



---

## The relationship between quality of service and customer satisfaction in the health sector

### An analytical study at Al-Aqsa Health Center in Al-Qadi District - Babel

العلاقة بين جودة الخدمة والرضا الزبون في القطاع الصحي

دراسة تحليلية في مركز الاقصى الصحي حي القاضية - بابل

\*م.م نسيم خضير عباس

---

#### Abstract:

The health sector has recently witnessed great interest at all levels, as the issue of quality of the health service has become an increasingly global concern in the pursuit of hospital institutions to provide their health services with high quality to achieve the maximum possible satisfaction for the patient. This research aims to study the reality of the quality of health services in the public hospital in Al-Aqsa Health Center for Primary Care and its relationship to patient satisfaction, where the research relied on the independent variable, the quality of health services, including dimensions (technical ability, ease of access to services, effectiveness, relationship between individuals, continuity) and the dependent variable, Customer satisfaction While this study was able to reach that the patient is satisfied with the services provided at the Al-Aqsa Health Center, he is not satisfied with the concrete dimension, which requires the development of health services commensurate with the needs of patients, by keeping pace with technological development by improving the aspect of the physical dimension .

شهد القطاع الصحي في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا وعلى جميع المستويات ،حيث أصبح موضوع جودة الخدمة الصحية محل اهتمام عالمي متزايد سعيًا من المؤسسات الاستشفائية بتقديم خدماتها الصحية بجودة عالية لتحقيق أقصى رضا ممكن للمريض ويهدف هذا البحث إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية في المركز الأقصى الصحي للرعاية الأولية وعلاقته برضا المريض ،حيث اعتمد البحث على المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية والمتضمن ابعاد ( المقدره الفنية ، سهولة الوصول للخدمات ،الفاعلية ،العلاقة بين الافراد ، الاستمرارية ) والمتغير التابع رضا الزبائن وقد تمكنت هذه الدراسة من التوصل إلى أن المريض راضي الخدمات المقدمة في المركز الأقصى الصحي ، إلا أنه غير راض على بعد الملموسية ، مما يستوجب تطوير الخدمات الصحية بما يتناسب مع احتياجات المرضى، وذلك بمواكبة التطور التكنولوجي عن طريق تحسين جانب البعد المادي .

## المقدمة

لقد شهدت العقود الأخيرة تطور في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول ، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها. وفي هذه الظروف أصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا الزبون من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمنظمات الخدمية. ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا الزبون هاجساً للمنظمات الخدمية، حيث أصبح رضا الزبون محور اهتمامها ودائمة البحث والتعرف على حاجات وتوقعات الزبون وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمنظمة التي تقدمها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت الزبون من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغبته واختياراته.

بما أن المنافسة بين مقدمي الخدمات نحو الازدياد وباعتبار الزبون احد وان أنتجت فستكون حسب احتياجاته وتطلعاته طرفي الخدمة وبدونه ال تنتج الخدمة فإن كل منظمة يجب أن تحاول قدر الإمكان التقرب منه وسماع تطلعاته والاستجابة لاحتياجاته وأن تكون قادرة على توفير خدمات عالية الجودة بهدف ارضاء زبائنهم وكسب ثقتهم وضمن ولائهم لتستمر في النمو في العمل وتعزيز مركزها التنافسي، حيث تؤكد للمنظمات أن الحفاظ على الزبائن الأصليين أفضل من البحث عن زبائن جدد فانصبت جهود هذه المنظمات على الاهتمام بالجودة وأداء خدماتها وتقليص الفارق بين أداء الخدمة وتطلعات الزبائن، لكن في الحقيقة ضبط أداء هذه الخدمة صعب وتتطلب البحث بجدية في العوامل التي من شأنها أن تؤثر في قرارات المستهلك لدى الزبائن إلى ما يعتمد عليه الزبون في تقييم الخدمة.

## منهجية البحث

سيتم في هذا المبحث عرض منهجية البحث والتي تمثل المسار العلمي في تحديد وتحقيق اهدافه واثبات فرضياته وقد قسم هذا المبحث الى .

### اولاً : مشكلة البحث

تعتبر الخدمة الصحية المقدمة من قبل القطاع الصحي الحكومي ضرورية جداً للمجتمعات الانسانية بصورة مجانية او ببديل نقدي يتناسب مع دخل المواطنين وخاصة المواطن العراقي وفي هذه الظروف الصعبة من الناحية الاقتصادية لكثير من افراد الشعب والتي يجب ان تكون مناسبة من حيث الجودة كخدمة ومن ناحية السعر حتى توفر الرضا لدى الزبائن وبعد هذه المقدمة يمكن ان نصيخ مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية .

- ١- ما هو دور جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون في المركز الاقصى الصحي .
- ٢- ما هو مستوى الرضا لدى الزبائن في المركز الاقصى الصحي عينة البحث .
- ٣- الى أي مدى يتم تطبيق الجودة وتحسين خدمات القطاع الصحي .

### ثانياً : اهمية البحث

تكمن اهمية هذه الدراسة حول معرفة واقع جودة الخدمة الصحية المقدمة من قبل مركز الرعاية الاولية في منطقة حي القاضية وهذه الخدمة هل توفر رضا للزبائن المراجعين لهذا المركز علما ان الخدمة الصحية تعتبر ذات اهمية كبيرة في حياه المواطن العراقي خاصة المقدمة من قبل القطاع الصحي الحكومي .

### ثالثاً : اهداف البحث

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف الآتية :-

١. تقديم اطار نظري حول جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون لكي تستفاد منة المؤسسات الصحية الحكومية .
٢. توضيح واقع جودة الخدمة الصحية المقدمة الى الزبائن من قبل المركز المذكور .
٣. ما مدى توفر الرضا لدى الزبائن حول جودة الخدمة المقدمة من قبل المنظمة المبحوثة .
٤. لمعرفة نوع العلاقة بين كلا من المتغير المستقل (جودة الخدمة الصحية ) والمتغير التابع (ورضا الزبون – بكافة أبعاده)

## رابعاً : فرضية البحث

انطلق الباحث في هذه الدراسة على اساس الفرضية الاتية " توجد علاقة ذات طبيعة معنوية ايجابية بين كلاً من جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون بكافة أبعاده "

## خامساً : مجتمع وعينة الدراسة

اختار الباحث مجتمع الدراسة من الزبائن المراجعين في ١/٣ / ٢٠٢٠ الذين يرغبون على الحصول على الخدمة الصحية التي يوفرها المركز المذكور لهم.

اما بخصوص عينة الدراسة فهي عبارة عن عينة قصدية للزبائن المراجعين للحصول على الخدمة الصحية من المستوصف المذكور على ان لا تقل عن ١٠% وكان عددهم ٢٠ فرداً.

## سادساً : جمع والبيانات المعلومات واسلوب الدراسة

استطاع الباحث ان يوفر مادة الدراسة من خلال جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمتغيرين المستقل والتابع لكي يعطي اطراً نظرياً وافياً حولها وكذلك للجانب العملي حيث في الجانب النظري قام الباحث بجمع المعلومات الخاصة بالمتغيرين من خلال استخدام المؤلفات والرسائل وبالبحوث المنشورة في الدوريات اضافة الى الشبكة الدولية ( الانترنت )

اما بخصوص الجانب العملي استطاع الباحث ان يجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة من خلال استخدام اداة الدراسة وهي عبارة عن استمارة استبيان ( استبانة ) والتي وزعت على افراد عينة الدراسة لغرض التحليل والحصول على النتائج .

## سابعاً : اداة الدراسة

استخدم الباحث اداة للدراسة وهي استمارة استبيان تتكون من ثلاث اجزاء حيث الجزء الاول المعلومات الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ) اما الجزء الثاني يتضمن مجموعة من فقرات الاسئلة الموجهة لأفراد عينة الدراسة والتي تخص المتغير المستقل ( جودة الخدمة الصحية ) اما الجزء الثالث منها يحتوي على فقرات الاسئلة التي تخص المتغير التابع (رضا الزبون )

وقد صممت هذه الاستبانة حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يتضمن الفقرات الخمسة ( اتفق تماماً - اتفق - محايد - لا اتفق - لا اتفق تماماً ) صممت هذه الاستمارة استناداً للباحث وقد وزعت هذه الاستمارة بواقع ٢٠ استبانة .

## ثامناً: الاساليب الاحصائية والرياضية

استخدم الباحث مجموعة من الاساليب الاحصائية والرياضية الخاصة بتحليل البيانات واختبار فرضية الدراسة منها ١- التكرارات ٢- النسب المئوية ٣- الوسط الحسابي ٤- الانحراف المعياري ، اما بخصوص معامل الارتباط أستخدم لغرض اختبار فرضية الدراسة .

## المبحث الاول جودة الخدمة الصحية

### اولاً : مفهوم جودة الخدمة الصحية

قبل ان نتعرف الى جودة الخدمة الصحية لابد ان نوضح مفهوم الجودة ولتعريف الجودة يكون خارج نطاق السيطرة، أي يصعب وضع تعريف محدد للجودة وإنما يمكن معرفتها والاستدلال عليها، ويقصد بالجودة التفوق أو الامتياز وهذا من الصعب قياسها. أي بعبارة أخرى من الصعوبة وضع تعريف محدد لجودة السلعة أو الخدمة قبل أن يراها الزبون أو المستفيد . ( علاوي ، ٢٠٠٨ : ٤٥ )

وتعد الجودة القاسم المشترك لاهتمامات الادارات وبمختلف مستوياتها وفي كافة انحاء العالم وخاصة المتقدم منه ، فالاهتمام بجودة الانتاج كان نتيجة منطقية ومدخلا اساسيا للمنظمات الحكومية لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي تواجهها .

ان مفهوم الجودة يختلف باختلاف موقع الفرد ، فمن وجهة نظر الزبائن او المستهلك تقترن الجودة بقيمة السلعة او الخدمة او بفائدتها او حتى بثمنها وكيف يمكن للمنتوج ان يحقق الغرض الاساسي الذي يجري شراؤه لاجله عند سعر محدد ، اما من وجهة نظر المنتج فانها تقترن في مطابقة السلعة او الخدمة للمواصفات المحددة (الجريري ، ٢٠٠٦ : ٦٦ )

اذا يمكن تعريف الجودة بالقول إنها تعني ( الملاءمة أو المطابقة المستمرة بين توقعات الزبون وبين مدركاته للخدمة ). وللمفهوم محاور عدة أولها الملاءمة أو المطابقة وتعني قدرة الخدمة على تلبية مواصفات محددة ( مدخل الخدمة ) اما البعد الثاني للمفهوم فهو الثبات أو الاتساق وتعني إن الجودة ليست حدثاً طارئاً أو عارضا وإنما أسبقية تتداخل مع تصميم المنظمة وعملياتها لتأمين خدمات مطابقة للمواصفات،( مدخل المنتج ) .بينما تجلى البعد الثالث للمفهوم في التوقعات التي تعني محاولة لتوحيد منظور أو مدخل المستعمل ومنظور أو مدخل القيمة ، إذ إن توظيف مصطلح التوقعات له دلالاته ، فالرغبات تعني أي شيء يرغب به الزبون ، بينما تشير الحاجات إلى المتطلبات الأساسية للزبون ، في حين تعني التوقعات ما يعتقد أو يؤمن به الزبون بما سيكون عليه أداء المنتج أو الخدمة ، وهي تختلف باختلاف المعرفة والخبرة المتراكمة للزبائن . (عبيد ، ٢٠٠٤ : ٢١ )

اما البعض الاخر فانه يركز على الجودة وعناصرها فيرى ان مصطلح الجودة عندما يرد يتبادر الى الذهن ، الانتاج الافضل والخدمة الاحسن بما يتطابق مع التوقعات . وعليه فان الجودة تعرف بانها مجموعة من الخصائص والمظاهر التي تبدو على النتج او الخدمة وقدرة هذه الخصائص والمظاهر على اشباع حاجات الزبون المعلنة والدقيقة . ( المنصور ، ١٩٩٧ : ٧ )

وعرفتھا المنظمة الدولية للتقييس ( ISO ) بانھا الدرجة التي تشيع فيها حاجات معلنة او ضمنية من خلال مجموعة من الصفات والخصائص المحددة مسبقا ( السلطاني ، ٢٠٠٤ : ٢٤ )

والان تعتبر قضية جودة الخدمة الطبية سواء المقدمة من المنظمات العامة او الخاصة من القضايا الحيوية والشائكة ، والتي استحوذت على اهتمام الحكومات ومنظمات الاعمال والمواطنين والمستهلكين على حد سواء ، وبالنسبة للخدمة العامة فلقد كانت هناك العديد من المحاولات المبذولة من جانب الحكومة واجهزتها المسؤولة للارتقاء بمستوى جودة هذه الخدمة ، ومن ثم زيادة رضا المواطنين عن المنظمات العامة ، الا ان هذه المحاولات وخاصة التي تمت في السنوات الماضية كانت تتصف بالتشتت وعدم التكامل ، حيث كانت تفتقر وجود اطار عام محدد وواضح لتحسين جودة الخدمة الطبية ، وذلك من خلال عدم توافر مفاهيم محددة ومتفق عليها حول جودة الخدمة وابعادها ومعاييرها وطرق قياسها . كما ان هذه المحاولات كانت قاصرة بسبب تركيزها على الجوانب معينة دون الاخرى . ( مالك، ٢٠٠٧ : ٢٦ )

اضافة الى ماسبق ، فان الخصائص التي تنفرد بها الخدمة سواء كانت عامة او خاصة ( خدمات المنظمات الهادفة للربح ) بالمقارنة بالسلع المادية تمثل احد الاسباب الاخرى التي تفسر الصعوبات التي اعترضت كل المحاولات السابقة بغرض قياس وتقييم جودة الخدمة ، ومن ثم العمل على الارتقاء بمستواها . وبالرغم من هذه الصعوبات وغيرها فان المحاولات البحثية الجادة للتوصل الى نماذج عملية لقياس وتقييم جودة الخدمة الطبية وفقا لمعايير وادوات موضوعية وواقعية لم تتوقف . وترجع هذه الاستمرارية في هذه المحاولات الى الوعي المتنامي والاهتمام المتزايد بين المسؤولين في الادارة العامة والادارة الخاصة للمنظمات الخدمية على حد سواء بجودة الخدمة ، وذلك من خلال تأثيرها المباشر على كل من الكفاءة الانتاجية والعائد على الاستثمار والربحية ( في المنظمات الخاصة الهادفة للربح ) ، ورضا العاملين في منظمات الخدمات ، ورضا المستفيدين من الخدمة من خلال التمايز في الاداء . ( ادريس، ٢٠٠١ : ٤٨٩ )

وتتجسد الخصائص المميزة للخدمة الصحية المقدمة من قبل المؤسسات الصحية الى الخصوصية التي تتمتع بها تلك الخدمات (كونها تتعامل مع حياة البشر ) ، وبالتالي انعكاس ذلك على اسلوب تقديم تلك الخدمات الى المرضى ، ويمكن تحديد اهم تلك الخصائص بالاتي : (البكري، ٢٠٠٥ : ٥٩ )

## ثانياً : أهمية جودة الخدمة الصحية وخصائصها .

أسهمت التغيرات الحاصلة في أنماط الحياة في توسيع أهمية قطاع الخدمات بشكل عام ، ففي السنين الأربعين الأخيرة تضاعف عدد النساء العاملات إلى ما يقارب ( ٤٠ %) من مجموع قوة العمل وتتراوح أعمارهن من السادسة عشر فما فوق ويسهمن بنسبة تقترب من ( ٤٠ %) في الدخل المنزلي (Heubusch , 1997 : 31-32) وفي مقابل ذلك زادت حاجات تلك النساء إلى من يرعى أطفالهن والمساعدة في الخدمات المنزلية وتقديم الخدمة القانونية والطبية لهن ، وهذا ما ساعد في ازدهار الخدمات وانتشارها وزيادة الطلب عليها ولا سيما الخدمات التي تقدمها المنظمات الخدمية التي أصبح الطلب عليها أكثر من الخدمات الاستهلاكية ، وتتنافس العديد في تقديم الخدمات لذلك أصبحت عملية الاهتمام بجودة الخدمة من الأمور الحساسة جدا والمهمة في ضمان بقائها ضمن دائرة المنافسة وتحتل الخدمة الصحية دورا مهما في حياة الفرد والمجتمع ، والتي يزداد الطلب عليها باستمرار على الرغم من أنها تتميز بالدقة والتعقيد والمخاطرة لأنها ترتبط بشكل مباشر بحياة الأفراد وقد شهدت الخدمة الصحية تطورا وتوسعا وتنافسا شديدا سعيا لتقديم خدمة مرضية بجودة عالية تحقق توقعات المريض ،ومن هذا يظهر أن أهمية جودة الخدمة الصحية تساهم في هيكل ادراكات المريض مطابقة لتوقعاته بما يخلق حالة الرضا عنده وكذلك عند أقربائه ومعارفه وهذا سيساهم في تحقيق سمعة جيدة وحسنة للمنظمة الصحية المعنية فضلاً عما ذكر فان الاهتمام بجودة الخدمة الصحية تفرضه خصائص الخدمة الصحية ذاتها والتي تتميز بخصائص مختلفة عن عموم الخدمات، إذ أنها تستوجب من مقدميها فهما بدقة لأنها تتضمن ما يؤثر في جذب المستفيد للمرفق الصحي من جهة وإشباع حاجاته من جهة ثانية .

### اهمية الجودة الصحية

- تعزيز وتحقيق رغبات المريض واشباع حاجاته.
- اكتساب وتعزيز القدرة التنافسية وتقليل الكلفة.
- تحقيق أهداف استراتيجية وعلى المدى البعيد .
- ان تطبيق مبادئ الجودة خلال جميع مراحل صنع الخدمات سوف يؤدي ذلك إلى تقليل التكاليف إلى ادنى حد.
- تؤدي إلى زيادة رضا المريض و زيادة رغباته الذي بدوره يؤدي إلى زيادة سمعة العيادة ، فان إنتاج خدمات بجودة ممتازة يكون حيوياً فيؤدي إلى النمو المطرد ونجاح العيادة .
- تخلق مناخا لمعنويات عالية للعاملين التي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة . نقلاً عن ((حسن ، ٢٠٠٨))

### ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة الصحية .

إن هدف العيادة الرئيسي يتركز في خدمة المستفيد الذي يعد محور وجودها وسبب نموها واستمرارها ، وان خدمة المستفيد تأتي من خلال تقديم خدمة له ذات قيمة تحقق المنافع أو الفوائد المرجوة من شرائها ، ويمكن ان تصل العيادة إلى ذلك إذا أدركت بعمق متطلباته وتوقعاته عن طريق نظام معلومات يوفر لها حقائق عن حاجاته ورغباته وطموحاته بشكل يمكنها من تقديم خدمة له بجودة ملائمة وتوقيت مناسب ، وسعر معقول، لان جودة الخدمة ستحقق ميزة تنافسية من جهة والرضا من جهة أخرى . نقلاً عن (السامرائي ، ٢٠٠٠)

للجودة عدة ابعاد تتفاوت في اهميتها حسب البيئة المحيطة بها ، وهذه الابعاد تتلائم مع الرعاية الطبية والصحية ،الخدمات الادارية والخدمات الساندة الاخرى ، وهي تساعد في تحديد المشاكل وقياس مدى مطابقتها مع المعايير الموضوعية مسبقا ، ومن هذه الابعاد : ( العبيدي ، ٢٠٠٤ : ٣٨-٤٠ )

١- المقدرة الفنية

وهي تعني المهارات والقدرات والاداء الصحيح لكل من الكادر الموجود في المؤسسة الصحية من مقدمي خدمة صحية واداريين وكوادر مساندة ، ومقياس المقدرة الفنية هو مدى مطابقة الاداء الفني للمعايير والمواصفات المحددة مسبقا .

ب -سهولة الوصول الى الخدمات

صعوبة الوصول الى الخدمة الطبية قد يؤدي الى نتائج خطيرة منها زيادة الامراض ( كقلة التلقيحات ) او الوفيات ( عدم الوصول في الوقت المناسب )

وسهولة الوصول الى الخدمات تعني عدم وجود مايعيقها ومن هذه المعوقات :

١- الوصول الجغرافي : وتعني وقوع المؤسسة الصحية في مكان غير مناسب وبعد مكانها وعدم توفر المواصلات المطلوبة لنقل المرضى.

٢- الوصول المادي : وتتمثل بعدم قدرة المريض في شراء او تحمل تكاليف الخدمة الصحية ( وتحدث هذه الحالة في المستشفيات الاهلية )

٣- الوصول الاجتماعي : وتعني ان طريقة تقديم الخدمة الصحية بشكل لايتعارض مع معتقدات المريض وافكاره وقيمه ( مثل توفر الكادر التمريضي النسوي في ردهات النسائية )

٤- الوصول المؤسسي : وتعني النظام الموجود في المؤسسات الصحية لاستقبال المرضى ( مثل عدد ساعات العيادة ، نظام المواعيد ، وقت الانتظار )

٥- الوصول اللغوي : وتعني ان اللغة المتبعة في تقديم الخدمات الصحية تكون واضحة وبشكل يفهمها المريض وبكل وضوح.



ج- الفاعلية ( Effectiveness ) : وتقاس بقسمة النتائج / المدخلات وذلك بمعرفة هل العلاج المطبق بطريقة صحيحة اعطى نتائج مرضية ومقبولة للمريض ، ومقدار الضمان والثقة التي يوفرها مقدم الخدمة في المستشفى وقابليته على الاستمرار لتقديم الخدمة الصحية .

د- العلاقة بين الافراد : وتمثل العلاقة بين الكادر العامل في المؤسسة الصحية وبين المرضى المراجعين لتلك المؤسسة ، فالعلاقة الجيدة والثابتة تسهم في انجاح المشورة الطبية واستجابة المرضى للتعليمات الطبية التي تتحقق نتيجة الثقة والمصادقية والاحترام المتبادل والمجاملة والعطف والمحافظة على السرية والاصغاء .

ه- الكفاءة باستخدام الموارد ( Efficiency ) : وتعني الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة ، وتقديم افضل رعاية صحية للمريض وللمجتمع ، وهذه الكفاءة تؤثر في نتائج الخدمة وتكاليفها لان هذه الموارد عادة ماتكون محدودة ، فعليه يجب تقديم الخدمات الضرورية ، وتقديم خدمة بجودة افضل وبجودة عالية وبكلفة اقل .

و- الاستمرارية ( continuity ) : تعني استمرارية مراجعة المريض للطبيب نفسه ، لمعرفته بحالته او قد تعني الاحتفاظ بالملفات الطبية التي تضمن السرية المرضية للمريض التي تمكن الطبيب الجديد من الاطلاع عليها ومتابعة العلاج ، والاستمرارية مهمة والانقطاع يؤدي الى الخطر وتدني مستوى الجودة ، مما يؤدي الى تازم العلاقة بين المريض والكادر الطبي.

ز- السلامة العامة ( safety ) : وتعني تقليل الخطر للتعرض للاصابات والالتهابات او اية اخطار اخرى تتعلق بالخدمات الصحية ، ويقوم بهذا الاجراء كل من المريض والفريق الصحي كما في عملية نقل الدم ، والاحتياط ضد عدوى مرض الالتهاب الكبد الفيروسي وفيروس الايدز .

ح- الكماليات ( amenities ) : وهي مقومات الخدمة التي لا تتعلق بالاجراءات الطبية ، بل تلك التي تزيد من اقبال المرضى ورضاهم واستعدادهم لدفع ثمن الخدمة وتمثل بشكل البناء الخارجي ، ووسائل الراحة كالحدايق والتلفاز والكتب وغيرها .

### المبحث الثاني : رضا الزبون

يأخذ رضا الزبون حيزا كبيرا من تفكير المنظمات ، وإذا نظرنا إلى تعريف التسويق كما عرفته جمعية التسويق الأمريكية فهو " تخطيط وتنفيذ عمليات تطوير وتسعير وتوزيع وترويج الأفكار والسلع والخدمات بغية تكوين عمليات التبادل التي تحقق أهداف الزبائن والمنظمات ، فيتضح بان رضا الزبون هو محور أساس لعمل أي مصرف ، فإذا كان الزبون غير راضٍ عن الخدمة المقدمة إليه فانه ببساطة لا داعٍ لإنتاج الخدمة وتقديمها لأنه قد يرفضها ، وعليه اصبح رضا الزبون من المواضيع المهمة في التسويق ، وخاصة في ظل المنافسة ، والتطورات التكنولوجية السريعة والمتغيرة ، من يوم إلى آخر ، ولا يتم الوصول إليه إلا من خلال مزيج تسويقي مناسب ، وقد تطرقنا إلى المزيج التسويقي في المبحث السابق ، وفي هذا المبحث سيتم التركيز على رضا الزبون

## أولاً : مفهوم رضا الزبون

إذا الرضا هو الدالة إلى الأداء المدرك والتوقعات ، ففي حالة عجز الأداء عن التوقعات ، فان الزبون يكون في حالة الاستياء ، وخيبة الأمل ويترك التعامل مع المصرف في المستقبل . وفي حالة أن يكون الأداء مطابقاً للتوقعات ، فان الزبون يشعر بالارتياح والرضا ، إلا انه قد يتحول إلى مصرف آخر يقدم نفس هذه الخدمات ، أما في حالة تجاوز الأداء على ما هو متوقع أو يتخطى التوقعات فان الزبون يكون على درجة عالية من السرور و الرضا ، وهذا الرضا العالي يخلق نوعاً من الترابط العاطفي مع المصرف وكذلك الولاء ويعرف أيضاً بأنه " تقييم الزبون للخدمات التي يحتاجها ، وان يكون راضيا عنها ، عندما تحقق نتائج افضل مما يتوقعها. ( احمد ، ٢٠٠١ : ١٧ )

وأيضاً هو " إحساس شخصي بالسعادة أو الإحباط ينتج عن مقارنة الأداء المتحقق للخدمة مع المتوقع " لذا يرتبط الرضا بالأداء المتحقق المدرك والمتوقع.

وكما يمثل " المشاعر الإيجابية التي تتكون لدى الزبون ، نحو ما يقدم له من خدمات داخلية وخارجها ، ولحين مغادرته منها ، بافتراض توفر كل مستلزمات الراحة النفسية والبدنية ، وإدراك ما ينبغي أن يحصل عليه الزبون فعلاً من خدمة مميزة".(العنزي ، ٢٠٠١ : ٤).

ويعد رضا الزبون من اكثر المعايير أهمية ولاسيما عندما تتوجه العيادات الصحية إلى الجودة ، لذا يفترض على المنظمات الصحية أن تلاحظ ما إذا كان زبائنها في حالة رضا عن الخدمة المقدمة لهم أم لا.(العفيشات ، ٢٠٠١ : ٥٦). ويؤدي تقديم الخدمة الصحية بالجودة العالية إلى تحقيق رضاه ، والرضا ظاهرة يمكن رؤيتها من الزبائن ، ويمكن تفسيرها من خلال التقارير والرسائل المكتوبة والغير المكتوبة ، أو من خلال مقابلة الزبون وقياس رضاه ، لذا تستطيع المنظمة من تحقيق رضا الزبون بالنتائج المقبولة والعالية(3: Richard@bussiness-coaching.com , 1997)

يعد رضا الزبون من اكثر المعايير اهمية ولاسيما عندما تتوجه العيادات الصحية الى الجودة ، لذا يفترض على المنظمات الصحية ان تلاحظ ما اذا كانت زبائنها في حالة رضا عن الخدمة المقدمة لهم ام لا .

## ثانياً : أهمية رضا الزبون

ان الزبائن هم معظمي القيمة ، فهم الذين يكونون توقع القيمة ويعملون على أساس ذلك.

رضا الزبون هو دالة للأداء المتحقق لتوقعات الزبون ، إذ يؤدي الرضا الوافي إلى الولاء الكبير الذي يظهره الزبون تجاه المنظمة الصحية.

يزيد تقديم خدمات متجددة دوماً إلى الزبائن من حالة الرضا وتحدث الزبون للآخرين حول الخدمات الجديدة التي تقدمها المنظمة الصحية له.

ان خسارة أي زبون وفقدانه يمكن ان يؤثر بشكل كبير على أنشطة المنظمة الصحية وأرباحها ، إذ أن مفتاح الاحتفاظ بالزبائن هو تسويق العلاقات ، فلكي يبقى الزبون راضياً وسعيداً ، فإنه يتوجب على المنظمة الصحية إضافة مكاسب اجتماعية ومالية إلى الخدمة الصحية المقدمة ، وإنشاء روابط قوية بينها وبين زبائنها.

تعد جودة الخدمة الصحية المقدمة وقدرتها على تلبية حاجة الزبون ورغبته من أهم متطلبات ديمومة العلاقة بين المنظمة الصحية وزبائنها وبذلك ولأنهم ورضاهم. نقلاً عن (السامرائي ، ٢٠٠٠) لكي تصل المنظمة الصحية إلى معايير الجودة الشاملة ، ما عليها إلا أن تقوم برسم الاستراتيجيات والسياسات الإيجابية الرامية للوصول إلى الجودة الصحية الشاملة ، وان توفر جودة تسويقية تتناسب مع جودة خدماتها ، أي القيام بتدريب كادرها ، وخدمات استقبال ، وخدمات الحجز الحديثة ، ونظام لخصن المعلومات واسترجاعها ، فضلاً عن نظافة الموقع والغرف والصالات ، وخدمات الطعام والشراب والإيواء ، وان تتجز بأعلى المقاييس.. لذا يحقق رضا الزبون وجودة الخدمة المزايا الآتية: كسب الزبائن من المنظمات الصحية المنافسة وضمها إلى قائمة الزبائن الجدد. إنشاء ميزة تنافسية.

التقليل من كلف الفشل وإعطاء فرصة البحث عن زبائن جدد آخرين بكلف منخفضة. تحسين عملية الترويج للخدمة المنقولة للزبائن الحاليين والمرتقبين. (السامرائي ، ٢٠٠٢ : ٦٣).

### **ثالثاً:- اهداف رضا الزبون**

#### **اولاً / تحديد هوية الزبائن .**

تميز الزبائن من بواسطة قنوات التسويق.

اكتشاف زبائن جدد .

اكتساب زبائن جدد .

#### **ثانياً// تميز الزبون .**

كل زبون لديه احتياجات ومتطلبات استثنائية .

استعمال الخدمة لتمييز بين المنتجات المختلفة .

#### **ثالثاً// تفاعل الزبون**

يجب لى المنظمات الاستثمار بأدراك زبائنها .

تحسين وزيادة التواصل بين المنظمات وزبائنها .

الاستجابة المناسبة لمتطلبات الزبائن .

بناء روابط عملية بصورة مؤثرة .

بناء العلاقات مع الزبائن .

تحسين التفاعل مع الزبائن .

التواصل الالكتروني .

#### رابعاً // الشخصية

التفاعل مع الزبائن على نحو استثنائي .

صنع المنتجات والخدمات وفقاً لطلب الزبون .

التأكيد من تقديم خدمات الزبائن الشخصية . ( العنزي ، ٢٠١٠ : ٣٤ )

التحدث مباشرة مع الزبون ، ومعرفة رضاه أو عدم رضاه .

إدارة وتوجيه الاعمال من اجل الوصول الى رضا الزبون .

الإصغاء لكل ما يتعلق بالزبون وتنفيذ توقعاته .

معرفة الرضا عن طريق التقدير والقياسات .

تحقيق قيمة الخدمة للزبون من خلال التفاعل معه . ( القزويني 1987 : 25 )

#### رابعاً- ابعاد رضا الزبون

يفرض البحث ان جودة الخدمات تتكون من ثلاث ابعاد رئيسة وهذه الابعاد تؤثر وبشكل مباشر على رضا وملتقي الخدمة .

بعد اجراء سير المعاملات ويشمل :- انجاز المعاملات في وقت محدد وبدون تأخير ووضوح الاجراءات وبساطتها وبعدها عن الروتين .

بعد كفاءة العاملين وحسن تعاملهم :- ويشمل لطف العاملين في تعاملهم مع المراجعين واستجابتهم لاحتياجاتهم وتواجدهم دائما على رأس اعمالهم وتنفيذهم المعاملات دون تمييز وتقديم المواعيد المحددة لانجاز المعاملات .

بعد الخدمات المقدمة في الدائرة :- ويشمل فاعلية مكتب خدمة الجمهور ، توفر مواقف للسيارات ، ملائمة لوحات الارشادية الدالة على مواقع المديریات والاقسام ، تواجد النماذج والوثائق الخاصة بسير المعاملات دائما، توافر المرافق الصحية وقاعات انتظار مناسبة وخدمة تصوير الوثائق وكذلك فاعلية الاتصال الهاتفي مع الدائرة . ( علاوي ، ٢٠٠٨ : ٣٦ )

وقد اضاف ( العنزي ، ٢٠١٠ : ٣٨ )

اكتساب الزبون : هي تحديد الزبائن المحتملين وتحويلهم الى زبائن دائمين وذلك من خلال قيام المنظمة بأستعمال عدة ادوات لجمع اسماء الزبائن الجدد من خلال استعمال الاعلان والبريد والتسويق عبر الهاتف .

تقوية العلاقات مع الزبون : هي عملية جمع المعلومات الأساسية الخاصة بتوحيد العلاقة مع الزبون والتي تمكن المنظمة من اختيار استراتيجيات الخاصة باكتساب الزبائن ، اذ تحاول اقناع الزبون باستعمال منتجاتها الحالية وشراء منتجاتها الجديدة .

## الفصل الثالث

### الجانب التحليلي للبحث

سيتم في هذا الفصل اثبات فرضية البحث من خلال استبانة تم توزيعها في المركز الاقصى الصحي في حي القاضية على الافراد الذين يعملون فيه حيث قام الباحث بتوزيع ٢٥ منها واسترداد ٢٠ منها فقط وقد بني البحث على نتائجها في اثبات متغيرات البحث .

### اثبات فرضيات البحث

#### اولاً:- متغير جودة الخدمة الصحية

سيتم في هذا الجدول عرض التكرارات والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الخدمة الصحية

جدول رقم ( ١ ) التوزيعات التكرارية لمتغير جودة الخدمة الصحية

التفاصيل	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١ تتوفر الادوية والتحاليل داخل المستوصف .	28	46	12	10	4	2.99	.999
٢ يتمتع المستوصف بموقع ملائم يسهل الوصول اليه.	22	45	13	12	8	3.00	.987
٣ المعدات والاجهزة الطبية في المستوصف حديثة ومنتطورة	15.0	42.0	21	15.0	7	3.200	.998
٤ تتوفر كافة الاختصاصات الطبية في المستوصف.	35.0	42.5	2.5	12.5	7.5	3.٣500	1.2437
٥ يلتزم الكادر الطبي بتقديم الخدمات الطبية في مجال التشخيص والعلاج .	20.0	25.0	15.0	32.5	7.5	3.1750	1.2904
٦ تسعى ادارة المستوصف الى معرفة راي المريض عند مغادرة المستوصف عن جودة الخدمة	17.5	30.0	25.0	17.5	10.0	3.2750	1.2322

المقدمة .							
٠,٩٠٠	٤,٤٥				٥٥%	٤٥%	٧ يتوجة الممرضون بسرعة عند حاجة المريض لهم .
٠,٩٦	٤,٨٥				١٥%	٨٥%	٨ من حق المريض طلب الطبيب المعالج عند الحاجة .
١,٣٣	٤,٦٧				٣٢,٥%	٦٧,٥%	٩ يشعر المريض انة في أيدي امينة داخل المستوصف .
٠,٩٧	٤,٨				٢٠%	٨٠%	١٠ يتسم سلوك الممرض والكادر الطبي بالمجاملة واللف مع المريض .
1.1329	3.4000	7.5	15.0	22.5	41.0	14.0	١١ تتميز حسابات المرضى داخل المستوصف بالدقة وعدم القصور .
1.2437	500٣3.	7.5	12.5	2.5	42.5	35.0	١٢ هناك اصغاء كامل لشكوى المريض قبل العاملين في المستوصف .
٠.780	3.45		٤,٥%	37.5%	51%	٨%	١٣ تتوفر خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل المستوصف .
0.810	3.5			49%	٤4%	٧%	١٤ سهولة الاتصال بالهيئة عبر الهاتف والبريد الالكتروني .
0.97	3.22		١٣,٧		61.7%	٢٥%	١٥ العاملين في المستوصف مهذبين وتعاملهم اخوي ومميز مع الزبون .

من خلال الجدول اعلاه ظهرت نتائج التحليل للفقرة الاولى والتي تنص (تتوفر الادوية والتحليل داخل المستوصف ) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٢٨%)،(٤٦%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (2.99) وبأنحراف معياري (0.987) ، وعند تحليل الفقرة الثانية والتي تنص(يتمتع المستوصف بموقع ملائم يسهل الوصول اليه.) وحسب ما

تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٢٢%)،(٤٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (3.00) وبأنحراف معياري (987). ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الثالثة والتي تنص (المعدات والاجهزة الطبية في المستوصف حديثة ومتطورة) وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي(١٥%)،(٤٢%)والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٤) وبأنحراف معياري (١,١٤٢٩) ، وعند تحليل الفقرة الرابعة والتي تنص( تتوفر كافة الاختصاصات الطبية في المستوصف.)وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٣٥%)،(٤٢,٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٣) وبأنحراف معياري (١,٢٤) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الخامسة والتي تنص ((يلتزم الكادر الطبي بتقديم الخدمات الطبية في مجال التشخيص والعلاج .))وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٢٠%)،(٢٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,١٧٥) وبأنحراف معياري (١,٢٩٠٤) ، وعند تحليل الفقرة السادسة والتي تنص( تسعى ادارة المستوصف الى معرفة راي المريض عند مغادرة المستوصف عن جودة الخدمة المقدمة .)وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق واتفق وبشدة وقد ظهرت وبنسب على التوالي (١٧,٥%)،(٣٠%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٢٧٥٠) وبأنحراف معياري(١,٢٣٢٢) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة السابعة والتي تنص (يتوجه الممرضون بسرعة عند حاجة المريض لهم .)وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٤٥%)،(٥٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٤,٤٥) وبانحراف معياري (٠,٩٠٠) و من خلال نتائج التحليل الفقرة الثامنة والتي تنص (من حق المريض طلب الطبيب المعالج عند الحاجة .) وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٨٥%)،(١٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٤,٨٥) وبأنحراف معياري (٠,٩٦) ، وعند تحليل الفقرة التاسعة والتي تنص ((يشعر المريض انة في بأيدي امينة داخل المستوصف .))وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي(٦٧,٥%)،(٣٢,٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٤,٦٧) وبأنحراف معياري (١,٣٣) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة العاشرة والتي تنص ((يتسم سلوك الممرض والكادر الطبي بالمجاملة واللطف مع المريض .)وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٨٠%)،(٢٠%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٤,٨) وبأنحراف معياري (٠,٩٧) ، وعند تحليل الفقرة الحادي عشر والتي تنص تتميز حسابات المرضى داخل المستوصف بالدقة وعدم القصور .)وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (١٤%)،(٤١%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٤٠٠) وبانحراف معياري (١,١٣٢٩) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الثانية عشر والتي تنص ((هناك اصغاء كامل لشكوى المريض قبل العاملين في المستوصف .)) وحسب ما

تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٣٥%)، (٤٢,٢%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٥) وبأنحراف معياري (١,٢٤٣٧) ، وعند تحليل الفقرة الثالثة عشر والتي تنص (تتوفر خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل المستوصف .) وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٨%)، (٥١) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٤٥) وبأنحراف معياري (٠,٧٨٠) ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الرابعة عشر والتي تنص (سهولة الاتصال بالهئية عبر الهاتف والبريد الالكتروني .) وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٧%)، (٤٤%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٥) وبأنحراف معياري (٠,٨١٠) ، وعند تحليل الفقرة الخامسة عشر والتي تنص (العاملين في المستوصف مهذبين وتعاملهم اخوي ومميز مع الزبون) وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٢٥%)، (٦١,٧%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٢٢) وبأنحراف معياري (٠,٩٧)

#### اولاً : متغير رضا الزبون

يبين الجدول رقم (٢) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغير رضا الزبون وقد اعتمدت الباحثة على (١٥) عناصر لقياس هذا المتغير وكما موضح في الجدول الاتي :-

#### جدول رقم (٢) التوزيعات التكرارية والانحراف المعياري لمتغير رضا الزبون

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	الانحراف المعياري
١	يقدم المستوصف مجموعة متنوعة من الخدمات الصحية التي تلبى حاجات الزبائن .	٦٠,٥ %	٢٢,٥		١٧%		٢,٩٩
٢	يقدم المستوصف الخدمات للزبون بسرعة .	٠,٥ %	٨٥%	٠,٥ %	٠,٥ %		٣,٢٢
٣	العلاقة الجيدة بين العاملين والزبائن في المستوصف تساهم في تقديم خدمة افضل .	٢٨%	٦٦%	٠,٣ %	٠,٣ %		٣,٧٢



٠,٨٥٠	٣		%٠,٧	%٨٥	%٠,٧	وضع اللوحات الارشادية عن بيئة عمل المستوصف واقسامه الخاصة بتقديم الخدمات الصحية	٤
٠,٧٥٠	٢,٢٢		%٨٣ %	%١٠	%٧	عاملي المستوصف لا يترددون في ايجاد الوقت المناسب لتوفير افضل خدمة للزبون .	٥
1	2.6	12. 5	50.5	17.5	7.5	12.0	٦ اذا كانت هناك مشكلة فإن المستوصف سوف يكون على استعداد لمناقشة هذا الامر .
٠,٧٩٠	٣,٥٥			%٥	%٢٠	%٧٥	٧ العاملون في المستوصف لديهم المعرفة اللازمة لخدمتك فوراً .
٠.790	3.45		%٤,٥	37.5	%50.2	%٨,٨	٨ ان المستوصف يستحق الثقة .
0.800	3.55			%49	%45	%٦	٩ ان التصميم الداخلي للمنى يسهل من انسيابية سير العمل .
0.97	3.22		١٣,٧		%61.7	%٢٥	١٠ يتصرف عاملو المستوصف معي بحرية عندما تواجهني مشكلة بهدف حلها .
٠,٧٩٠	٣,٥٥			%٥	%٢٠	%٧٥	١١ كثير ما اقول اشياء ايجابية عن خدمات المستوصف التي يقدمها لأشخاص اخرين .
٠.790	3.45		%٤,٥	37.5	%50	%٩	١٢ هناك اصغاء كامل لشكوى المريض قبل العاملين في المستوصف .
0.790	3.55			46.6	%49.4	%٢	١٣ تتوفر خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل المستوصف .
0.97	3.22		١٣,٧		%٦٢	%٢٥	١٤ سهولة الاتصال بالهيئة عبر الهاتف والبريد الالكتروني .
0.88	3.53		%٢٠	%٣٠	%50		١٥ العاملين في المستوصف مهذبين وتعاملهم اخوي ومميز مع الزبون .

من خلال ماتم بيانه في الاستبانة السابقة وعرض نتائج التحليلات نلاحظ الفقرة الاولى والتي تنص(يقدم المستوصف مجموعة متنوعة من الخدمات الصحية التي تلبى حاجات الزبائن .) وحسب ماتم بيانه نلاحظ بأن هناك اصرار على اتفق تماماً واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٦٠,٥%)،(٢٢,٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٢,٩٩) وبأنحراف معياري (0.895) ، و من خلال نتائج التحليل الفقرة الثانية والتي تنص( يقدم المستوصف الخدمات للزبون بسرعة .) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفق تماماً واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٠,٥%)،(٠,٨٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٢٢) وبأنحراف معياري (٠,٨٦٦) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الثالثة والتي تنص (العلاقة الجيدة بين العاملين والزبائن في المستوصف تساهم في تقديم خدمة افضل .) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفق تماماً واتفق ظهرت وبنسب على التوالي ( ٢٨ .%)،(٠,٦٦%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٧٢) وبأنحراف معياري (٠,٩٠٠) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الرابعة والتي تنص ((وضع اللوحات الارشادية عن بيئة عمل المستوصف واقسامه الخاصة بتقديم الخدمات الصحية) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفق ومحاييد و ظهرت وبنسب على التوالي (٠,٧%)،(٨٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣) وبأنحراف معياري (٠,٨٥٠) ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الخامسة والتي تنص (عاملي المستوصف لا يترددون في ايجاد الوقت المناسب لتوفير افضل خدمة للزبون .) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفق تماماً واتفق و ظهرت وبنسب على التوالي (٧%)،(١٠%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٢,٢٢٥) وبأنحراف معياري (٠,٧٥٠) ومن خلال نتائج التحليل الفقرة السادسة والتي تنص (اذا كانت هناك مشكلة فأن المستوصف سوف يكون على استعداد لمناقشة هذا الامر .)وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفق تماماً واتفق ظهرت وبنسب على التوالي(١٢%)،(٧,٥%)،(١٧,٥%)،والذي يدعمها الوسط الحسابي (٢,٦) وبأنحراف معياري (١) ومن خلال نتائج التحليل الفقرة السابعة والتي تنص(العاملون في المستوصف لديهم المعرفة اللازمة لخدمتك فوراً.) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفق تماماً واتفق وظهرت وبنسب على التوالي (٧٥%)،(٢٠%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٥٥) وبأنحراف معياري (٠,٧٩٠) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الثامنة والتي تنص (ان المستوصف يستحق الثقة .)

(وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق تماماً واتفق و ظهرت وبنسب على التوالي (٨,٨%)،(٥٠,٢) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٤٥) وبأنحراف معياري (٠,٧٩٠) ومن خلال نتائج التحليل الفقرة التاسعة والتي تنص( ان التصميم الداخلي للمنى يسهل من انسيابية سير العمل .)وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفق تماماً واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٦%)،(٤٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٥٥) وبأنحراف معياري (٠,٨٠٠) ومن خلال

نتائج التحليل الفقرة العاشرة والتي تنص (يتصرف عاملو المستوصف معي بحرية عندما تواجهني مشكلة). وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق على اتفاق تماماً واتفق وظهرت وبنسب على التوالي (٢٥%)، (٦١,٧) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٢٢) وبأنحراف معياري (٠,٩٧) ، وعند تحليل الفقرة الحادية عشر والتي تنص (كثير ما اقول اشياء ايجابية عن خدمات المستوصف التي يقدمها لأشخاص اخرين) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق وظهرت وبنسب على التوالي (٧٥%)، (٢٠%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٥٥) وبأنحراف معياري (٠,٧٩٠) ، ومن خلال نتائج التحليل الفقرة الثانية عشر والتي تنص ((هناك اصغاء كامل لشكوى المريض قبل العاملين في المستوصف)). وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق وظهرت وبنسب على التوالي (٩%)، (٥٠) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٤٥) وبأنحراف معياري (٠,٧٩٠) ، وعند تحليل الفقرة الثالثة عشر والتي تنص (تتوفر خدمات التبريد والتدفئة والكهرباء والماء داخل المستوصف). وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق وظهرت وبنسب على التوالي (٢%)، (٤٩,٣%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٥٥) وبأنحراف معياري (٠,٧٩٠) ، و من خلال نتائج التحليل الفقرة الرابعة عشر والتي تنص (سهولة الاتصال بالهيئة عبر الهاتف والبريد الالكتروني). وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق وظهرت وبنسب على التوالي (٢٥%)، (٦٢) والذي يدعمها الوسط الحسابي (٣,٢٢) وبأنحراف معياري (٠,٧٥٠)

من خلال نتائج التحليل الفقرة الخامسة عشر والتي تنص (العاملين في المستوصف مهذبين وتعاملهم اخوي ومميز مع الزبون). وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق ومحاييد وظهرت وبنسب على التوالي (٥٠%)، (٣٠) والذي يدعمها الوسط الحسابي (3.53) وبأنحراف معياري (٠.٨٨) ومن خلال الجدول الملحق والخاص بعلاقة الارتباط نلاحظ بانة هنالك ارتباط ضعيف وبعلامة سالبة ((هنالك علاقة بين جودة الخدمة المقدمة من قبل الاطباء في القطاع الصحي الخاص ورضا المرضى)) وهذه العلاقة ضعيفة وفق ما أظهرته نتائج الارتباط .

#### المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

##### اولاً : الاستنتاجات

١. من خلال نتائج الاستبيان ظهر بان هناك تميز في خدمات المركز التي يراجع اليها المريض و ذات جودة ملائمة تخص رضا المريض ، ونلاحظ بان تحليل الفقرة (تتوفر الادوية والتحليل داخل المستوصف ) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق وظهرت وبنسب على التوالي (٢٨%)، (٤٦%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (2.99) وبأنحراف معياري (0.987)

٢. من خلال نتائج التحليل فقرات الرضى عن الخدمة المقدمة في المركز اظهر النتائج بأن المركز يتمتع بموقع ملائم يسهل الوصول الية وحسب ما تم التوصل الية نلاحظ بأن هناك اتفاق وبشدة واتفق ظهرت وبنسب على التوالي (٢٢%)،(٤٥%) والذي يدعمها الوسط الحسابي (3.00) وبأنحراف معياري (0.987).

٣. ارتفاع مستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المرضى في المركز  
٤. يرتبط موضوع الرضا في المركز بطبيعة العنصر البشري الذي هو العامل المحدد لنجاح الإدارة في أداء وظائفها في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات لذا هو بحاجة مستمرة للمزيد من البحوث فيه نظرا لطبيعة الإنسان المتغيرة، وتطور وتنوع حاجاته التي هي مصادر رضاء والتي في حالة إشباعها تحقق رضاء.

### ثانياً : التوصيات

١. ضرورة الاستمرار في تدعيم عملية جودة الخدمة في المركز لتحقيق وادامة رضاء المريض .
٢. اهمية مراعاة المركز من قبل الحكومة وخاصة موضوع السعر والسياسات السعرية المعتمدة لتسعير سعر الوصفات واتخاذها الإجراءات المناسبة باتجاه تخفيض مستويات الأسعار السائدة حالياً وبما يتفق مع جودة الخدمة.
٣. عدم التركيز فقط على توجيه الخدمة وانما التركيز على جودة الخدمة المقدمة للمريض في هذا المركز
٤. ضرورة حصول المريض على الرضاء من خلال الحصول على الادوية المتكاملة والخدمات المتوفرة في المركز .

### المصادر والمراجع

#### المصادر العربية

- ١- عبد النبي ، نور صلاح ، " قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة والرضا الوظيفي على التعامل مع زبائن المصرف" بحث تطبيقي مقدم إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية جامعة بغداد، ٢٠٠٨.
- ٢- حسن ، رضا عبد المنعم محمد، " العلاقة بين الرسمية والمركزية وتأثيرهما في جودة الخدمة الصحية" ، بحث تقدم به إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في إدارة المستشفيات، ٢٠٠٨.

٣- علاوي ، احمد رسن ، " التقنيات المصرفية واثرة على جودة الخدمة المصرفية " ، مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة للماجستير والتي يتمتع حاملها بجميع حقوق وامتيازات شهادة الماجستير، ٢٠٠٨.

٤- السامرائي ، حفصة عطا الله حسين، " المزيج التسويقي وجودة الخدمة الصحية وأثرهما في تحقيق رضا المرضى " رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير علوم في إدارة الأعمال ، ٢٠٠٠.

٥- العنزي ، اميد اسماعيل ، " دور الإفصاح المحاسبي عن القيمة المضافة في تحقيق الرضا الوظيفي " مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في قسم المحاسبة ، ٢٠٠١.

٦- العفيشات، خالد عبده محمد، "الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة" ، مجلة أصداء، البنك التجاري اليمني، اليمن، فبراير، عدد١٧، ٢٠٠١ .

٧- المنصور ، ياسر منصور الحاج رشيد ، ( ١٩٩٧ ) ، ادارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الاردني / دراسة ميدانية مقارنة ،اطروحة دكتوراه فلسفة في الادارة العامة ، كلية الادارة والاقتصاد- جامعة بغداد.

٨- السلطاني ، سعدية حايف كاظم ، ( ٢٠٠٤ ) تشخيص العوامل المؤثرة في الجودة ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد- جامعة الكوفة ، ).

٩- القزويني ، حسين علي هادي ، (( تسويق الخدمات )) مجلة الكفاية الإنتاجية ، العدد الثاني، السنة الحادية و الثلاثون ، ابريل ، ٦٧ - ٦٦ : ١٩٨٧ .

١٠- موقع إدارة الموارد البشرية العربية، "ما هو الرضا الوظيفي"،

<http://www.arabhrm.com>. ٢٠٠٥

#### المصادر الاجنبية

- 1- Philip Kotler, Armstrong Gary, (1999), Principles Marketing, 8thEd, Prentice-Hall, Inc., India.

- 2- Philip Kotler, (1997), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, & Control, 9thEd, New Delhi, Prentice-Hall, Inc., India.
- 3- Richard Lekander, (1997), A New Perspective on Customer Satisfaction, Work Group Resources, Inc., 5800 V-Santa Rose Suite 114, Camarillo, California, 93012, 805-383-3018, Contact Richard@bussiness-coaching.com.
- 4- 1 Feigenbaum, Armand V. "Total Quality Control ",3rded .,By Mc Graw –Hill Inc ,in Singapore ,1991 ,p:15
- 5- 1- Bounds .G.,&Yorks .L.,Adams . , M.,&Ranney ,G.,"Beyond total Quality Management to Warol the Emerging Paradigm " ,Mc Grow –Hill ,Inc.,New York . 1994 ,p:24.
- 6- Dale,ibid,1997.
- 7- Dale, Barrie& Cooper, Cary& Wilkinson, Adrian, "Managing Quality and Human Resources", First ed, Blackwell, Publishers Inc, U.S.A. (1997.
- 8- Greg Bound&others, "Bcyond Total Quality management", Toward the emerging paradigm McGraw- Hill, (1994).