



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت



مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة

مجلة علمية دولية محكمة سداسية ومتخصصة

تصدر عن
مختبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المجلد 03 العدد 01 - ديسمبر 2020

الترقيم الدولي المعياري للدورية : ISSN: 2710-8589
الترقيم الدولي المعياري للدورية الالكترونية: E-ISSN : 2716-8743
الإيداع القانوني : ديسمبر 2018



الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة



مجلة
تصدر عن

مختبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الوشريسي - تيسمسيلت

المجلد 03 العدد 01
ديسمبر 2020

revue.mesd@gmail.com

<http://www.cuniv-tissemsilt.dz/index.php/mesd/>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/602>

الترقيم الدولي المعياري للدورية : ISSN: 2710-8589
الترقيم الدولي المعياري للدورية الالكترونية: E-ISSN : 2716-8743
الإيداع القانوني : ديسمبر 2018

المدير الشرفي للمجلة

أ. د. عيساني أحمد مدير المركز الجامعي تيسمسيلت

مدير ورئيس تحرير المجلة

د. ألعيداني إلياس، المركز الجامعي تيسمسيلت

نائب رئيس التحرير

د. صلاح محمد، المركز الجامعي تيسمسيلت

رئيس لجنة القراءة

د. سماعيل عيسى، المركز الجامعي تيسمسيلت

أعضاء هيئة التحرير

د. محمودي أحمد / د. محي الدين محمود عمر / د. بوزكري جيلالي

أعضاء اللجنة العلمية

د. صالح هاني عبد الحكيم إسماعيل	جامعة طيبة بالمدينة المنورة
أ. د. لعلاوي عمر	المدرسة العليا للتجارة.
أ. د. راتول محمد	جامعة الشلف
أ. د. عبد الحفيظ دحية	المدرسة العليا للتجارة.
د. كمال خريف	جامعة ابن زهر المغرب
أ. د. ثابتي حبيب	جامعة معسكر
د. سيد علي كمال كايا	Business School Toulouse
أ. د. كمال رزيق	جامعة البليدة
أ. د. الطاهر أحمد محمد علي	جامعة القصيم (المملكة العربية السعودية)
د. أحمد عبدالصبور الدجاوي	كلية الحقوق - جامعة أسيوط
د. حكيم براضية	جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية
د. عماد الدحيات	جامعة الامارات العربية المتحدة
أ. نسرين موسى أحمد أحمد؛	جامعة أم درمان الأهلية (السودان)
د. عبد الله سراج	(المملكة العربية السعودية)
د. همام القوصي	جامعة حلب - الجمهورية العربية السورية

الجامعة التقنية الشمالية -العراق	د. سلطان عبد الرحمن فتحي
معهد الادارة والحاسبات ونظم المعلومات مصر	د. نشأت ادوارد
جامعة بغداد	ا.د.سعاد هادي حسن الطائي
جامعة سلطان قابوس عمان	د وكيل عمار
مصر	أ.د/ رحاب يوسف
جامعة بشار	أ.د. عبد السلام مخلوفي
جامعة ابن باديس مستغانم	اد عدالة العجال
المركز الجامعي لتيسمسيلت	د. عمر محي الدين محمود
المركز الجامعي لتيسمسيلت	د. عيسى سماعيل
جامعة البليدة	د. عبدالحق القينغي
المركز الجامعي لتيسمسيلت	د. محمودي أحمد
المركز الجامعي لتيسمسيلت	د. بوزكري الجيلالي
جامعة يحي فارس بالمدينة	د. نذير بوسهوه
جامعة بشار	د. زهير طافر
جامعة الوادي	د. علي العبسي
المركز الجامعي لتيسمسيلت	د. محمد صلاح
جامعة الجلفة	د. هزرشي طارق
جامعة ابن خلدون تيارت	د. زيانني عبد الحق
جامعة ابن خلدون تيارت	د. خيرة مجدوب
جامعة الجلفة	د. مداح خضر
المركز الجامعي لتيسمسيلت	د. روشو عبد القادر
جامعة المسيلة	د. مخوخ رزيقة
جامعة الشلف	د. حمزة مزيان
جامعة معسكر	د. حسيني إسحاق
جامعة خميس مليانة	د. قسول فاطمة الزهراء

أولاً: التعريف بالمجلة.

مجلة " الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة " مجلة أكاديمية علمية دولية محكمة سداسية ومتخصصة، تصدر عن مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة لمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي تسمسيت، وتتناول القضايا والموضوعات بمجال علوم التسيير والتجارية والدراسات الاقتصادية. ويأتي إطلاق المجلة في إطار الاهتمام المتزايد بالبحث العلمي والتعليم الجامعي بالمركز الجامعي تسمسيت، عن طريق نشر الدراسات الجادة والمتميزة ذات الطابع الاستراتيجي في مجال إدارة الأعمال والتسويق والدراسات الاستراتيجية بالإضافة إلى الدراسات الاقتصادية الكمية والمتخصصة، على أن تستند الدراسات المنشورة إلى معايير نشر علمية دقيقة وذلك بمشاركة أبرز الأكاديميين والباحثين في الجزائر والعالم العربي وباقي دول العالم.

ثانياً: أهداف المجلة.

- تسليط الضوء بشكل علمي على المواضيع والقضايا ذات الطابع الاقتصادي البحت الخاص بالجزائر وباقي دول العالم.
- تشجيع البحث العلمي في الجامعات الجزائرية وباقي الجامعات في دول العالم، وإتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم وإنتاجهم العلمي.
- الإسهام في إثراء البحث العلمي في مجالات علوم التسيير والعلوم التجارية والاقتصادية، من خلال نشر البحوث والدراسات النظرية، الكمية والميدانية.
- استشراف القضايا المستقبلية المرتبطة بالجزائر، والدول العربية، وبقية دول العالم.
- التركيز على الدراسات الاستراتيجية الآنية، والمواضيع الحديثة المحتملة في مختلف اهتمامات الباحثين المنتمين للمجلة وغيرهم من الباحثين عبر مختلف أنحاء الوطن والعالم.
- الإسهام في نهضة التعليم الجامعي وتطويره في الجزائر والعالم العربي.
- إطلاق طاقات الإبداع والتنافس العلمي، وفتح المجال أمام البحوث الأكاديمية الحقيقية.
- دعم المكانة العلمية والأكاديمية للمركز الجامعي تسمسيت وتوسيع آفاق البث العلمي.

محتويات العدد

الصفحة	مؤسسة الانتماء	المشاركين	عنوان المقال
22-08		أ. صحراوي جمال الدين / جامعة معسكر أ.د. عدوكة لخضر / جامعة معسكر	النمو الاقتصادي والبطالة في الجزائر: تحقيق علاقة أو كمن
47-23		د. أبو محمد الطاهر أحمد محمد علي / جامعة القصيم المملكة العربية السعودية د. أبو مصعب موسى محمد يعقوب / جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أثر الشراكة في نتائج الأعمال: دراسة تطبيقية على شركة كابلات جيايد السوداني
62-48		Le leader d'opinion en marketing Sayaj fatima / university center of ghelizane	
81-63		مكي الحاج / المركز الجامعي تيبازة حواس مولود / جامعة الجزائر 03	واقع جودة الخدمات الصحية في العيادات الخاصة (دراسة حالة مصحة طب العيون نور وسارة بعين وسارة)
102-82		بلحاجي خديجة / جامعة الشلف قلش عبد الله / جامعة الشلف	دور الأنشطة الاقتصادية المنزلية في مواجهة أزمة جائحة كوفيد-19 في الجزائر
118-103		أقنين نبيلة / جامعة عبد المالك السعدي - المغرب أردة إلياس / جامعة عبد المالك السعدي - المغرب	مقالع الحجارة محرك أساسي للاقتصاد، ومدمر حقيقي للبنية حالة جماعة تفرات بإقليم الفحص-أنجرة (المغرب)
136-119		بوشوشة محمد / جامعة باتنة 01	التحضر الجبائي في الجزائر: الواقع والآفاق
154-137		بن فريجة نجاه / جامعة الجيلالي بونعامة نصاح سليمان / جامعة الجيلالي بونعامة	واقع التنوع الاقتصادي في الدول العربية- عرض تجارب بعض الدول-
172-155		وزاني محمد / جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة	دور الكلمة المقولة في التأثير على نية شراء خدمات الإقامة. دراسة حالة عينة من الأساتذة الجامعيين.
187-173		Sustainable Tourism Marketing Meddas Ouahiba / University Djillali Liabes , Sidi bel Abess Kharroubi Mohamed/ University Mustapha Stambouli, Mascara	
201-188		ط د / بلغيث أمينة / جامعة تونس المنار - تونس	الجهود المبذولة لترقية واستدامة السياحة الصحراوية بالجزائر
215-202		د. روشو عبدالقادر / المركز الجامعي تيسمسيلت	نمط تسير العقار الصناعي وانعكاساته على التنمية المحلية في الجزائر
231-216		زرادنة محمد / جامعة سيدي بلعباس قازي أول محمد شكري / جامعة سيدي بلعباس	نحو إدارة سلاسل الإمداد في المؤسسات الاقتصادية كأساس محوري لدعم أبعاد التنمية المستدامة -دراسة حالة مؤسسة حسناوي بسيدي بلعباس-
247-232		سلطان كريمة / جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة بوعفار أمال / جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	اقتصاد المعرفة ودوره في تحقيق التنمية المستدامة - حالة الجزائر وتونس-



Modern Economic and Sustainable Development

LMESD

Review

Published by
“the Laboratory of Modern Economic and Sustainable Development”
LMESD

University centre of Tissemsilt

Volume 03 – ISSUE 01
DECEMBER 2020

revue.mesd@gmail.com

<http://www.cuniv-tissemsilt.dz/index.php/mesd/>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/602>

International Standard Serial Number: ISSN: 2710-8589

Electronic International Standard Serial Number: E-ISSN: 2716-8743

Legal deposit : December-2018

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University Center Ahmed bin Yahya Al-Wancharissi
Tissemsilt



University Center El-Wancharissi
of Tissemsilt - Algeria

Modern Economic and Sustainable Development review

Approved Scientific international Semestrial
review And specializing in economic field

Published by
The laboratory of Modern Economic and sustainable development
Institute of Economics, Business and Management Sciences

Volume 03 – issue 01– DECEMBER 2020

International Standard Serial Number: ISSN: 2710–8589
Electronic International Standard Serial Number: E-ISSN: 2716–8743
Legal deposit : December–2018

واقع جودة الخدمات الصحية في العيادات الخاصة

(دراسة حالة مصحة طب العيون نور وسارة بعين وسارة)

The Reality Of Health Services Quality In Private Clinics

(Case Study Of Nour Oussera Ophthalmology Clinic In Ain Oussera)

مكي الحاج¹، حواس مولود²

MEKKI Elhadj¹, HOUAS Mouloud²

المركز الجامعي مرسلبي عبد الله بتيبازة (الجزائر)؛ مخبر البحث حول الإبداع وتغير المنظمات والمؤسسات - البلدية 02

mekki.elhadj@cu-tipaza.dz

جامعة الجزائر 03 (الجزائر)؛ مخبر الصناعات التقليدية؛ [houas.md@univ-alger3.dz](mailto:houlas.md@univ-alger3.dz)

تاريخ الاستلام: 2020/09/07 تاريخ القبول: 2020/11/17 تاريخ النشر: 2020/11/15

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة واقع جودة الخدمات الصحية في العيادات الخاصة، حيث تمت الدراسة على مستوى عيادة نور وسارة لطب العيون، وذلك لمعرفة مدى توفر خدمات صحية ذات جودة من خلال الأبعاد المتعارف عليها (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف)، وقد اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان، حيث قمنا بدراسة عينة مكونة من 52 مجيب، ولقد توصلنا إلى أنّ عيادة نور وسارة تقدم خدماتها الصحية بالجودة اللازمة بمختلف أبعادها، ووجدنا أنّ الاهتمام الكبير كان يخص بعد التعاطف والاهتمام بالمرضى، وذلك لما يتميز به مقدمي الخدمات في العيادة من حسن المعاملة والاهتمام بالمرضى. **كلمات مفتاحية:** الخدمات الصحية؛ جودة الخدمات الصحية.

تصنيفات JEL: I12، L15، M31.

Abstract:

he study aims to know the reality quality of health services in private clinics, where a study was conducted at the level of Nour Clinic oussera Ophthalmology to see the availability of quality health services through the recognized dimensions (tangible, reliability, response, safety and empathy). In our study, we relied on the survey tool, where we studied a sample of 52 respondents. We found that Nour and Sarah's clinic provided quality health services in all their dimensions and found that great attention was paid to the patient and the well-being of the service providers in the clinic.

Keywords: Health Services; Quality of health services.

JEL Classification Codes: I12, L15, M31.

¹ الباحث المرسل: ط. د مكي الحاج الايمائيل: mekki.elhadj@cu-tipaza.dz

مقدمة:

تسعى المؤسسات الصحية إلى تحقيق جودة خدماتها خاصة في القطاع الخاص في ظل المنافسة الشديدة في تقديم الخدمات الصحية، سعياً منها لإرضاء وتحقيق رغبات زبائنها، وذلك من أجل إستمراريتها وكسب زبائن جدد، حيث أصبح اهتمام هاته المؤسسات بتقديم خدماتها الصحية وفق لمعايير الجودة باعتبارها أهم وسيلة ناجعة لكسب والإبقاء على زبائنها، وبما أن جودة الخدمات الصحية من أهم المواضيع التي تهتم بها المؤسسات الصحية نظراً لحساسية الخدمات المقدمة، أصبح لزماً عليها مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال والسعي لتحسين خدماتها بما يتلاءم مع حاجات ورغبات الزبائن المتوقعة. ممّا سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

"ما واقع جودة الخدمات الصحية في عيادة نور وسارة لطب العيون بعين وسارة"

ولمعالجة هذا التساؤل تمت معالجة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى اهتمام العيادة محل الدراسة بأبعاد جودة الخدمات الصحية ؟
- ما هو أهم بعد من أبعاد جودة الخدمات الصحية تهتم به العيادة محل الدراسة أكثر ؟

فرضيات الدراسة: من أجل معالجة الموضوع تم طرح الفرضيات التالية:

- ① تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد الملموسية؛
- ② تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد الاعتمادية؛
- ③ تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد الاستجابة؛
- ④ تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية لبعد الأمان؛
- ⑤ تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد التعاطف.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على جودة الخدمات الصحية والأبعاد المتعلقة بها؛
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية؛
- معرفة مدى اهتمام العيادة محل الدراسة بجودة خدماتها المقدمة؛
- التعرف على أهم الأبعاد التي تولي العيادة محل الدراسة اهتماماً كبيراً بها من وجهة نظر زبائنها.

الدراسات السابقة: من أهم الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة، والتي تم الوصول إليها ما يلي:

❖ دراسة (مكيد وبن عياد، 2016): بعنوان "واقع اعتماد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية".

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية المدية، وتحديد طبيعة العلاقة بين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة ورضا المرضى. ولقد توصل الباحث في دراسته إلى عدة نتائج من أهمها: أنّ مستشفى المدية يطبق الجودة من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة، وأنّ أبعاد الضمان، الملموسية والتعاطف كانت محل رضا أفراد العينة، عكس بعدي الاستجابة والاعتمادية. كما تم التوصل لوجود علاقة طردية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، وأن الجودة تسبق الرضا وتحسينها يعني الزيادة في درجة الرضا.

❖ دراسة (بن عيشي، 2017): بعنوان "أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة

مستشفيات ولاية بسكرة".

هدفت الدراسة إلى إعطاء صورة واضحة عن جودة الخدمات الصحية وأبعادها، تحديد وتحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا الزبون، حيث اعتمد الباحث على الاستبانة وبرنامج SPSS، وكان حجم العينة هو 100 مفردة. وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كانت أهمها حرص المستشفيات محل الدراسة على تقديم خدماتها بطريقة صحيحة وبجودة عالية.

❖ دراسة (توي، 2017): بعنوان "تأثير جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون دراسة استطلاعية لأراء عينة من الزبائن في عيادة ابن سينا بباتنة".

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة نظرة الزبائن لخدمات العيادة، وإبراز أهم المحددات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم، تحليل العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الزبائن. إذ اعتمد الباحث على الاستبانة وبرنامج SPSS، وكان حجم العينة هو 64 مفردة. وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج، نذكر منها أن زبائن العيادة يعتمدون في تقييمهم على أبعاد الجودة، وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الجودة ورضا الزبائن.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما وكيفا وتحليلها وتفسيرها انطلاقاً من المعلومات النظرية المجمعة، والبيانات الميدانية التي تتعلق بالحالة المدروسة. أما أدوات الدراسة، فقد اعتمدنا على المسح المكتبي في الجانب النظري، وعلى الاستبيان في الجانب الميداني، وقد استخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل المعلومات.

أولاً. الإطار النظري لتغيرات الدراسة:

1. الخدمات الصحية:

أ. تعريف الخدمة:

- يرى Lovelock أن الخدمة: "منفعة مدركة بالحواس، قائمة بحد ذاتها، أو مرتبطة بشيء مادي ملموس، وتكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير ملموسة" (عزام، حسونه، والشيخ، 2008، صفحة 260).
- ويعرف Stanton الخدمة بأنها: "النشاطات غير المحسوسة، والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية" (كورتل، 2009، صفحة 64).
- من خلال هذا التعريف نرى أنه تم التركيز على تعريف الخدمة من خلال عدم ملموسيتها وعدم اقترانها بالسلع المادية، واهتمامها بالمنافع المقدمة للزبائن، وتم فيه تجاهل خاصية التلازمية، عدم التملك، الفئانية وعدم التجانس.
- مما سبق يمكن القول أن الخدمة هي منتجات غير ملموسة تقدم من طرف لطرف آخر لا ينتج عنها نقل للملكية، ولا يمكن تخزينها عكس السلع، أي أن وقت استهلاكها هو وقت إنتاجها، الأمر الذي يعقد من تقييم جودتها.

ب. تعريف الخدمة الصحية:

- عرف Kotler "الخدمة الصحية أنها: كل أداء يقدم من طرف لطرف آخر، غير ملموس ولا ينتج عنه نقلاً للملكية، يكون إنتاجه مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يرتبط" (النسور والصغير، 2014، صفحة 173).
- وعرفت الخدمات الصحية على أنها: "مجموعة من المنافع الصحية التي يحصل عليها المستفيد مقابل دفع ثمن معين، وباستخدام سلع معينة، ولكن لا تحول ملكية السلع المساعدة إلى المستفيد من الخدمة" (يوسف، 2008، صفحة 98).
- كما تعرف الخدمة الصحية على أنها: "العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصاً، إرشاداً أو تدخلاً طبياً ينتج عنه رضا وقبول وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل" (البكري، 2009، 168).

ت. خصائص الخدمات الصحية:

من أهم الخصائص التي تتميز بها الخدمات الصحية ما يلي (كورتل وصادق، 2008، ص 87):

- اللاملموسية: أي استحالة الشعور بها بالحواس؛
- التلازمية: أي عدم فصلها عن مقدم الخدمة؛
- عدم التجانس: أي تفتقد للنمطية في تقديمها؛

- الفنائية: أي أنه لا يمكن تخزينها؛
- عدم التملك: أي لا يمكن نقل ملكيتها؛
- شخصية: أي أنها لا تقدم لشخصين في وقت واحد ولا تطبق على جميع الخدمات؛
- السرعة في الأداء: أي أن الطلب عليها غير قابل للتأجيل؛
- خاضعة للقوانين والأحكام التنظيمية.

2. جودة الخدمات الصحية:

أ. تعريف الجودة:

- تعرف الجودة بأنها: "المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج، والتي تساهم في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين" (الدرادكة، 2015، صفحة 16).
- عرفت الجمعية الأمريكية الجودة بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد" (أبو خريص وشكشك، 2015، صفحة 159).
- وحسب منظمة المعايير الدولية ISO الجودة: "مجموعة من صفات أو خصائص المنتج أو الخدمة المتعلقة بقدراتها على تلبية الاحتياجات المعلنة والمتوقعة" (راحو، 2015، صفحة 69).

ب. تعريف جودة الخدمات الصحية:

- يعرف Booms & Lewis جودة الخدمة على أنها: "قياس مدى تطابق مستوى الخدمة المقدمة مقارنة مع توقعات الزبون، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين" (الطائي والعلاق، 2009، صفحة 243).
- تعرف الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد مؤسسات الخدمات الصحية JCAH الجودة بأنها: "درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة" (صالح، 2011، صفحة 27).
- يعرف Kotler الجودة الصحية أنها: "الانحراف القائم بين قيمة الخدمة المدركة والقيمة المتوقعة من طرف الزبون، ومستوى الإدراك المتحقق من نتائج الأداء عن الخدمة الصحية قياسا بما كان عليه من السابق" (النسور والصغير، 2014، صفحة 177).

ت. أبعاد جودة الخدمات الصحية:

في دراسة لـ Parasuraman, Zithaml & Berry عام 1988، توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد العشرة السابقة الذكر في خمسة أبعاد، حيث قاموا بضم أبعاد (الاتصال، المصادقية، الأمن، الكفاءة والمجاملة) في بعد واحد أطلقوا عليه اسم التعاطف، ودمجوا (بعدي فهم/ معرفة العميل وإمكانية الحصول على الخدمة) في بعد الأمن، فيما بقيت أبعاد الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، والاستجابة على حالها. وفيما يلي شرح مختصر للأبعاد الخمس الجديدة (الطريفي، سويدان، والفقيه، 2018، الصفحات 104-105):

- **الجوانب المادية الملموسة (Tangibles):** وتشمل الشواهد المادية، الأجهزة، قاعات الاستقبال ومظهر الموظفين، مواقف السيارات؛
- **الاعتمادية (Reliability):** يعتبر أهم بعد، ويتمثل في الدقة في تقديم الخدمات، الوفاء بالوعد المقدمة، احترام وقت تقديم الخدمات؛
- **الاستجابة (Responsiveness):** وتعني الاستعداد التام للمساعدة، تقديم خدمات فورية المرونة، والتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء؛
- **الأمان (Assurance):** تعامل الموظفين باللطف، الكياسة والمجاملة، خلق علاقات تتميز بالثقة بينهم وبين العملاء؛

- **التعاطف (Empathy):** هي مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي تقدمه المنظمة لعملائها، وجعلهم يشعرون بالتميز.

ويمكن تلخيص أهم معايير التقييم لجودة الخدمات الصحية في الجدول التالي:

الجدول (01): أبعاد النوعية للخدمات الصحية

البعد	معايير التقييم	الأمثلة
المعولية	- دقة السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى؛ - صحة القوائم المالية؛ - المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية.	- ثقة عالية لدى المريض بأن حساباته المالية صحيحة عند مغادرته المستشفى؛ - له ثقة بأن حياته بين أيدي أمينة.
الاستجابة	- تقديم خدمات علاجية فورية؛ - استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية؛ - العمل على مدار ساعات اليوم.	- وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة؛ - صالة العمليات جاهزة كلياً لكل الحالات.
التأكيد	- سمعة ومكانة المستشفى عالية؛ - المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والممرضين؛ - الصفات الشخصية للعاملين.	- المعاملة الطبية للمرضى من قبل الأطباء؛ - تدريب ومهارة عالية في الأداء.
الكرامة	- اهتمام شخصي بالمريض؛ - الإصغاء الكامل لشكوى المريض؛ - تلبية حاجات الزبون بروح من الود واللفظ.	- الممرضة بمثابة الأم الحنون للمريض؛ - النظر للمريض بأنه دائماً على حق.
الملموسية	- الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج؛ - المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة؛ - أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة.	- نظافة عيادة الطبيب وكونها ذات مظهر تخصصي؛ - نوعية الطعام المقدم للراقيدين في المستشفى.

المصدر: (البكري، 2009، ص 213).

ث. أهداف جودة الخدمات الصحية:

من بين أهم أهداف جودة الخدمات الصحية ما يلي (بن تريخ ومعزوي، 2018، ص ص 78-79):

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين؛
- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المستفيد (المريض) وزيادة ولائه للمؤسسة الصحية، والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية؛
- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها؛
- تمكين المؤسسات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية؛
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين الهدف الأساس من تطبيق الجودة؛
- زيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات الصحية الحديثة ورافق هذه الزيادة زيادة من نوع آخر في الاهتمام بتلبية حاجات وتوقعات العملاء.

ثانيا. الجانب التطبيقي:

1. مجتمع وعينة وأدوات الدراسة:

أ. مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية، تتكون من 80 مفردة، حيث تم توزيع 80 استبياناً، استرجع منها 70 استبياناً، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تبين أن 18 من عدد الاستبيانات غير صالحة للمعالجة الإحصائية، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 52 استبيان فقط.

ب. أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان. وقد احتوى على مقدمة وعبارات تضم كافة الأسئلة (27 عبارة)، وشملت المقدمة رسالة موجّهة لمفردات العينة، تضم الهدف من إجراء الاستبيان والموضوع الذي يعالجه، وكذا بعض التوجيهات والإرشادات الضرورية للإجابة. أما عبارات الاستبيان فد تم تقسيمها إلى ثلاث محاور وهي:

- **المحور الأول:** يحتوي على معلومات متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، عدد الزيارات للعيادة، المستوى التعليمي).

- **المحور الثاني:** يحتوي على عبارات تتعلق بجودة الخدمات الصحية، ويتكون من 19 عبارة، مقسمة حسب أبعاد جودة الخدمات الصحية.

ولقد تم الاعتماد على الشكل المغلق في إعداد الاستمارة، وتم تصميم محاور الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت likert الخماسي (جودة، 2008، ص 23) للتعرف على وجهة نظر مفردات العينة.

ت. أدوات تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج Excel 2007 في إعداد الدوائر النسبية الرسوم البيانية المختلفة، كما تم الاستعانة ببرنامج SPSS في تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، وقد استخدم الباحثين الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط من أجل اختبار صدق أداة الدراسة؛
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة، ومعرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الاستبيان؛
- اختبار الإحصائي T-teste.

2. صدق وثبات أداة الدراسة:

أ. صدق أداة الدراسة:

① **الصدق الداخلي:** ويقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع بعضها الذي تنتهي إليه هذه العبارة،

وذلك باستخدام معامل الارتباط بين العبارات وبعضها التي تنتهي إليه.

✓ **الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (بعد الملموسية):**

يوضح الجدول (02) الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الملموسية) :

الجدول (02): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الملموسية)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تمتاز العيادة بسمعة حسنة في خدمة مرضاها	0.781	0.005
02	مبنى العيادة جذاب بالنسبة لطالب الخدمة	0.792	0.000
03	تستخدم العيادة التقنيات الحديثة	0.683	0.000
04	التصميم الداخلي للعيادة منظم ومتكامل	0.822	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، يظهر أنّ هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث أن مستوى الدلالة لكل العبارات كانت أقل من 0.05، وبذلك تعتبر عبارات المحور الثاني المتعلقة باللموسية صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (بعد الاعتمادية):

يوضح الجدول (03) الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الاعتمادية):

الجدول (03): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الاعتمادية)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
05	تقدم العيادة كشوف واضحة ودقيقة	0.866	0.000
06	عمال العيادة متفهمين لطلبات المرضى	0.396	0.004
07	توفر العيادة خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف	0.887	0.000
08	يمكن الاعتماد على موظفي العيادة	0.806	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، يظهر أنّ هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث أن مستوى الدلالة لكل العبارات كانت أقل من 0.05، وبذلك تعتبر عبارات المحور الثاني المتعلقة بالاعتمادية صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (بعد الاستجابة):

يوضح الجدول (04) الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الاستجابة):

الجدول (04): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الاستجابة)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
10	يجيب الموظفون على استفسارات المرضى فوراً	0.467	0.000
11	تقدم العيادة جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة	0.909	0.000
12	يقوم الموظفون بتلبية خدمات المرضى بسرعة	0.882	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، يظهر أنّ هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث أن مستوى الدلالة لكل العبارات كانت أقل من 0.05، وبذلك تعتبر عبارات المحور الثاني المتعلقة بالاستجابة صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الأمان):

يوضح الجدول (05) الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الأمان):

الجدول (05): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الأمان)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
12	تتعامل العيادة مع المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية	0.478	0.000
13	أشعر بالأمان في التعامل مع العيادة	0.462	0.001
14	أثق دائماً بعمليات العيادة	0.644	0.000
15	يتمتع موظفو العيادة بالمهارة	0.627	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، يظهر أنّ هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث أن مستوى الدلالة لكل العبارات كانت أقل من 0.05، وبذلك تعتبر عبارات المحور الثاني المتعلقة بالأمان صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (بعد التعاطف):

يوضح الجدول (06) الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (التعاطف):

الجدول (06): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (التعاطف)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
16	يتمتع عمال العيادة بالابتسامة الدائمة	0.816	0.000
17	يتميز العمال بالاحترام وحسن المعاملة	0.868	0.000
18	هناك اهتمام شخصي بالمريض	0.673	0.000
19	شكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين	0.911	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، يظهر أنّ هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث أنّ مستوى الدلالة لكل العبارات كانت أقل من 0.05، وبذلك تعتبر عبارات المحور الثاني المتعلقة بالتعاطف صادقة لما وضعت لقياسه.

2 الصدق الخارجي: ويقصد به مدى اتساق كل بعد من أبعاد الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان، وذلك باستخدام معامل الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (07): صدق الأداة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البعد
0.000	0.900	1 الملموسية
0.000	0.713	2 الاعتمادية
0.000	0.683	3 الاستجابة
0.000	0.893	4 الأمان
0.000	0.766	5 التعاطف

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، يظهر أنّ هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث أنّ مستوى الدلالة لكل العبارات كانت أقل من 0.05، وبذلك تعتبر عبارات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ب. ثبات أداة الدراسة:

بالنسبة لثبات أداة الدراسة، فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (08): ثبات أداة الدراسة وفق معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	البعد
0.751	04	بعد الملموسية
0.792	04	بعد الاعتمادية
0.785	03	بعد الاستجابة
0.733	04	بعد الأمان
0.837	04	بعد التعاطف
0.886	19	الاستبانة ككل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من خلال الجدول السابق، أنَّ معامل " ألفا كرونباخ " الكلي (0.886)، وهي قيمة مرتفعة، كما كانت قيم ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة محصورة بين 0.733 و 0.837. وكلَّها أكبر من الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل " ألفا كرونباخ "، والذي يقدر بـ 0.65. وبالتالي يمكننا القول أنَّ أداة القياس تتمتع بثبات عالٍ فيما يخص عينة الدراسة، ممَّا يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

3. النتائج والمناقشة:

سيتم عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال الاستبيان، حيث سيتم عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة، وكذا عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

أ. عرض خصائص عينة الدراسة:

سيتم عرض وتحليل المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول (09): عرض خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	71.2
	أنثى	28.8
الفئة العمرية	من 18 إلى 25 سنة	19.2
	من 26 إلى 35 سنة	51.9
	من 36 إلى 45 سنة	9.6
	أكثر من 45 سنة	19.2
عدد الزيارات للعيادة	أول مرة	30.8
	عدة مرات	69.2
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	19.2
	ثانوي	34.6
	جامعي	64.2
المجموع	52	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

① تحليل خصائص أفراد العينة حسب الجنس:

من خلال الجدول السابق، يمكن أن نلاحظ بأنَّ أغلبية عينة الدراسة ذكور بنسبة 71.2%، وبلغت نسبة الإناث 28.8%.

② تحليل خصائص أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أنَّ النسبة العالية للفئة العمرية من 26 إلى 35 سنة، حيث تمثل نسبة 51.9 % من عينة الدراسة، ثم الفئة العمرية من 18 إلى 25 سنة، وذلك بنسبة 19.2 % مع الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بنفس النسبة، ثم الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة، وذلك بنسبة 9.6 %، وهذا يرجع لثقافة الشباب حول الخدمات الصحية وجودتها.

③ تحليل خصائص أفراد العينة حسب عدد الزيارات للعيادة:

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أنَّ المتعاملين مع العيادة من 6 إلى 10 سنوات يمثلون 43.33%، ثم المتعاملين من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 23.33%، ثم المتعاملين من 11 سنة فأكثر بنسبة 20%، وفي الأخير المتعاملين بين 5 و 10 سنوات بنسبة 13.3%، وهذا يعزى لمدى رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة من طرف العيادة، وأيضاً لاستهداف متعاملين جدد.

4 تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

من خلال الجدول السابق، يتضح أنّ هناك ثلاث مستويات تعليمية تمثل عينة الدراسة، غير أنّ المستوى الجامعي كان الشائع بنسبة 50 %، ثم يليه مستوى الثانوي بنسبة 30 %، ليأتي بعد ذلك أقل من ثانوي بنسبة 20 % على التوالي.

ب. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1 عرض ومناقشة بيانات الفرضية الفرعية الأولى: "تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعدها الملموسية" يبيّن الجدول الموالي مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الملموسية.

الجدول (10): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الملموسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
01	تمتاز العيادة بسمعة حسنة في خدمة مرضاها	3.52	1.000	3.745	0.000
02	مبنى العيادة جذاب بالنسبة لطالب الخدمة	3.81	0.793	7.344	0.000
03	تستخدم العيادة تقنيات حديثة	3.90	0.779	8.162	0.000
04	التصميم الداخلي للعيادة منظم ومتكامل	3.71	0.977	5.252	0.000
	بعد الملموسية	3.73	0.594	8.916	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق:

- نجد أنّ المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعده الملموسية قد تراوحت بين (3.52 و 3.90)، وجاءت كل قيم T المحسوبة أكبر من T الجدولية، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنّ أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعده الملموسية، وقد احتلت الفقرة 03 المرتبة الأولى بمتوسط (3.90) وانحراف معياري (0.779)، أي أنّ العيادة محل الدراسة تستخدم تقنيات حديثة:
- بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعده الملموسية (3.73) بانحراف معياري (0.594)، وجاءت قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ممّا يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد، ومنه فإنّ العيادة تهتم بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعده الملموسية.

2 عرض ومناقشة بيانات الفرضية الفرعية الثانية: تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعدها الاعتمادية

يبيّن الجدول الموالي مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاعتمادية.

الجدول (11): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاعتمادية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
05	تقدم العيادة كشوف واضحة ودقيقة	3.37	1.085	2.428	0.019
06	عمال العيادة متفهمين لطلبات المرضى	3.36	0.929	4.924	0.000
07	توفر العيادة خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف	3.37	1.121	2.351	0.023
08	يمكن الاعتماد على موظفي العيادة	3.52	0.939	3.987	0.000
	بعد الاعتمادية	3.47	0.802	4.235	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق:

- نجد أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعيد الاعتمادية قد تراوحت بين (3.36 و 3.52)، وجاءت كل قيم T المحسوبة أكبر من T الجدولية، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أن أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعيد الاعتمادية، وقد احتلت الفقرة 08 المرتبة الأولى بمتوسط (3.52) وانحراف معياري (0.939)، أي أنه يمكن الاعتماد على موظفي العيادة؛

- بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعيد الاعتمادية (3.47) بانحراف معياري (0.802)، وجاءت قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد، ومنه فإنّ العيادة تهتم بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعيد الاعتمادية.

③ عرض ومناقشة بيانات الفرضية الفرعية الثالثة: "تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعيد الاستجابة" يبين الجدول الموالي مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاستجابة.

الجدول (12): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاستجابة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
09	يجيب الموظفين على استفسارات المرضى فوراً	3.83	0.760	7.848	0.000
10	تقدم العيادة جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة	3.81	1.049	5.554	0.000
11	يقوم الموظفون بتلبية خدمات المرضى بسرعة	3.88	0.983	6.488	0.000
	بعد الاستجابة	3.84	0.785	7.7122	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق:

- نجد أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعيد الاستجابة قد تراوحت بين (3.81 و 3.88)، وجاءت كل قيم T المحسوبة أكبر من T الجدولية، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أن أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعيد الاستجابة، وقد احتلت الفقرة 11 المرتبة الأولى بمتوسط (3.88) وانحراف معياري (0.983)، أي أن الموظفين في العيادة يقومون بتلبية خدمات المرضى بسرعة؛

- بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعيد الاستجابة (3.84) بانحراف معياري (0.785)، وجاءت قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد، ومنه فإنّ العيادة تهتم بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعيد الاستجابة.

4 عرض ومناقشة بيانات الفرضية الفرعية الرابعة: "تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد الأمان" يبين الجدول الموالي مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الأمان.

الجدول (13): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الأمان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
12	تتعامل العيادة مع المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية	3.88	0.784	8.142	0.000
13	أشعر بالأمان في التعامل مع العيادة	3.71	0.936	5.482	0.000
14	أثق دائماً بعمليات العيادة	3.94	0.698	9.739	0.000
15	يتمتع موظفو العيادة بالمهارة	3.98	0.852	8.305	0.000
	بعد الأمان	3.88	0.476	13.398	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق:

- أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعد الأمان قد تراوحت بين (3.71 و 3.98)، وجاءت كل قيم T المحسوبة أكبر من T الجدولية، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أن أفراد العينة يوافقون على الفقرات الخاصة ببعد الأمان، وقد احتلت الفقرة 15 المرتبة الأولى بمتوسط (3.98) وانحراف معياري (0.852)، أي أن موظفو العيادة محل الدراسة يتمتعون بالمهارة:
- بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعد الأمان (3.88) بانحراف معياري (0.476)، وجاءت قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد، ومنه فإن العيادة تهتم بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد الأمان.

5 عرض ومناقشة بيانات الفرضية الفرعية الخامسة: "تهتم العيادة بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد التعاطف"

يبيّن الجدول الموالي مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد التعاطف.

الجدول (14): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
16	يتمتع عمال العيادة بالابتسامة الدائمة	3.79	0.871	6.529	0.000
17	يتميز العمال بالاحترام وحسن المعاملة	3.96	0.816	8.502	0.000
18	هناك اهتمام شخصي بالمرضى	3.94	0.698	9.739	0.000
19	شكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين	3.92	0.882	7.545	0.000
	بعد التعاطف	3.90	0.671	9.701	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق:

- نجد أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعد التعاطف قد تراوحت بين (3.79 و 3.96)، وجاءت كل قيم T المحسوبة أكبر من T الجدولية، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، أي أن أفراد العينة يوافقون على الفقرات

الخاصة ببعد التعاطف، وقد احتلت الفقرة 17 المرتبة الأولى بمتوسط (3.96) وانحراف معياري (0.739)، أي أنّ عمال العيادة محل الدراسة يتميز بالاحترام وحسن المعاملة؛

- بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعد التعاطف (3.90) بانحراف معياري (0.671)، وجاءت قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ممّا يشير إلى عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة حول ما جاء في هذا البعد، ومنه فإنّ العيادة تهتم بجودة خدماتها الصحية وفقاً لبعد التعاطف.

ممّا سبق، ومن أجل اختبار الفرضية الرئيسية يتضح لنا أنّ "العيادة محل الدراسة تهتم بجودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها، وبدرجة خاصة بعد الأمان".

خاتمة:

من خلال دراستنا، ومحاولة منا معرفة مدى اهتمام عيادة نور وسارة بتقديم خدمات صحية ذات جودة مع مراعاة أهم الأبعاد التي تحظى برضا الزبائن، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، نذكر أهمها فيما يلي:

- تهتم عيادة نور وسارة بتقديم خدمات صحية ذات جودة ترقى لتطلعات زبائنها؛
- أبعاد جودة الخدمات الصحية كانت محل رضا الزبائن؛
- تهتم العيادة بكل أبعاد جودة الخدمات الصحية، في مقدمتها بعد التعاطف، ثم يليه بعد الأمان، ثم بعد الاستجابة، ثم بعد الملموسية، وأخيراً بعد الاعتمادية.

من خلال ما سبق يمكن اقتراح جملة من الاقتراحات نذكرها فيما يلي:

- على العيادة السعي إلى تحسين خدماتها في ظل المنافسة المستقبلية وزيادة تطلعات الزبائن؛
- محاولة كسب زبائن جدد من خلال زبائنها الحاليين؛
- الاستماع للزبائن لمعرفة تطلعاتهم ومحاولة إرضائهم.

قائمة المراجع:

- إياد عبد الفتاح النصور وعبد الرحمان بن عبد الله الصغير (2014)، *قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة*، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- بلال راحو (2015)، *الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية (رسالة ماجستير غير منشورة)*، جامعة المدينة، الجزائر.
- بن تريح بن تريح وعيسى معروزي (2018)، *أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز*، مجلة العلوم الادارية والمالية، 02 (01)، 74-91.
- ثامر ياسر البكري (2009)، *تسويق الخدمات الصحية*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حميد عبد النبي الطائي وبشير عباس العلاق (2009)، *تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي)*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ردينة عثمان يوسف (2008)، *التسويق الصحي والاجتماعي*، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونه ومصطفى سعيد الشيخ (2008)، *مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- شادي محمود الطريفي، نظام موسى سويدان، وباسم حسن الفقير (2018)، *تسويق الخدمات*، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عمران علي أبو خريس ومصطفى أحمد شكشك (2015)، *التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية*، مجلة الجامعة الأسمرية، 02 (17)، 151-186.

- فريد كورتل (2009)، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- فريد كورتل ودرمان سليمان صادق (2010)، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مأمون سليمان الدرادكة (2015)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء (الإصدار 2)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محفوظ جودة (2008)، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- وليد يوسف صالح (2011)، إدارة المستشفيات والرعاية الصحية والطبية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ملاحق:

① استمارة الاستبيان:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي مرسلني عبد الله بتيبازة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استمارة الاستبيان

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أضع بين يديك هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، الهدف منها هو الحصول على بعض المعلومات التي تساعدنا في الوصول إلى مجموعة من النتائج، والتي تتعلق بإنجاز مقال علمي: " واقع جودة الخدمات الصحية في العيادات الخاصة (دراسة حالة عيادة نور وسارة لطب العيون بعين وسارة) "، وسوف يكون لتعاونكم معنا عظيم الأثر في النتائج التي نسعى إلى تحقيقها، ونود التأكيد على أن المعلومات المتحصل عليها سوف يتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط

ملاحظة:

- ✓ حدد بصراحة رأيك في العبارات المقترحة
- ✓ يرجى التأكد من الإجابة على كافة العبارات
- ✓ ضع علامة (X) داخل الخانة التي تمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر () أنثى ()

العمر: من 18 إلى 25 () من 26 إلى 35 سنة () من 36 إلى 45 سنة () أكثر من 45 سنة ()

عدد الزيارات للعيادة: أول مرة () عدة مرات ()

المستوى الدراسي: أقل من ثانوي () ثانوي () جامعي ()

المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية:

الرقم	البعد	العبارة	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	الملموسية	تمتاز العيادة بسمعة حسنة في خدمة مرضاها					
02		مبنى العيادة جذاب بالنسبة لطالب الخدمة					
03		تستخدم العيادة التقنيات الحديثة					
04		التصميم الداخلي للعيادة منظم ومتكامل					
05	الاعتمادية	تقدم العيادة كشوف واضحة ودقيقة					
06		عمال العيادة متفهمين لطلبات المرضى					
07		توفر العيادة خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف					
08		يمكن الاعتماد على موظفي العيادة					
09	الاستجابة	يجيب الموظفون على استفسارات المرضى فوراً					
10		تقدم العيادة جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة					
11		يقوم الموظفون بتلبية خدمات المرضى بسرعة					
12	الأمان	تتعامل العيادة مع المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية					
13		أشعر بالأمان في التعامل مع العيادة					
14		أثق دائماً بعمليات العيادة					
15		يتمتع موظفو العيادة بالمهارة					
16	التعاطف	يتمتع عمال المستشفى بالابتسام الدائمة					
17		يتميز العمال بالاحترام وحسن المعاملة					
18		هناك اهتمام شخصي بالمرضى					
19		شكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين					

② مخرجات برنامج SPSS:

الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الملموسية)

Correlations

		نمطار الجياده بسمعه محصاه	معدى الجياده جذاث بالسجه لظاااا الخدمة	مستخد الجياده القياس المدياا	الصمدم ااااا للجياده مضم ومكامل	بدا الملموسية
Spearman's rho	نمطار الجياده بسمعه جسد في خدمة محصاه	Correlation Coefficient	1,000	,033	-,059	,030
		Sig. (2-tailed)	.	,819	,675	,831
		N	52	52	52	52
	معدى الجياده جذاث بالسجه لظااا الخدمة	Correlation Coefficient	,033	1,000	,491**	,667**
		Sig. (2-tailed)	,819	.	,000	,000
		N	52	52	52	52
	مستخد الجياده القياس المدياا	Correlation Coefficient	-,059	,491**	1,000	,508**
		Sig. (2-tailed)	,675	,000	.	,000
		N	52	52	52	52
	الصمدم ااااا للجياده مضم ومكامل	Correlation Coefficient	,030	,667**	,508**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,831	,000	,000	.
		N	52	52	52	52
	بدا الملموسية	Correlation Coefficient	,781**	,792**	,683**	,822**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
		N	52	52	52	52

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

الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الاعتمادية)

Correlations

		نظم الجياده كسوف واسمه وديقه	عمال الجياده منفهمين لظاااا المرضى	نوفر الجياده خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف	يمكن الاعتماد على موظفي الجياده	بدا الاعتمادية
Spearman's rho	نظم الجياده كسوف واسمه وديقه	Correlation Coefficient	1,000	,099	,779**	,866**
		Sig. (2-tailed)	.	,485	,000	,000
		N	52	52	52	52
	عمال الجياده منفهمين لظاااا المرضى	Correlation Coefficient	,099	1,000	,232	,148
		Sig. (2-tailed)	,485	.	,098	,296
		N	52	52	52	52
	نوفر الجياده خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف	Correlation Coefficient	,701**	,232	1,000	,682**
		Sig. (2-tailed)	,000	,098	.	,000
		N	52	52	52	52
	يمكن الاعتماد على موظفي الجياده	Correlation Coefficient	,779**	,148	,682**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,296	,000	.
		N	52	52	52	52
	بدا الاعتمادية	Correlation Coefficient	,866**	,396**	,887**	,806**
		Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000
		N	52	52	52	52

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

الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الاستجابة)

Correlations

		يجب الموظفون على استفسارات المرضى فورا	نظم الجياده جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة	يقوم الموظفون بتلبية خدمات المرضى بسرعة	بدا الاستجابة
Spearman's rho	يجب الموظفون على استفسارات المرضى فورا	Correlation Coefficient	1,000	,143	,155
		Sig. (2-tailed)	.	,311	,273
		N	52	52	52
	نظم الجياده جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة	Correlation Coefficient	,143	1,000	,956**
		Sig. (2-tailed)	,311	.	,000
		N	52	52	52
	يقوم الموظفون بتلبية خدمات المرضى بسرعة	Correlation Coefficient	,155	,956**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,273	,000	.
		N	52	52	52
	بدا الاستجابة	Correlation Coefficient	,467**	,909**	,882**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
		N	52	52	52

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

الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الأمان)

Correlations

		تفاعل الجياده مع المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية	أشعر بالأمان في التعامل مع الجياده	ألق دائما بعمليات الجياده	يتمتع موظفو الجياده بالشهاده	بعد الأمان
Spearman's rho	تفاعل الجياده مع المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية	Correlation Coefficient	1,000	,068	,048	,058
		Sig. (2-tailed)	.	,633	,734	,683
		N	52	52	52	52
	أشعر بالأمان في التعامل مع الجياده	Correlation Coefficient	,068	1,000	,129	-,088
		Sig. (2-tailed)	,633	.	,361	,536
		N	52	52	52	52
	ألق دائما بعمليات الجياده	Correlation Coefficient	,048	,129	1,000	,460**
		Sig. (2-tailed)	,734	,361	.	,001
		N	52	52	52	52
	يتمتع موظفو الجياده بالشهاده	Correlation Coefficient	,058	-,088	,460**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,683	,536	,001	.
		N	52	52	52	52
	بعد الأمان	Correlation Coefficient	,478**	,462**	,644**	,627**
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000
		N	52	52	52	52

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

الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (التعاطف)

Correlations

		يتمتع عمال المستشفى بالانتماء الذاتي	يتمتع العمال بالاحترام وحسن المعاملة	هناك اهتمام شخصي بالمرضى	نكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين	بعد التعاطف
Spearman's rho	يتمتع عمال المستشفى بالانتماء الذاتي	Correlation Coefficient	1,000	,566**	,508**	,671**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000
		N	52	52	52	52
	يتمتع العمال بالاحترام وحسن المعاملة	Correlation Coefficient	,566**	1,000	,383**	,864**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,005	,000
		N	52	52	52	52
	هناك اهتمام شخصي بالمرضى	Correlation Coefficient	,508**	,383**	1,000	,412**
		Sig. (2-tailed)	,000	,005	.	,002
		N	52	52	52	52
	نكاوى المرضى محط اهتمام المسؤولين	Correlation Coefficient	,671**	,864**	,412**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	.
		N	52	52	52	52
	بعد التعاطف	Correlation Coefficient	,816**	,868**	,673**	,911**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
		N	52	52	52	52

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

ثبات أداة الدراسة وفق معامل ألفا كرونباخ

الموسمية		الاعتمادية	
Reliability Statistics	Reliability Statistics	Reliability Statistics	Reliability Statistics
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,792	4	,792	4
الاستجابة		الأمان	
Reliability Statistics	Reliability Statistics	Reliability Statistics	Reliability Statistics
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,785	3	,733	4
التعاطف		الاستجابة ككل	
Reliability Statistics	Reliability Statistics	Reliability Statistics	Reliability Statistics
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,837	4	,886	19

صدق الأداة

Correlations

		بعد الشجوية	بعد الاعتمادية	بعد الاستجابة	بعد الأمان	بعد التعاطف	جودة الخدمات الصحية
بعد الشجوية	Pearson Correlation	1	,492**	,478**	,794**	,827**	,900**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
بعد الاعتمادية	Pearson Correlation	,492**	1	,340*	,642**	,218	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,014	,000	,121	,000
	N	52	52	52	52	52	52
بعد الاستجابة	Pearson Correlation	,478**	,340*	1	,523**	,413**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000	,000	,002	,000
	N	52	52	52	52	52	52
بعد الأمان	Pearson Correlation	,794**	,642**	,523**	1	,618**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
بعد التعاطف	Pearson Correlation	,827**	,218	,413**	,618**	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,121	,002	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
جودة الخدمات الصحية	Pearson Correlation	,900**	,713**	,683**	,893**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52

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

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

المتغيرات الشخصية

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من ثانوي	10	19,2	19,2	19,2
ثانوي	18	34,6	34,6	53,8
جامعي	24	46,2	46,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

عدد الزيارات للعيادة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أول مرة	16	30,8	30,8	30,8
عدة مرات	36	69,2	69,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	37	71,2	71,2	71,2
أنثى	15	28,8	28,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 18 إلى 25 سنة	10	19,2	19,2	19,2
من 26 إلى 35 سنة	27	51,9	51,9	71,2
من 36 إلى 45 سنة	5	9,6	9,6	80,8
أكثر من 45 سنة	10	19,2	19,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاعتمادية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,37	1,085	,150
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,63	,929	,129
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,37	1,121	,155
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,52	,939	,130
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,4712	,80235	,11127

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	Lower	Upper
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	2,428	51	,019	,365		,06	,67
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	4,924	51	,000	,635		,38	,89
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	2,351	51	,023	,365		,05	,68
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	3,987	51	,000	,519		,26	,78
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	4,235	51	,000	,47115		,2478	,6945

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الملموسية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,52	1,000	,139
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,81	,793	,110
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,90	,799	,111
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,71	,977	,135
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	52	3,7356	,59494	,08250

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	Lower	Upper
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	3,745	51	,000	,519		,24	,80
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	7,344	51	,000	,808		,59	1,03
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	8,162	51	,000	,904		,68	1,13
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	5,252	51	,000	,712		,44	,98
نظم الدواء كمنهجية واحدة واعتمادية	8,916	51	,000	,73558		,5699	,9012

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الأمان

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تتعامل الحادّة مع المعلومات المناسبة	52	3,88	,784	,109
تتصرف مع سرعة				
أشعر بالأمان في التعامل مع الحادّة	52	3,71	,936	,130
أفكر دائما بمخاطر الحادّة	52	3,94	,698	,097
يتمتع موظفو الحادّة بالهارة	52	3,98	,852	,118
مدد الأمان	52	3,8798	,47354	,06567

One-Sample Test

Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
تتعامل الحادّة مع المعلومات المناسبة	8,143	51	,000	,885	,67 1,10
تتصرف مع سرعة					
أشعر بالأمان في التعامل مع الحادّة	5,482	51	,000	,712	,45 ,97
أفكر دائما بمخاطر الحادّة	9,739	51	,000	,942	,75 1,14
يتمتع موظفو الحادّة بالهارة	8,305	51	,000	,981	,74 1,22
مدد الأمان	13,398	51	,000	,87981	,7480 1,0116

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد الاستجابة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يحب الموظفون على استمارات	52	3,83	,760	,105
الفرسي فوراً				
نظم الحادّة جميع المعلومات المقدمة	52	3,81	1,049	,145
بأي خدمة				
يعوم الموظفون بطلبه خدمات الفرسي	52	3,88	,983	,136
تسرعه				
مدد الإستجابة	52	3,8397	,78519	,10889

One-Sample Test

Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
يحب الموظفون على استمارات	7,848	51	,000	,827	,62 1,04
الفرسي فوراً					
نظم الحادّة جميع المعلومات المقدمة	5,554	51	,000	,808	,52 1,10
بأي خدمة					
يعوم الموظفون بطلبه خدمات الفرسي	6,488	51	,000	,885	,61 1,16
تسرعه					
مدد الإستجابة	7,712	51	,000	,83974	,6211 1,0583

مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على فقرات بعد التعاطف

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يتمتع عمال الصنعي بالإستجابة	52	3,79	,871	,121
الفرسي				
يتمتع العمال بالإحترام وحسن الإستجابة	52	3,96	,816	,113
هناك اهتمام شخصي بالفرسي	52	3,94	,698	,097
تكاوي الفرسي مدد اهتمام	52	3,92	,882	,122
السؤالين				
مدد التعاطف	52	3,9038	,67183	,09317

One-Sample Test

Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
يتمتع عمال الصنعي بالإستجابة	6,529	51	,000	,788	,55 1,03
الفرسي					
يتمتع العمال بالإحترام وحسن الإستجابة	8,502	51	,000	,962	,73 1,19
هناك اهتمام شخصي بالفرسي	9,739	51	,000	,942	,75 1,14
تكاوي الفرسي مدد اهتمام	7,545	51	,000	,923	,68 1,17
السؤالين					
مدد التعاطف	9,701	51	,000	,90385	,7168 1,0909