.770	0.877
محور جودة الخدمة الصحية	14	0.910	0.953
إجمالي فقرات الإستبيان	28	0.930	0.964

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن كل نسب الإختبار لثبات مقاييس الدراسة كانت مرتفعة، وأكبر من النسب المعتمدة من قبل الإحصائيين المقدرة بـ (60%)، حيث بلغت قيمة معامل الفا كرونباخ لكل فقرات الإستبيان (0.930) وهي قيمة مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، ومنه يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي والصدق.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة

من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة تم الإعتماد على إجابات العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، التي تخص المحور الأول المتعلق بالبيانات الشخصية للعينة المدروسة من الإستبيان، وهو ما سيتم توضيحه فيما يأتي:

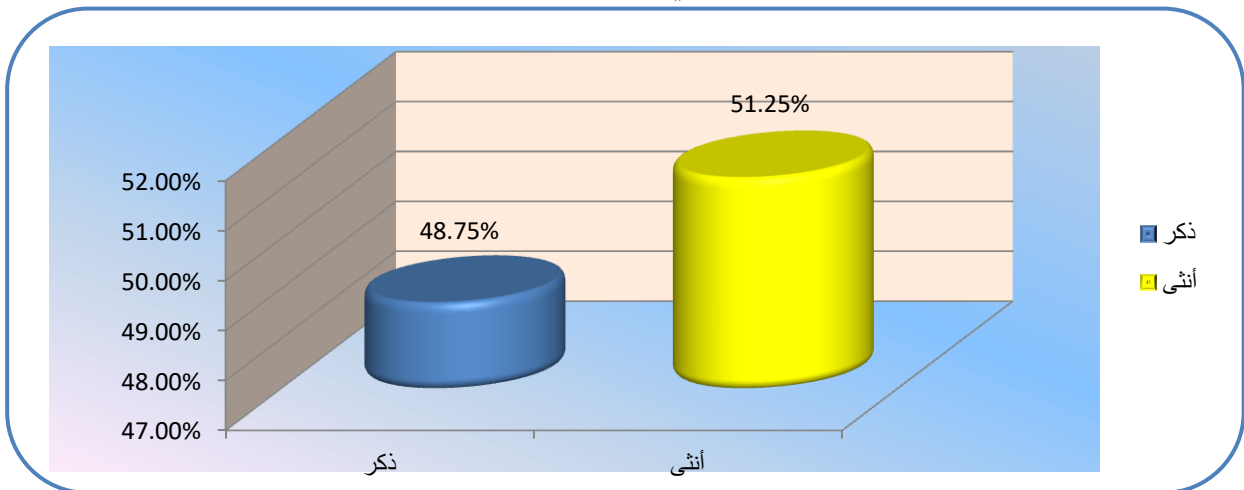
أولاً/ توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفق الجنس (ذكر أو أنثى) من خلال الآتي:

الجدول رقم (5) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	39	48.75%
	أنثى	41	51.25%
	المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الشكل رقم (5) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالإعتماد على بيانات الدراسة.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة للمستجوبين العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة كانت من فئة الإناث إذ قدر عددهم بـ: (41) عاملة أي بنسبة (51.25%)، في مقابل (39) من أفراد العينة كانوا من فئة الذكور أي بنسبة (48.75%).

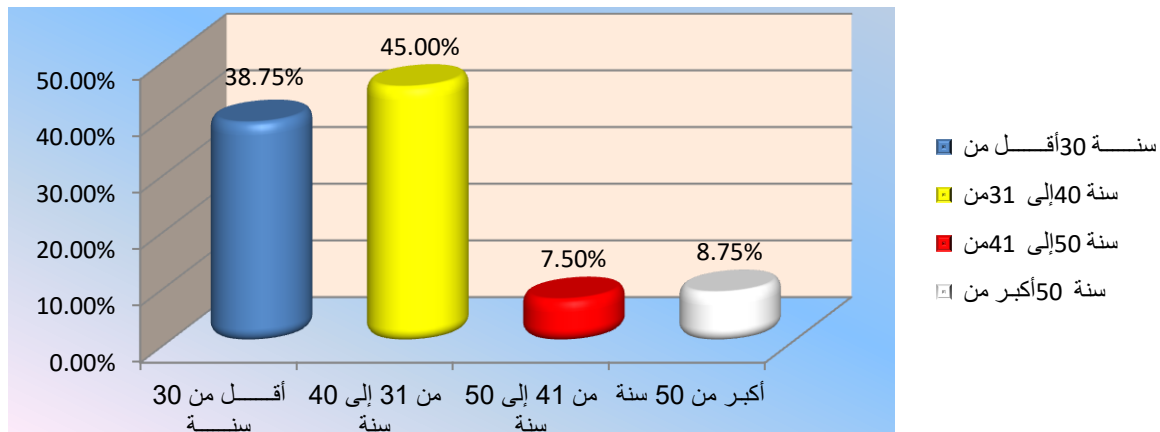
ثانيا/ توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للفئات العمرية من خلال الآتي:

الجدول رقم (6) : توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
السن	أقل من 30 سنة	31	38.75%
	من 31 إلى 40 سنة	36	45.00%
	من 41 إلى 50 سنة	6	7.50%
	أكبر من 50 سنة	7	8.75%
	المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الشكل رقم (6) : توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالإعتماد على بيانات الدراسة.

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية كانت أكبر نسبة في الفئة الثانية التي تتراوح أعمارهم بين (31) و(40) سنة بنسبة (45%)، تليها الفئة الأولى أقل من

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

(30) سنة بنسبة (38.75%)، ثم الفئة الرابعة أكبر من (50) سنة بنسبة (8.75%)، ثم في الأخير الفئة الثالثة من (41) إلى (50) سنة بنسبة (7.5%).

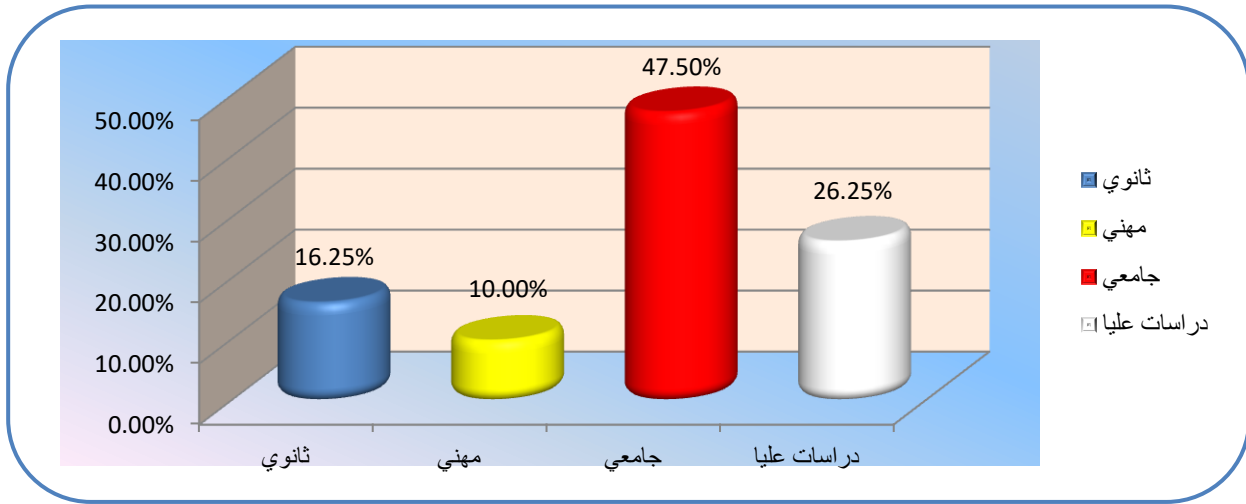
ثالثا/ توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للمستوى التعليمي من خلال الآتي:

الجدول رقم (7) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
المستوى التعليمي	ثانوي	13	16.25%
	مهني	08	10.00%
	جامعي	38	47.50%
	دراسات عليا	21	26.25%
	المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الشكل رقم (7) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالإعتماد على بيانات الدراسة.

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي كانت أغلبية أفراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي جامعي بنسبة (47.5%)، ثم تليها الفئة ذات المستوى التعليمي الدراسات العليا بنسبة بلغت (26.25%)، ثم الفئة ذات المستوى التعليمي ثانوي بنسبة (16.25%) وفي الأخير الفئة ذات المستوى التعليمي المهني بنسبة (10.0%).

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

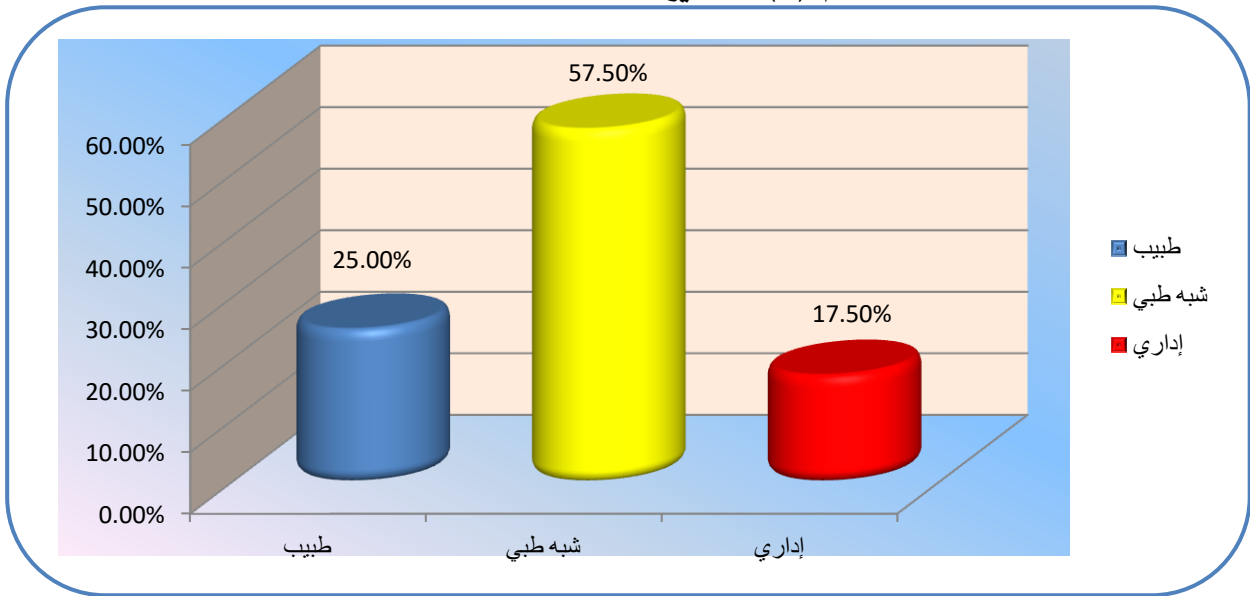
رابعاً/ توزيع عينة الدراسة حسب المهنة: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب مهنة العاملين من خلال الآتي:

الجدول رقم (8) : توزيع عينة الدراسة حسب المهنة.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
المهنة	طبيب	20	25.00%
	شبه طبي	46	57.50%
	إداري	14	17.50%
	المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الشكل رقم (8) : توزيع عينة الدراسة حسب المهنة.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالإعتماد على بيانات الدراسة.

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهنة كانت أغلبية العاملين من فئة شبه طبيين بنسبة (57.5%)، ثم تليها فئة الأطباء بنسبة (25%)، ثم تأتي في الأخير فئة الإداريين بنسبة (17.5%).

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

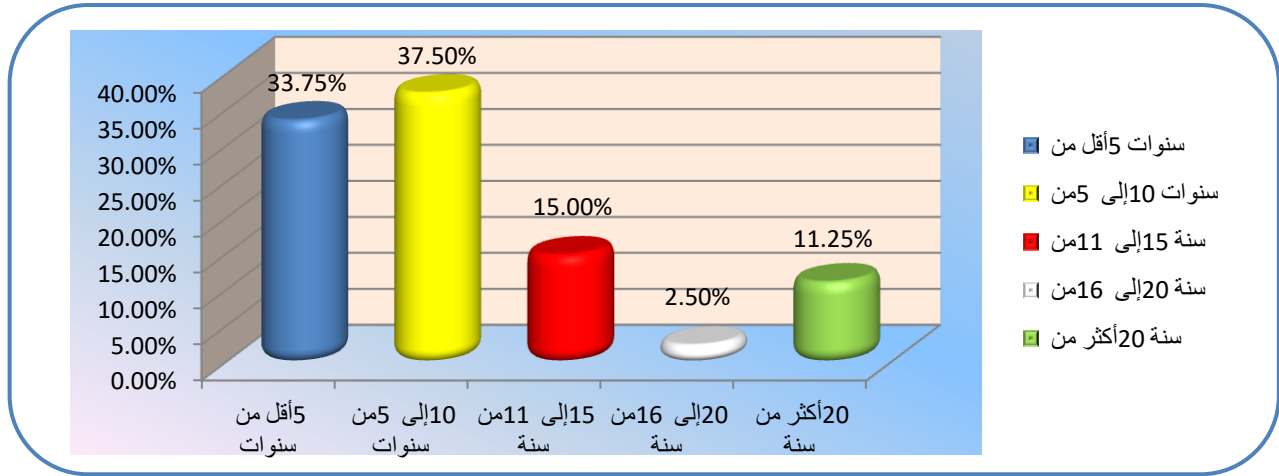
خامسا/ توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية للعاملين من خلال الآتي:

الجدول رقم (9) : توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

النسبة المئوية %	التكرارات	الفئة	المتغير
33.75%	27	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
37.50%	30	من 5 إلى 10 سنوات	
15.00%	12	من 11 إلى 15 سنة	
2.50%	2	من 16 إلى 20 سنة	
11.25%	9	أكثر من 20 سنة	
100%	80	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الشكل رقم (9) : توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالإعتماد على بيانات الدراسة.

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية كانت أكبر نسبة في الفئة الثانية التي تتراوح خبرتهم المهنية بين (05) و(10) سنوات بنسبة (37.5%)، تليها الفئة الأولى أقل من (05) سنوات بنسبة (33.75%)، ثم الفئة الثالثة بين (11) و(15) سنة بنسبة (15%)، ثم الفئة الخامسة أكثر من (20) سنة بنسبة (11.25%)، وفي الأخير الفئة الرابعة من (16) إلى (20) سنة بنسبة (2.5%).

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة وتحليلها

من أجل إختبار فرضيات الدراسة إستخدمنا أساليب التحليل الاحصائي الوصفي والإستدلالي وهذا ما سنتناوله من خلال ما يأتي:

أولاً/ تحليل وتفسير إتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة:

يتناول هذا العنصر عرضاً وتحليلاً للبيانات التي تضمنها الإستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة، يتضمن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الإختلاف والنسب المئوية للإجابات المتشابهة لجميع الفقرات.

وبما أننا إستخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي هو متغير ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى $(4 = 5 - 1)$ ثم تقسيمه على عدد الخلايا $(0.8 = 5 / 4)$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (10) : إجابات الأسئلة ودلالاتها.

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الإتجاه	مستوى القبول
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	ضعيف
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسط
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق	مرتفع
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والإستدلالي بإستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار خوارزم

العلمية للنشر، جدة، المملكة العربية السعودية، 2008، ص541.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

ثانيا/ تحليل اتجاهات العاملين نحو محور عناصر الدليل المادي:

1- تحليل فقرات عنصر البيئة المادية الخارجية: يمكن تلخيص النتائج الخاصة بفقرات هذا العنصر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (11) : التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات عنصر البيئة المادية الخارجية.

الإتجاه	الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية(%)					فقرات عنصر البيئة المادية الخارجية	
					موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		المقياس
موافق	1	%25.00	0.975	3.900	18	49	3	7	3	التكرارات	1 يتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه؛
					22.5	61.25	3.75	8.75	3.75	النسبة%	
موافق	2	%32.97	1.158	3.512	14	38	7	17	4	التكرارات	2 المدخل الخارجي للمستشفى مناسب وعملي؛
					17.5	47.5	8.75	21.25	5	النسبة%	
غير موافق	5	%43.15	1.111	2.575	3	17	16	31	13	التكرارات	3 الشكل الخارجي لمباني المستشفى جذاب وعصري؛
					3.75	21.25	20.0	38.75	16.25	النسبة%	
محايد	4	%40.99	1.163	2.837	4	27	10	30	9	التكرارات	4 يتوفر المستشفى على مواقف سيارات واسعة ومنظمة؛
					5	33.75	12.5	37.5	11.25	النسبة%	
محايد	3	%41.95	1.211	2.887	5	27	14	22	12	التكرارات	5 يتضمن المستشفى مساحات خضراء وبيئة طبيعية تساهم في راحة المرضى
					6.25	33.75	17.5	27.5	15	النسبة%	
محايد	/	%23.97	0.753	3.142	فقرات عنصر البيئة المادية الخارجية						

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعنصر البيئة المادية الخارجية فقد جاءت العبارة رقم (1) في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الإتجاه (موافق)، أي موافقة العاملين في المؤسسة على عبارة يتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.90) وبانحراف معياري (0.975)، ووقعت العبارة رقم (2) في المرتبة الثانية وضمن مجال الإتجاه (موافق)، في حين وقعت العبارة رقم (05) أي أن المستشفى يتضمن مساحات خضراء وبيئة طبيعية تساهم في راحة المرضى كانت ضمن الإتجاه (محايد)، مما يعني أن معظم العاملين لم يقنعهم مظهر المساحات خضراء بالمستشفى، أو أنهم لم يستطيعوا الحكم على المظهر إن كان مناسباً أو لا، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.88) وبانحراف معياري (1.21)، وجاءت العبارة (04) ضمن الإتجاه (محايد) أيضاً، في حين وقعت

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

العبارة رقم (03) أي أن الشكل الخارجي لمباني المستشفى جذاب وعصري كانت ضمن الإتجاه (غير موافق)، مما يعني أن معظم العاملين لا يرون أن الشكل الخارجي لمباني المستشفى جذاب وعصري، وعموما فإن جميع العبارات الخاصة بعنصر البيئة المادية الخارجية وقعت ضمن الإتجاه (محايد).

بالنسبة للتقييم الكلي لعنصر البيئة المادية الخارجية فقد أخذ درجة حياذ حسب الجدول رقم (7) أعلاه، بمتوسط حسابي (3.14) وانحراف معياري (0.75) ومعامل إختلاف (23.97%) وهذه النسبة أقل من (50%) هذا ما يجعلنا نقول أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة لهم توجه محايد نحو عنصر البيئة المادية الخارجية.

2- تحليل فقرات عنصر البيئة المادية الداخلية: يمكن تلخيص النتائج الخاصة بفقرات هذا العنصر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (12) : التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات عنصر البيئة المادية الداخلية.

فقرات عنصر البيئة المادية الداخلية	التكرارات والنسب المئوية (%)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الإختلاف	الترتيب الإتجاه
	مقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة				
6 التصميم الداخلي للمستشفى راقي ومريح؛	التكرارات	9	26	6	31	3.037	1.257	41.39%	3 محايد
	النسبة %	11.25	32.5	7.5	38.75				
7 يضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى مختلف المصالح والأقسام؛	التكرارات	1	10	6	49	3.812	0.915	24.00%	1 موافق
	النسبة %	1.25	12.5	7.5	61.25				
8 تجهيزات الغرفة في المستشفى جيدة؛	التكرارات	8	24	8	33	3.087	1.213	39.29%	2 محايد
	النسبة %	10	30	10	41.25				
9 يتوفر المستشفى على المعدات والأجهزة والأدوات الحديثة؛	التكرارات	11	24	13	26	2.900	1.218	42.00%	4 محايد
	النسبة %	13.75	30	16.25	32.5				
10 يتمتع المستشفى بتهوية ونظافة عالية في مرافقه المختلفة	التكرارات	14	30	16	13	2.612	1.206	46.17%	5 محايد
	النسبة %	17.5	37.5	20	16.25				
فقرات عنصر البيئة المادية الداخلية						3.090	0.863	27.93%	/ محايد

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعنصر البيئة المادية الداخلية فقد جاءت العبارة رقم (7) في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الإتجاه (موافق)، أي موافقة العاملين على أن

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

المستشفى يضع لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى مختلف المصالح والأقسام، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.81) وبانحراف معياري (0.91)، ووقعت العبارات رقم (9,6,8) في المراتب الثانية والثالثة والرابعة على الترتيب وضمن مجال الإتجاه (محايد)، في حين وقعت العبارة رقم (10) في المرتبة الأخيرة وضمن مجال الإتجاه (محايد) أيضا، أي حياد العاملين بالنسبة لعبارة يتمتع المستشفى بتهوية ونظافة عالية في مرافقه المختلفة، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.61) وبانحراف معياري (1.20)، وعموما فإن جميع العبارات الخاصة بعنصر البيئة المادية الداخلية وقعت ضمن الإتجاه (محايد).

بالنسبة للتقييم الكلي لعنصر البيئة المادية الداخلية فقد أخذ درجة حياد حسب الجدول رقم (7) أعلاه، بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (0.86) ومعامل إختلاف (27.93%) وهذه النسبة أقل من (50%) هذا ما يجعلنا نقول أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة لهم توجه محايد نحو عنصر البيئة المادية الداخلية.

3- تحليل فقرات عنصر الجوانب الملموسة الأخرى: يمكن تلخيص النتائج الخاصة بفقرات هذا العنصر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (13) : التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات عنصر الجوانب الملموسة الأخرى.

فقرات عنصر الجوانب الملموسة الأخرى	التكرارات والنسب المئوية (%)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الإختلاف	الترتيب الإتجاه
	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة				
11 يمتلك العاملون بالمستشفى زيا موحداً؛	التكرارات	9	34	12	19	6	1.166	42.60%	3
	النسبة%	11.25	42.5	15	23.75	7.5			
12 العاملون بالمستشفى ذوو مظهر أنيق؛	التكرارات	5	27	14	25	9	1.166	37.92%	2
	النسبة%	6.25	33.75	17.5	31.25	11.25			
13 بطاقة العمل التي يحملها واضحة وتعكس شعار المستشفى؛	التكرارات	7	24	9	31	9	1.219	38.86%	1
	النسبة%	8.75	30	11.25	38.75	11.25			
14 يتوفر المستشفى على دليل إرشادات وأجهزة عرض تعليمية وتثقيفية؛	التكرارات	17	36	8	13	6	1.210	49.65%	4
	النسبة%	21.25	45	10	16.25	7.5			
فقرات عنصر الجوانب الملموسة الأخرى									
محايد / 32.19%									

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعنصر الجوانب الملموسة الأخرى فقد جاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الإتجاه (محايد)، أي حياد العاملين بالنسبة لعبارة بطاقة العمل التي يحملها واضحة وتعكس شعار المستشفى، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.13) وبانحراف معياري (1.21)، ووقعت العبارات رقم (11،12) في المراتب الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال الإتجاه (محايد)، في حين وقعت العبارة رقم (14) في المرتبة الأخيرة وضمن مجال الإتجاه (غير موافق)، أي عدم موافقة العاملين على أن المستشفى يتوفر على دليل إرشادات وأجهزة عرض تعليمية وتثقيفية، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.43) وبانحراف معياري (1.21)، وعموما فإن جميع العبارات الخاصة بعنصر الجوانب الملموسة الأخرى وقعت ضمن الإتجاه (محايد).

بالنسبة للتقييم الكلي لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى فقد أخذ درجة حياد حسب الجدول رقم (7) أعلاه، بمتوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (0.91) ومعامل إختلاف (32.19%) وهذه النسبة أقل من (50%) هذا ما يجعلنا نقول أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة لهم توجه محايد نحو عنصر الجوانب الملموسة الأخرى.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

ثالثاً/ تحليل فقرات محور جودة الخدمة الصحية: يمكن تلخيص نتائج فقرات هذا المحور في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) : التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات جودة الخدمة الصحية.

الإتجاه	الترتيب	معامل الإختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية (%)						فقرات محور جودة الخدمة الصحية	
					موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس		
محايد	12	%43.34	1.208	2.787	4	27	9	28	12	التكرارات	15	يرحرص المستشفى على تقييم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة؛
					5	33.75	11.25	35	15	النسبة%		
محايد	11	%41.61	1.170	2.812	7	18	17	29	9	التكرارات	16	يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة؛
					8.75	22.5	21.25	36.25	11.25	النسبة%		
محايد	5	%34.03	1.110	3.262	9	30	19	17	5	التكرارات	17	يتمتع العاملون بالمستشفى على القدرات اللازمة لتقديم عناية أفضل للمرضى؛
					11.25	37.5	23.75	21.25	6.25	النسبة%		
موافق	2	%29.21	1.004	3.437	6	43	15	12	4	التكرارات	18	يقدم المستشفى الخدمات الصحية والعلاجية التي يحتاجها المريض؛
					7.5	53.75	18.75	15	5	النسبة%		
محايد	3	%29.73	0.992	3.337	6	37	17	18	2	التكرارات	19	يحتفظ المستشفى بسجلات طبية دقيقة ومنظمة وموثقة؛
					7.5	46.25	21.25	22.5	2.5	النسبة%		
غير موافق	14	%45.17	1.146	2.537	5	15	10	38	12	التكرارات	20	يمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع؛
					6.25	18.75	12.5	47.5	15	النسبة%		
محايد	9	%36.33	1.090	3.000	5	27	16	27	5	التكرارات	21	يتمتع العاملون بالمستشفى بالتجاوب السريع مع إحتياجات المرضى؛
					6.25	33.75	20	33.75	6.25	النسبة%		
محايد	13	%37.12	1.030	2.775	0	27	16	29	8	التكرارات	22	يقدم المستشفى معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم الخدمات الصحية.
					0	33.75	20	36.25	10	النسبة%		
محايد	8	%34.27	1.088	3.175	6	32	17	20	5	التكرارات	23	يتابع العاملون بالمستشفى حالات المرضى باستمرار؛
					7.5	40	21.25	25	6.25	النسبة%		
محايد	4	%32.72	1.088	3.325	8	34	20	12	6	التكرارات	24	يمتلك العاملون بالمستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المريض؛
					10	42.5	25	15	7.5	النسبة%		
محايد	7	%37.37	1.191	3.187	9	30	16	17	8	التكرارات	25	يشعر المرضى بالمان عند التعامل مع العاملين بالمستشفى؛
					11.25	37.5	20	21.25	10	النسبة%		
محايد	10	%38.94	1.163	2.987	5	28	18	19	10	التكرارات	26	يبعث سلوك العاملين بالمستشفى على الثقة في نفوس المرضى.
					6.25	35	22.5	23.75	12.5	النسبة%		
محايد	6	%32.76	1.036	3.200	3	37	19	15	6	التكرارات	27	يشعر العاملون بالمستشفى المرضى بالاهتمام الفردي وحسن التعامل معهم؛
					3.8	46.3	23.8	18.8	7.5	النسبة%		
موافق	1	%32.76	1.167	3.562	19	27	19	10	5	التكرارات	28	يضع المستشفى صحة وراحة المريض في مقدمة اهتماماته.
					23.75	33.75	23.75	12.5	6.25	النسبة%		
محايد	/	%24.23	0.751	3.099	بعد محور جودة الخدمة الصحية							

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بمحور جودة الخدمة الصحية فقد جاءت العبارة رقم (28) في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الإتجاه (موافق)، أي موافقة أفراد عينة الدراسة على أن المستشفى يضع صحة وراحة المريض في مقدمة اهتماماته، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.56) وبانحراف معياري (1.16)، ووقعت العبارة رقم (18) في المرتبة الثانية من حيث الترتيب ضمن مجال الإتجاه (موافق) أيضا، وجاءت كل من العبارات أرقام (22،15،16،26،21،23،25،27،17،24،19) ضمن مجال الإتجاه (محايد)، بإستثناء العبارة رقم: (20) التي كانت ضمن الإتجاه (غير موافق)، مما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة لم يوافقوا على أن المستشفى يمتاز بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع، وعموما فإن معظم العبارات الخاصة بمحور جودة الخدمة الصحية وقعت ضمن الإتجاه (محايد).

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور جودة الخدمة الصحية فقد أخذ درجة حياد حسب الجدول رقم (7) أعلاه، بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (0.75) ومعامل إختلاف (24.23%) وهذه النسبة أقل من (50%) هذا ما يجعلنا نقول أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة لهم توجه محايد نحو عنصر الجوانب الملموسة الأخرى.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

رابعاً/ إختبار فرضيات الدراسة:

إشتملت عينة دراستنا على (80) مفردة وهي أكبر من (30) مفردة، لذلك فهي تتبع التوزيع الطبيعي وفقاً لنظرية النهاية المركزية، إذ "تبين هذه النظرية أنه كلما تم تكرار التجربة كلما كان خطأ المعاينة صغيراً وبالتالي كان تقدير المتوسط أكثر دقة، وكلما كان حجم العينة كبيراً كفاية ($n \geq 30$) يمكن اعتبار التوزيع الطبيعي جيداً للتوزيع الاحتمالي للإحصاءات التي تشكل مجموع أو متوسط لقياسات العينة بصرف النظر عن توزيع المجتمع"¹، وسنحاول إختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، بإستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة، عن طريق برنامج "SPSSv24" فيما يلي:

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية لعمال المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

ولإختبار صحة هذه الفرضية من عدمها، تم إستخدام أسلوب إختبار "T-test" بالنسبة لمتغير الجنس، وإختبار تحليل التباين الأحادي "One-Way ANOVA" بالنسبة لبقية المتغيرات الديمغرافية الأخرى.

أ- نتائج إختبار "T-test" بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ومتغير (الجنس): يمكن تلخيص نتائج الإختبار من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (15) : نتائج إختبار "T-test" بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ومتغير (الجنس).

المتغير الديمغرافي	القيمة "T-test"	المعنوية "sig"
الجنس	-0.277	0.783

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSSv24".

¹ - سمية بلقاسمي وبوعشة مبارك، التقدير بنوعيه في الاستدلال الإحصائي مع تطبيق نظرية النهاية المركزية، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي، العدد 01، جوان 2017، ص240.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من خلال نتائج الإختبار المعروض بالجدول أعلاه يمكن توضيح ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة "T-test" (-0.277) بقيمة إحصائية "sig" تساوي (0.783)؛

ب- نتائج إختبارات التباين الأحادي "One-Way ANOVA" بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) والمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة): يمكن تلخيص نتائج الإختبارات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (16) : نتائج إختبارات التباين الأحادي "One-Way ANOVA" بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) والمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة).

المتغير الديمغرافي	قيمة "F-test"	المعنوية "sig"
السن	0.531	0.663
المستوى التعليمي	1.369	0.259
الوظيفة	1.241	0.295
الخبرة	0.850	0.498

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من خلال نتائج الإختبارات المعروضة بالجدول أعلاه يمكن توضيح ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى لمتغير السن، حيث بلغت قيمة "F-test" (0.531) بقيمة إحصائية "sig" تساوي (0.663)؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة "F-test" (0.369) بقيمة إحصائية "sig" تساوي (0.259)؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى لمتغير الوظيفة، حيث بلغت قيمة "F-test" (1.241) بقيمة إحصائية "sig" تساوي (0.295).

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى لمتغير الخبرة المهنية، حيث بلغت قيمة "F-test" (0.850) بقيمة إحصائية "sig" تساوي (0.498).

من خلال ما سبق يمكن القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، الخبرة)، وهو ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الأولى.

2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الخارجية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة.

ولإختبار صحة هذه الفرضية من عدمها، تم إستخدام أسلوب الإنحدار البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الخارجية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، وهذا ما يلخصه الجدول التالي:

الجدول رقم (17) : نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الخارجية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

إختبار ت "T"		معامل الإنحدار "B"	القيمة الثابتة "B ₀ "	المتغير الفرعي المستقل
المعنوية	القيمة			
0.000	4.691	0.468	1.628	عنصر البيئة المادية الخارجية
	22.003			قيمة F المحسوبة "F"
	0.000			المعنوية
	0.220			معامل التحديد "R ² "
	0.469			معامل الارتباط "R"
				المعنوية الكلية للمنموذج
				مؤشرات جودة التوفيق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

بلغت قيمة معامل التحديد " R^2 ": (0.220)، أي أن المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الخارجية) يفسر (22.0%)، من التباين (أو الاختلافات) الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)؛

وبلغت قيمة معامل الارتباط " R ": (0.469) وهي تشير إلى وجود علاقة إرتباط متوسطة بين المتغير الفرعي المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة إختبار " F " إلى أن نموذج الإنحدار يعتبر معنويا لأن مستوى المعنوية $\alpha \geq 0,05$ ؛

كما بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الخارجية): (0.468)، وهي تشير لوجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، وتدل على أن أي زيادة أو تحسين في عنصر البيئة المادية الخارجية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمات الصحية بمقدار: (0.468)، ويمكن تمثيل نموذج الإنحدار البسيط بين متغير البيئة المادية الخارجية وجودة

الخدمات الصحية كالتالي:

$$Y = 1.628 + 0.468 X_1$$

حيث أن: X_1 : البيئة المادية الخارجية Y : جودة الخدمات الصحية

كما تشير نتيجة إختبار " T " إلى أن هذه العلاقة معنوية وذات دلالة إحصائية (مستوى المعنوية $\alpha \geq 0,05$).

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الخارجية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية.

3- إختبار الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة

المادية الداخلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة

على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة.

ولإختبار صحة هذه الفرضية من عدمها، تم استخدام أسلوب الإنحدار البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الداخلية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، وهذا ما يلخصه الجدول التالي:

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

الجدول رقم (18) : نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الداخلية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

إختبار ت "T"		معامل الإنحدار "B"	القيمة الثابتة "B ₀ "	المتغير الفرعي المستقل
المعنوية	القيمة			
0.000	5.706	0.472	0.640	عنصر البيئة المادية الداخلية
32.556				قيمة ف المحسوبة "F"
0.000				المعنوية
0.294				معامل التحديد "R ² "
0.543				معامل الارتباط "R"
				المعنوية الكلية للمنموذج
				مؤشرات جودة التوفيق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

بلغت قيمة معامل التحديد "R²": (0.294)، أي أن المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الداخلية) يفسر (29.4%)، من التباين (أو الإختلافات) الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)؛

وبلغت قيمة معامل الارتباط "R": (0.543) وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير الفرعي المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة إختبار "F" إلى أن نموذج الإنحدار يعتبر معنوياً، لأن مستوى المعنوية $\alpha \geq 0,05$ ؛

كما بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الداخلية): (0.472)، وهي تشير لوجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، وتدل على أن أي زيادة أو تحسين في عنصر البيئة المادية الداخلية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمات الصحية بمقدار: (0.472)، ويمكن تمثيل نموذج الإنحدار البسيط بين متغير البيئة المادية الداخلية وجودة

$$Y = 0.640 + 0.472 X_2$$

الخدمات الصحية كالتالي:

حيث أن: X₂ : البيئة المادية الداخلية Y : جودة الخدمات الصحية

كما تشير نتيجة إختبار "T" إلى أن هذه العلاقة معنوية وذات دلالة إحصائية (مستوى المعنوية $\alpha \geq 0,05$).

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الداخلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

4- إختبار الفرضية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة.

ولإختبار صحة هذه الفرضية من عدمها، تم إستخدام أسلوب الإنحدار البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير الفرعي المستقل (عنصر الجوانب الملموسة الأخرى) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

وهذا ما يلخصه الجدول التالي:

الجدول رقم (19) : نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (عنصر الجوانب الملموسة الأخرى) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

إختبار ت "T"		معامل الإنحدار "B"	القيمة الثابتة "B ₀ "	المتغير الفرعي المستقل	
المعنوية	القيمة			عنصر الجوانب الملموسة الأخرى	
0.000	7.341	0.525	1.606	عنصر الجوانب الملموسة الأخرى	
53.892			قيمة ف المحسوبة "F"	المعنوية الكلية	
0.000			المعنوية	للمنموذج	
0.409			معامل التحديد "R ² "	مؤشرات جودة	
0.639			معامل الارتباط "R"	التوفيق	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

بلغت قيمة معامل التحديد "R²": (0.409)، أي أن المتغير الفرعي المستقل (لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى) يفسر (40.9%)، من التباين (أو الاختلافات) الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)؛

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

وبلغت قيمة معامل الارتباط "R": (0.639) وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير الفرعي المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة إختبار "F" إلى أن نموذج الانحدار يعتبر معنويًا لأن مستوى المعنوية $\alpha \geq 0,05$ ؛

كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير الفرعي المستقل (عناصر الجوانب الملموسة الأخرى): (0.525)، وهي تشير لوجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، وتدل على أن أي زيادة أو تحسين في عنصر الجوانب الملموسة الأخرى بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمات الصحية بمقدار: (0.525)، ويمكن تمثيل نموذج الانحدار البسيط بين متغير الجوانب الملموسة الأخرى وجودة الخدمات الصحية كالتالي:

$$Y = 1.606 + 0.525 X_3$$

حيث أن: X_3 : الجوانب الملموسة الأخرى Y : جودة الخدمات الصحية

كما تشير نتيجة إختبار "T" إلى أن هذه العلاقة معنوية وذات دلالة إحصائية (مستوى المعنوية $\alpha \geq 0,05$).

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

5- إختبار الفرضية الرئيسية:

من أجل معرفة أثر الدليل المادي (المتغير المستقل) على جودة الخدمات الصحية (المتغير التابع)، بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة نستخدم الانحدار الخطي المتعدد، وذلك لإختبار صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعناصر
الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة
على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة.

وقبل تحليل نتائج الانحدار الخطي المتعدد لا بد من التأكد بأنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة فيما بينها (مشكلة الارتباط الخطي المتعدد)، بحيث يصعب عزل تأثير كل منها عن المتغير التابع ويضعف نموذج الدراسة، ويمكن الإعتماد على مقياس معامل تضخم التباين "VIF" لقياس مدى مستوى الارتباط الداخلي.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

والنتائج المتحصل عليها كانت كالتالي:

الجدول رقم (20) : قيم معامل تضخم التباين "VIF" للمتغيرات المستقلة.

المتغير المستقل	البيئة المادية الخارجية	البيئة المادية الداخلية	الجوانب الملموسة الأخرى
معامل "VIF"	1.972	2.444	1.773

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من خلال الجدول أعلاه يتضح من قيم "VIF" أن الارتباط بين المتغيرات المستقلة محصورة بين القيمتين [1.773 ، 2.444]، وهو أقل من (5) لذلك لا يمكن القول أن هناك ارتباطا عاليا بين متغيرات الدراسة المستقلة.

ويمكن تلخيص نتائج تحليل الإنحدار المتعدد الخاص بمتغيرات الدراسة والمستخرجة من برنامج "SPSS_{v24}" من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (21) : نتائج إختبار الإنحدار المتعدد لقياس أثر عناصر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية.

إختبارات "T"		معاملات بيتا	معامل الإنحدار "B"	المتغيرات المستقلة
المعنوية	القيمة			
0.400	0.846	0.102	0.102	البيئة المادية الخارجية
0.239	1.186	0.159	0.138	البيئة المادية الداخلية
0.000	4.220	0.482	0.395	الجوانب الملموسة الأخرى
1.227			القيمة الثابتة "B ₀ " للنموذج الكلي	
20.052			قيمة F المحسوبة "F"	المعنوية الكلية للنموذج
0.000			المعنوية	
0.442			معامل التحديد "R ² "	مؤشرات جودة
0.665			معامل الارتباط "R"	التوفيق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

من الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

أشارت نتيجة إختبار "F-test" إلى أن نموذج الإنحدار المتعدد يعتبر معنويا وذو دلالة إحصائية، حيث أن مستوى قيمة المعنوية أقل من (0,05)، أي أنه يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع؛

وبلغت قيمة معامل التحديد " R^2 ": (0.442)، أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج (البيئة المادية الخارجية، البيئة المادية الداخلية، الجوانب الملموسة الأخرى) تفسر (44.2%) من التباين (الإختلافات) الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى؛

كما بلغت قيمة الارتباط المتعدد " R ": (0.665)، وهي تشير إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج (مجتمعة) والمتغير التابع؛

ويمكن تمثيل نموذج الإنحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لهذه الدراسة كالتالي:

$$Y = 1.227 + 0.102 X_1 + 0.138 X_2 + 0.395 X_3$$

حيث أن: X_1 : البيئة المادية الخارجية، X_2 : البيئة المادية الداخلية، X_3 : الجوانب الملموسة الأخرى،
 Y : جودة الخدمات الصحية

وبفحص نتائج إختبار "T" لإختبار معنوية كل متغير فرعي مستقل تبين ما يلي:

- لا توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (البيئة المادية الخارجية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار ت "T" أكبر من (0,05)؛
- لا توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (البيئة المادية الداخلية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار ت "T" أكبر من (0,05)؛
- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (الجوانب الملموسة الأخرى) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار ت "T" أقل من (0,05)، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار (0.395) وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية؛

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

ومما سبق فإن معنوية المتغير الفرعي المستقل (الجوانب الملموسة الأخرى) كاف لإثبات وجود تأثير معنوي على المتغير التابع في النموذج الكلي؛

وبناءا عليه يمكن القول أن التحسين المستمر لعناصر الدليل المادي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، بالتالي فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعناصر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لأثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية

خلاصة:

تم في هذا الفصل التعرف على أثر عناصر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، وبهذا الصدد فقد تم إستخدام إستبيان مكون من عدد من الأسئلة التي تم طرحها على العاملين الذين بلغ عددهم (80) عامل من العاملين في المؤسسة، وبالإعتماد على برنامج "SPSSv24" قمنا بتحليل بيانات هذا الإستبيان، كما إستخدمنا الأدوات الإحصائية الملائمة للحصول على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الإختلاف والنسب المئوية والتكرارات، ومعاملات الإنحدار البسيط والمتعدد وغيرها بهدف تحديد أثر المتغيرات الفرعية المستقلة المتمثلة في عناصر الدليل المادي (البيئة المادية الخارجية، البيئة المادية الداخلية، الجوانب الملموسة الأخرى)، على المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الصحية.

وقد أشارت النتائج المتوصل إلى نفي صحة الفرضية الفرعية الأولى أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمات الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، الخبرة)؛

وإثبات صحة فرضيات الدراسة الأخرى، والتي بينت بأن لعناصر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة ، المتمثلة في (البيئة المادية الخارجية، البيئة المادية الداخلية، الجوانب الملموسة الأخرى)، أثر إيجابي على جودة الخدمات الصحية بهذه المؤسسة.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة وإعتمادا على الإطار النظري في الفصل الأول يتضح أن لعناصر الدليل المادي، المتمثلة في (البيئة المادية الخارجية، البيئة المادية الداخلية، الجوانب الملموسة الأخرى)، أهمية كبيرة بالمؤسسات الصحية حيث يعمل على تقليل المشكلات التسويقية الخاصة بعدم ملموسية الخدمة الصحية، والمؤسسات الصحية التي تهتم بعناصر الدليل المادي مؤهلة أكثر من غيرها من المؤسسات المنافسة بأن تحقق الجودة في خدماتها الصحية، إذ تلعب الجودة دورا هاما في تطوير وتحسين أداء الخدمة مما يسهم في كسب رضا المستفيد وتحسين معنويات العاملين.

كما إستهدفت هذه الدراسة في جزئها التطبيقي الإجابة على الإشكالية المطروحة، المتمثلة في دراسة "أثر الدليل المادي على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة"، والوقوف على جودة الخدمات الصحية بهذه المؤسسة من وجهة نظر العاملين فيها، والوصول إلى نتائج ومقترحات لتمكين إدارة هذه المؤسسة من تعزيز نقاط قوتها، ومعالجة نقاط ضعفها المتعلقة بأداء خدماتها، ومحاولتنا المساهمة في مساعدة هذه المؤسسة على الإهتمام أكثر بالدليل المادي للمؤسسة لتحسين جودة خدماتها، لأجل ضمان إستمرارية نشاطها وتطويره وسط المحيط الذي تنشط فيه.

أولا/ نتائج الدراسة:

يمكن صياغة أهم النتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي لعينة العاملين في المؤسسة محل الدراسة في النقاط التالية:

- تساوى عدد عينة العاملين في المؤسسة من فئة الذكور وفئة الإناث تقريبا؛
- معظم العاملين في المؤسسة محل الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية مابين (31) سنة إلى (40) سنة؛
- أغلبية العاملين في المؤسسة لهم مستوى تعليمي جامعي؛
- معظم العاملين في المؤسسة كانوا من فئة الشبه طبي؛
- كان التقييم العام من وجهة نظر العاملين للدليل المادي للمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة محايد، حيث إحتل عنصر البيئة المادية الخارجية المرتبة الأولى من حيث

الترتيب بمتوسط حسابي (3.14)، ثم يليها عنصر البيئة المادية الداخلية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.09)، أما عنصر الجوانب الملموسة الأخرى فقد حصل على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.84)، وكان التقييم العام لجودة الخدمة الصحية من وجهة نظر العاملين محايد أيضا بمتوسط حسابي (3.09)؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمة الصحية للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير ببوسعادة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ ، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة)، حيث كانت قيمة $\text{sig} < 0,05$ ؛

- بالنسبة لعنصر البيئة المادية الخارجية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الخارجية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "R": (0.496)، ويساهم هذا العنصر في تفسير (22.0%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)؛

- بالنسبة لعنصر البيئة المادية الداخلية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر البيئة المادية الداخلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "R": (0.543)، ويساهم هذا العنصر في تفسير (29.4%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)؛

- بالنسبة لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "R": (0.639)، ويساهم هذا العنصر في تفسير (40.9%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)؛

- بالنسبة لعناصر الدليل المادي - مجتمعة - لنموذج الدراسة: يوجد أثر إيجابي وعلاقة ارتباط طردية وقوية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزق البشير ببوسعادة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "R": (0.665)،

وتساهم هذه العناصر في تفسير (44.2%) من الإختلافات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)؛

ثانيا/ الإقتراحات والتوصيات:

بناء على ما توصلنا إليه من نتائج، وفيما يخص الإهتمام بعناصر الدليل المادي لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة، فإنه يمكن تقديم الإقتراحات والتوصيات التالية:

- زيادة الإهتمام بعناصر الدليل المادي وإعطائها الأولوية بوصفه عنصرا مؤثرا على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة، نظرا لمساهمته الفعالة في زيادة ملموسية الخدمة؛
- كلما كان الدليل المادي متميز وواضح كلما أسهم ذلك في زيادة إدراك جودة الخدمة من قبل المرضى؛
- التوعية الصحية المستمرة للمرضى والزوار والأطباء والعاملين الآخرين بالمؤسسة الصحية، للحفاظ على المستوى العام للنظافة الجيدة باعتبارها مسؤولية الجميع، بالإضافة إلى توعية العاملين بالآثار النفسية والصحية والاقتصادية المترتبة عن نظافة الأماكن والمعدات والمكاتب وقاعات العلاج؛
- ضرورة حرص المؤسسة الصحية على تحديد مواعيد تقديم الخدمة للمرضى بشكل دقيق وفق تواريخ محددة بإستخدام أنظمة حجز آلية لتنظيم مواعيد تقديم الخدمة؛
- تحسين الشكل الخارجي للمؤسسة الصحية بجعله أكثر جاذبية وعصرية، وتحديث المظهر الخارجي لبعض الهياكل بالمستشفى بما يضفي الحسن على هذه المؤسسة وجعلها أكثر قبولا بما يتوافق مع طبيعة الخدمات الصحية المقدمة.
- العمل على الإلتزام باللباس الرسمي الموحد لكل فئة محددة من العاملين لرسم صورة حسنة تعطي إنطباع جيد عن مستوى الخدمات التي يقدمها المستشفى ويعكس الإنضباط العام في محيط العمل؛

- العمل على إيجاد طرق ووسائل لتخفيض مستوى الضوضاء وزيادة التهوية وتحسين الأجواء والروائح بالمؤسسة فضلا عن زيادة قدرات الإستقبال، وتوسعة مناطق التفاعل بين العاملين والمرضى بما يخدم تحسين ظروف مقدم الخدمة وراحة المريض؛
- توفير الأجهزة والمعدات اللازمة والطاقم الطبي والتمريضي والعمال المؤهلين بما يؤدي لتحسين جودة الخدمة المقدمة ويساهم بشكل مباشر في تحسين سمعة ومكانة المستشفى لدى أفراد المجتمع.

ثالثا/ آفاق الدراسة:

بهدف توسيع نطاق وآفاق هذه الدراسة وتعميقها، نقترح عددا من المواضيع التي من الممكن أن تحيط ببعض الجوانب والأبعاد التي لم نتعرض إليها من خلال هذه الدراسة، والتي يمكن أن تشكل مواضيع لدراسات مستقبلية:

- دور الدليل المادي في تعزيز ثقة المرضى بالمؤسسة الصحية؛
- فاعلية الدليل المادي في تحسين صورة المؤسسة الصحية في ذهن المرضى؛
- أثر المظهر المادي للخدمات الصحية في كسب رضا المرضى؛
- أثر الدليل المادي في التميز التنافسي بالمؤسسة الصحية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا/ الكتب:

1. بودية بشير وطارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
2. البكري ثامر ياسر، تسويق الخدمات الصحية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
3. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة السادسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
4. أبو زيد محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر، عمان، الأردن، 2005.
5. الطائي حميد عبد النبي وبشير عباس العلق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
6. كافي مصطفى يوسف، تسويق الخدمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017.
7. كورتل فريد وكحيله آمال، تسويق الخدمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2016.
8. كورتل فريد، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
9. مريزق محمد عدمان ، مدخل في الإدارة الصحية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

10. مصطفى محمد محمود، التسويق الاستراتيجي للخدمات، بدون طبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 350.
12. عبد الفتاح عز حسن، مقدمة في الإحصاء الوصفي والإستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار خوارزم العلمية للنشر، جدة، المملكة العربية السعودية، 2008.
13. الصميدعي محمود جاسم وردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010.
14. ترجمان غياث وآخرون، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
15. ذياب صلاح محمد، إدارة خدمات الرعاية الصحية، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

ثانيا/ الرسائل والأطروحات:

16. دريدي أحلام، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.
17. واله عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3 إبراهيم سلطان شيبوط، دالي إبراهيم، الجزائر، 2011.

18. عابر سليم، المظهر المادي للخدمة وأثره على اتجاهات الزبون دراسة حالة عينة من الفنادق ولاية سطيف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 2 علي لونيبي، البليدة، الجزائر، 2017.

19. عاشور إيمان، قياس أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا الزبائن باستخدام نموذج "servqual"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 2 علي لونيبي، البليدة، الجزائر، 2015.

20. عياد ليلي، دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك (دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية أدرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية للفترة: 2015-2016)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016.

ثالثا/ المجالات والدراسات:

21. أحمد سامي، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية (دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في مدينة تعز-اليمن من وجهة نظر المستفيد)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الجامعة العراقية، العدد 39، 2014.

22. بديسي فهيمة وزويوش بلال، جودة الخدمات الصحية (الخصائص، الابعاد والمؤشرات)، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة قسنطينة، العدد 07، 2011.

23. بلقاسمي سمية وبوعشة مبارك، التقدير بنوعيه في الاستدلال الإحصائي مع تطبيق نظرية النهاية المركزية، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي، العدد 01، جوان 2017.

24. دبون عبد القادر، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية(حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة)، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 11، 2012، ص15.
25. زديرة شرف الدين، دراسة تحليلية لنوعية خدمات الرعاية باستخدام مؤشرات الجودة من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفى الجامعي ابن باديس - قسنطينة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 18، ديسمبر 2015.
26. بن حليلة حميدة، تقييم جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالونى - عنابة)، مجلة التواصل في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، العدد 05، جوان 2017
27. الطاهر محمد نور وأحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الاردنية، العدد 4، 2015.
28. ماهر حبيب زيد ، أثر الدليل المادي في تحقيق رضا العملاء دراسة ميدانية على مطعم قصير كيوان بدمشق، مجلة جامعة البحث، جامعة دمشق، العدد 21، 2017.
29. بن عيشي عمار، أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة مستشفيات بسكرة)، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، العدد 06، جوان 2015.
30. شبوطي حكيم وخليفة أحلام، تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات (من طرف متلقي العلاج في بعض مستشفيات ولاية المدية)، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة المدية، العدد 12، جوان 2017.
31. توبي عبد المالك، تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون (دراسة استطلاعية لآراء عينة من الزبائن في عيادة ابن سينا - باتنة)، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة جيجل، العدد 04، ديسمبر 2017.

الملاحق

الملحق (1) : قائمة الأساتذة المحكمين

الهيئة المستخدمة	الدرجة العلمية	إسم المحكم ولقبه	
جامعة محمد بوضياف	د. أستاذ محاضر أ	محمد بن حوحو	1
جامعة محمد بوضياف	د. أستاذ محاضر أ	نجوى سعودي	2
جامعة محمد بوضياف	د. أستاذ محاضر أ	نصر الدين بن اعمارة	5

الملحق (2) : إستبيان



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

استبيان

السيدات والسادة العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة ، تحية طيبة
وبعد؛

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية حول موضوع "أثر الدليل
المادي على جودة الخدمات الصحية " من وجهة نظر العاملين في المستشفى، نتشرف بإجاباتكم على أسئلة
هذا الاستبيان، ونحيطكم علما بأن كل ما تدلون به من معلومات سيتم استخدامه لأغراض البحث العلمي
فقط.

ونشكر لكم تعاونكم، ونقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الأستاذ المشرف:
د. بن اعمارة نصر الدين

الطالب:
عرعار فاتح

السنة الدراسية 2019/2018

الملاحق

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم بخصوص العبارات التالية:

أولاً/ محور البيانات الشخصية:

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | ذكر | <input type="checkbox"/> | أنثى | <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> | السن: | <input type="checkbox"/> | اقل من 30 سنة | <input type="checkbox"/> | من 31 الى 40 سنة |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | من 41 الى 50 سنة | <input type="checkbox"/> | أكبر من 50 سنة | |
| <input type="checkbox"/> | المستوى التعليمي: | <input type="checkbox"/> | ثانوي | <input type="checkbox"/> | مهني |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | جامعي | <input type="checkbox"/> | دراسات عليا | |
| <input type="checkbox"/> | الوظيفة: | <input type="checkbox"/> | طبيب | <input type="checkbox"/> | شبه طبي |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | اداري | <input type="checkbox"/> | | |
| <input type="checkbox"/> | الخبرة: | <input type="checkbox"/> | اقل من 5 سنوات | <input type="checkbox"/> | من 6 الى 10 سنوات |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | من 11 الى 15 سنة | <input type="checkbox"/> | من 16 الى 20 سنة | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | اكثر من 20 سنة | <input type="checkbox"/> | | |

الملاحق

ثانيا/ محور الدليل المادي للخدمة الصحية :

1. البيئة المادية الخارجية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه.					
02	المدخل الخارجي للمستشفى مناسب وعملي.					
03	الشكل الخارجي لمباني المستشفى جذاب وعصري.					
04	يتوفر المستشفى على مواقف سيارات للمرضى والعاملين واسعة ومنظمة.					
05	يتضمن المستشفى مساحات خضراء وبيئة طبيعية تساهم في راحة المرضى الرقود.					

2. البيئة المادية الداخلية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
06	التصميم الداخلي للمستشفى راقى ومريح (ممرات واسعة، غرف المرضى منظمة وواسعة، سهولة التنقل بين الأقسام والمصالح...).					
07	يضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى مختلف الأقسام والمصالح .					
08	تجهيزات الغرفة التي يمتلكها المستشفى جيدة (اسرة، تدفئة، تبريد، إضاءة، أسرة، أغطية،).					
09	يتوفر المستشفى على المعدات والأجهزة والأدوات الصحية الحديثة (الطبية، المختبرية والأشعة، والتمريضية وغيرها).					
10	يتمتع المستشفى بتهوية ونظافة عالية في مرافقه المختلفة.					

3. جوانب ملموسة اخرى.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	يمتلك العاملون بالمستشفى زيا موحدا.					
12	العاملون بالمستشفى ذوو مظهر انيق ونظيف.					
13	بطاقات العمل للعاملين واضحة وتعكس شعار المستشفى.					
14	يتوفر المستشفى على دليل إرشادات وأجهزة عرض تعليمية وتثقيفية.					

ثالثا: محور جودة الخدمة الصحية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.					
16	يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.					
17	يتوفر العاملون بالمستشفى على القدرات اللازمة لتقديم عناية افضل للمرضى.					
18	يقدم المستشفى الخدمات الصحية والعلاجية التي يحتاجها المريض.					
19	يحتفظ المستشفى بسجلات طبية دقيقة ومنظمة وموثقة.					
20	يمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى افراد المجتمع.					
21	يتمتع العاملون بالمستشفى بالتجاوب السريع مع احتياجات المرضى					
22	يقدم المستشفى معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم الخدمات الصحية.					
23	يتابع العاملون بالمستشفى حالة المرضى باستمرار.					
24	يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المريض.					
25	يشعر المرضى بامان عند التعامل مع العاملين بالمستشفى.					
26	يبعث سلوك العاملين في المستشفى الثقة في نفوس المرضى.					
27	يشعر العاملون بالمستشفى المرضى بالاهتمام الفردي وحسن التعامل معهم.					
28	يضع المستشفى صحة وراحة المريض في مقدمة اهتماماته.					

الملحق (3) : مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية "SPSS_{v24}"
أولاً/ إختبار ثبات الدراسة:

1- نتائج إختبار معامل الثبات لعنصر البيئة المادية الخارجية:

RELIABILITY

```
/VARIABLES=السؤال 01السؤال 02السؤال 03السؤال 04السؤال 05
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	5

2- نتائج إختبار معامل الثبات لعنصر البيئة المادية الداخلية:

RELIABILITY

```
/VARIABLES=السؤال 06السؤال 07السؤال 08السؤال 09السؤال 10
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

3- نتائج إختبار معامل الثبات لعنصر الجوانب الملموسة الأخرى:

RELIABILITY

```
/VARIABLES=السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

4- نتائج إختبار معامل الثبات لمحور جودة الخدمة الصحية:

RELIABILITY

```
/VARIABLES=السؤال 15 السؤال 16 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20 السؤال 21
السؤال 22 السؤال 23
السؤال 24 السؤال 25 السؤال 26 السؤال 27 السؤال 28
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	14

5- نتائج إختبار معامل الثبات لإجمالي فقرات الإستبيان:

RELIABILITY

```

/VARIABLES=السؤال 01 السؤال 02 السؤال 03 السؤال 04 السؤال 05 السؤال 06 السؤال 07
السؤال 08 السؤال 09
السؤال 10 السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16 السؤال 17
السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20
السؤال 21 السؤال 22 السؤال 23 السؤال 24 السؤال 25 السؤال 26 السؤال 27 السؤال 28
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	28

ثانيا/ إختبار فرضيات الدراسة:

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

أ- إختبار (T-test) بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ومتغير الجنس:

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=جودة الخدمة الصحية
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دكر	39	3.0751	.78056	.12499
انثى	41	3.1220	.73249	.11440

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
جودة الخدمة الصحية	Equal variances assumed	.044	.834	-.277	78	.783	-.04686	.16916	-.38364	.28992
	Equal variances not assumed			-.277	76.999	.783	-.04686	.16944	-.38425	.29053

الملاحق

ب- إختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ومتغير السن:

السن BY جودة الخدمة الصحية ONEWAY
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

جودة الخدمة الصحية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
سنة 30 من اقل	31	3.0737	.79293	.14241	2.7829	3.3646	1.29	4.36
سنة 40 الى 31 من	36	3.0357	.77882	.12980	2.7722	3.2992	1.00	4.50
سنة 50 الى 41 من	6	3.2857	.50305	.20537	2.7578	3.8136	2.50	4.07
سنة 50 اكبر من	7	3.3776	.63045	.23829	2.7945	3.9606	2.71	4.64
Total	80	3.0991	.75186	.08406	2.9318	3.2664	1.00	4.64

ANOVA

جودة الخدمة الصحية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.916	3	.305	.531	.663
Within Groups	43.742	76	.576		
Total	44.658	79			

ج- إختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ومتغير المستوى التعليمي:

المستوى BY جودة الخدمة الصحية ONEWAY
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

جودة الخدمة الصحية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ثانوي	13	3.2418	.76795	.21299	2.7777	3.7058	2.07	4.50
مهني	8	3.5357	.55196	.19515	3.0743	3.9972	2.79	4.36
جامعي	38	2.9962	.80555	.13068	2.7315	3.2610	1.00	4.64
عليا دراسات	21	3.0306	.67634	.14759	2.7227	3.3385	1.64	4.00
Total	80	3.0991	.75186	.08406	2.9318	3.2664	1.00	4.64

ANOVA

جودة الخدمة الصحية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.290	3	.763	1.369	.259
Within Groups	42.368	76	.557		
Total	44.658	79			

د- إختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ومتغير المهنة:

المهنة BY جودة الخدمة الصحية ONEWAY
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

جودة الخدمة الصحية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
طبيب	20	3.0321	.69387	.15515	2.7074	3.3569	1.64	4.00
طبي شبه عون	46	3.2019	.73437	.10828	2.9838	3.4199	1.29	4.64
اداري	14	2.8571	.87032	.23260	2.3546	3.3597	1.00	4.07
Total	80	3.0991	.75186	.08406	2.9318	3.2664	1.00	4.64

ANOVA

جودة الخدمة الصحية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.395	2	.698	1.241	.295
Within Groups	43.263	77	.562		
Total	44.658	79			

الملاحق

هـ - إختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) بين المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ومتغير الخبرة:

الخبرة BY جودة الخدمة الصحية ONEWAY
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

جودة الخدمة الصحية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
سنوات 5 من اقل	27	2.9868	.72493	.13951	2.7000	3.2735	1.29	4.29
سنوات 10 الى 6 من	30	3.1810	.88217	.16106	2.8515	3.5104	1.00	4.64
سنة 15 الى 11 من	12	2.9167	.59826	.17270	2.5365	3.2968	2.07	4.00
سنة 20 الى 16 من	2	3.0000	.20203	.14286	1.1848	4.8152	2.86	3.14
سنة 20 من اكثر	9	3.4286	.56016	.18672	2.9980	3.8591	2.71	4.50
Total	80	3.0991	.75186	.08406	2.9318	3.2664	1.00	4.64

ANOVA

جودة الخدمة الصحية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.938	4	.484	.850	.498
Within Groups	42.720	75	.570		
Total	44.658	79			

الملاحق

2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية: الإنحدار الخطي البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الخارجية) والمتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT جودة الخدمة الصحية
/METHOD=ENTER . البيئة المادية الخارجية .
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيئة المادية الخارجية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.469 ^a	.220	.210	.66826	.220	22.003	1	78	.000

a. Predictors: (Constant), البيئة المادية الخارجية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.826	1	9.826	22.003	.000 ^b
	Residual	34.832	78	.447		
	Total	44.658	79			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. Predictors: (Constant), البيئة المادية الخارجية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.628	.322		5.048	.000
	البيئة المادية الخارجية	.468	.100	.469	4.691	.000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

الملاحق

3- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: الإنحدار الخطي البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير الفرعي المستقل (عنصر البيئة المادية الداخلية) والمتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT جودة الخدمة الصحية
/METHOD=ENTER . البيئة الدادية الداخلية .
    
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيئة الدادية الداخلية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.543 ^a	.294	.285	.63556	.294	32.556	1	78	.000

a. Predictors: (Constant), البيئة الدادية الداخلية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.151	1	13.151	32.556	.000 ^b
	Residual	31.507	78	.404		
	Total	44.658	79			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. Predictors: (Constant), البيئة الدادية الداخلية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.640	.265		6.177	.000
	البيئة الدادية الداخلية	.472	.083	.543	5.706	.000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

الملاحق

4- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة: الإنحدار الخطي البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير الفرعي المستقل (عنصر جوانب ملموسة أخرى) والمتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT جودة الخدمة الصحية
/METHOD=ENTER اخرى.ملموسة.جوانب
    
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	اخرى.ملموسة.جوانب ^b		. Enter

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.639 ^a	.409	.401	.58189	.409	53.892	1	78	.000

a. Predictors: (Constant), اخرى.ملموسة.جوانب

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.248	1	18.248	53.892	.000 ^b
	Residual	26.410	78	.339		
	Total	44.658	79			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. Predictors: (Constant), اخرى.ملموسة.جوانب

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.606	.214		7.518	.000
	اخرى.ملموسة.جوانب	.525	.071	.639	7.341	.000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

الملاحق

5- إختبار الفرضية الرئيسية: الإنحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (عناصر الدليل المادي) والمتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT جودة الخدمة الصحية
/METHOD=ENTER البيئة الدادية الداخلية البيئة الدادية الخارجية
. اخرى. ملموسة. جوانب
    
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	اخرى. ملموسة. جوانب, البيئة الدادية الخارجية البيئة الدادية الداخلية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.665 ^a	.442	.420	.57271	.442	20.052	3	76	.000

a. Predictors: (Constant), البيئة الدادية الداخلية, البيئة الدادية الخارجية, اخرى. ملموسة. جوانب

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.731	3	6.577	20.052	.000 ^b
	Residual	24.927	76	.328		
	Total	44.658	79			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

b. Predictors: (Constant), البيئة الدادية الداخلية, البيئة الدادية الخارجية, اخرى. ملموسة. جوانب

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.227	.286		4.285	.000		
	البيئة الدادبية الخارجية	.102	.120	.102	.846	.400	.507	1.972
	البيئة الدادبية الداخلية	.138	.117	.159	1.186	.239	.409	2.444
	اخرى ملموسة جوانب	.395	.094	.482	4.220	.000	.564	1.773

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	البيئة الدادبية الخارجية	البيئة الدادبية الداخلية	اخرى ملموسة جوانب
1	1	3.902	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.050	8.869	.46	.02	.02	.50
	3	.031	11.256	.39	.17	.29	.44
	4	.018	14.924	.14	.81	.69	.06

a. Dependent Variable: جودة الخدمة الصحية

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري، يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة في قطاع الخدمات، بإعتبارها مدخل إداري حديث؛

حيث تكمن أهمية الدراسة في معرفة المفاهيم المتعلقة بالدليل المادي، مكوناته وتصميمه، ومكانته في تصنيف الخدمات، وكذا مفاهيم جودة الخدمة الصحية، وأهميتها، وأهدافها، وأبعادها وقياسها، ولتحقيق هذا الهدف فقد إعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي لملائمته لطبيعة الموضوع، حيث تم تصميم إستبيان كأداة لجمع البيانات وتوزيعه على عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة ، والبالغ عددهم (80) إستبيان، وقد تم إستخدام بعض الأساليب الإحصائية في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية "SPSSv24" لعرض وتحليل نتائج الدراسة، ثم إختبار الفرضيات الموضوعية؛

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل المادي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير ببوسعادة على جودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: الدليل المادي، الجودة، جودة الخدمة الصحية.

Summary:

The objective of this study is to provide a theoretical framework that defines and defines the various quality concepts generally in the service sector as a modern administrative approach;

The importance of the study is to identify the concepts related to the physical evidence, its components and design, its position in the classification of services, as well as the concepts of quality, health, importance, objectives, dimensions and measurement. To achieve this objective, the study relied on descriptive method for its relevance to the nature of the subject. (80) Questionnaires. Some statistical methods were used in the SPSSv24 program to present and analyze the results of the study. E, then test the hypotheses developed;

The study found the impact of the physical evidence in **the public institution of hospital, Rizig El-Bashir**, on the quality of health services.

Keywords: physical evidence, quality, quality of health service.