

دور الابداع التكنولوجي في جودة الخدمات الصحية

دراسة تحليلية في المستشفى الدولي الاهلي

The Role of Technological Innovation in the Quality of Health Services/ An analytical study at Al-Ahly International Hospital

م.م. سماح محمد علي
جامعة بغداد كلية
العلوم للبنات

أ.م. د. شفاء بلاسم حسن
الجامعة التقنية الوسطى
الكلية التقنية الادارية

الباحث /نبيل محمد علي
الجامعة التقنية الوسطى
الكلية التقنية الادارية

dcc0011@mtu.edu.iq

dr.shifa-2017@mtu.edu.iq

samahma_math@ csw.uobaghdad.edu.iq

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

تاريخ قبول النشر: ٢٠٢٣/٨/١٤

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٣/٧/١٥

المستخلص

يهدف البحث إلى معرفة الكيفية التي يؤثر فيها الابداع التكنولوجي في تصميم الخدمة الصحية المقدمة للمرضى المراجعين، حيث تتمثل مشكلة البحث بتساؤل رئيس مفاده ما هو دور الابداع التكنولوجي في جودة الخدمات الصحية التي يتم تقديمها في المستشفى الدولي الاهلي / بغداد ، وتكمن أهمية البحث من خلال الاسهامات المعرفية والعملية لتوجيه إدارة المستشفى إلى ضرورة دعم الابداع التكنولوجي لدى الملاك الطبي بما يدعم جودة الخدمة الصحية للمرضى. طُبق البحث في المستشفى الدولي الاهلي/



• بحث مستل من رسالة ماجستير.

مجلة العلوم المالية والمحاسبية
العدد الرابع عشر/ حزيران ٢٠٢٤
الصفحات ٢٤٥ – ٢٨٠

بغداد موقعاً لإجراء الجانب العملي من البحث ووقع الاختيار على الاطباء الاختصاصيين والاستشاريين والصيادلة والمعاونين الطبيين في اقسام المستشفى مجتمعاً للبحث البالغ (١٥٠) فرداً، وقد جرى استطلاع آراء عينة قصدية طبقية منهم بلغت (١١٠) فرداً بنسبة (٧٣ %) من حجم المجتمع، اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لاختبار عدد من الفرضيات باستعمال عدد من الاساليب الاحصائية والوصفية والتحليلية مثل (الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وتحليل الانحدار الخطي البسيط) باستخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS.V.24)، ومن ابرز ما توصل اليه البحث من نتائج وجود مستوى اهتمام عالٍ جداً بمتغيرات الابداع التكنولوجي وتصميم الخدمة في المستشفى المبحوثة، لذا يوصي البحث الى ضرورة دعم الابداع التكنولوجي لدى الملاك الطبي بما يدعم تصميم الخدمة من أجل تقديم أفضل خدمة طبية وصحية للمرضى المراجعين.

الكلمات المفتاحية : الابداع التكنولوجي، جودة الخدمة.

Abstract

Research aims to find out how technological innovation affects the design of health services provided to patients, the research problem is represented by a main question, which is what is the role of technological innovation in the quality of health services that are provided in Al-Ahly International Hospital / Baghdad, the importance of research through knowledge and practical contributions to direct the hospital administration to the need to support the technological innovation of the medical staff in order to support the quality of health service for patients. Research was applied at Al-Ahly International Hospital/Baghdad as a site for conducting the practical side of the research and the selection was on the specialist doctors, consultants, pharmacists and medical assistants in the hospital departments as a group of (150) individuals, the opinions of a stratified purposive sample of them

were surveyed which amounted to (110) individuals representing (73%) of the size of the society, the research adopted the descriptive analytical approach to test a number of hypotheses using a number of statistical, descriptive and analytical methods such as (arithmetical means, standard deviations, coefficient of variation and simple linear regression analysis) using the ready-made statistical program (SPSS.V.24), the most prominent findings of the research results there is a very high level of interest in the variables of technological innovation and service design in the surveyed hospital, therefore the research recommends the need to support the technological creativity of the medical staff, in a manner that supports service design in order to provide the best medical and health service to the patients.

Keywords: Technological Innovation, Quality Design.

المقدمة

الابداع التكنولوجي وتصميم الخدمة تعد من الموضوعات المهمة لما يحدث من تطور علمي في العالم مع العديد من التحديات التي تحدث في البيئة الخارجية وما تعكسه على المنظمات، وضرورة الاستجابة إلى تلك المتغيرات من خلال الابداع التكنولوجي لتقديم خدمات تلبي متطلبات المرضى، تمثلت مشكلة البحث في التعرف على كيفية تحقيق الترابط بين الابداع التكنولوجي والذي تمثل بالابعد (ابداع الخدمة ، ابداع العملية) لغرض دعم تصميم الخدمة المتمثل بالابعد (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الثقة ، التعاطف) في المستشفى الدولي الأهلي/ بغداد. وتجسدت أهمية البحث من خلال الاسهامات المعرفية والعملية لتوجيه إدارة المستشفى إلى ضرورة دعم الابداع التكنولوجي لدى الملاك الطبي بما يدعم تصميم الخدمة الصحية للمرضى، وجعل الموارد والتقنيات تتجه بشكل افضل نحو تقديم الخدمات وفقاً لمتطلبات المرضى من أجل تحقيق خدمات متميزة مقارنة بالمنافسين . طبق البحث

في المستشفى الدولي الاهلي/ بغداد وفقاً لاستبانة البحث التي أُعدت لهذا الغرض لاستقصاء آراء عينة قسدية طبقية البالغة (١١٠) فرداً من الملاك الطبي العاملين في المستشفى من أصل مجتمع حجمه (١٥٠) فرداً، واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي واستعمال البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS. V.24) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات واستخراج النتائج.

إعداد البحث على وفق أربعة مباحث، تضمن المبحث الاول منهجية البحث، كما خُصص المبحث الثاني للاطر النظرية لمتغيرات البحث، أما المبحث الثالث اشتمل على الجانب العملي للبحث، وأخيراً تناول المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

١- المبحث الاول /منهجية البحث

١.١- مشكلة البحث

تزايد أهتمام مستشفيات القطاع الخاص بالزبون، بسبب المنافسة بينها من خلال تقديم الخدمة الطبية والصحية التي تحقق متطلباته، الامر الذي يجعل المرضى يفضلون هذه المستشفى على غيرها للحصول على مستوى معين من جودة الخدمة، وكيف يتم مواجهة ذلك التحدي من قبل إدارة المستشفى في طريقة تقديم خدمة تتوافق مع احتياجات المرضى، وأن تعتمد أساليب وتقنيات عمل جديدة تستطيع من خلالها تقديم الخدمات بالشكل الذي يفوق توقعات المريض وبما يلبي احتياجاته، من خلال توظيف الابداع التكنولوجي في العمل باستخدام الاجهزة والتقنيات الطبية والصحية الحديثة، لتصميم خدمات طبية وصحية تتلائم مع متطلبات المرضى، **حيث** تتمثل مشكلة البحث بتساؤل رئيس مفاده الآتي :

ما هو تأثير الابداع التكنولوجي في جودة الخدمة الصحية في المستشفى الدولي الاهلي / بغداد ؟

وفي اطار ذلك تنبثق التساؤلات الفرعية الآتية:

١- ما مستوى الاهتمام بالابداع التكنولوجي في المستشفى المبحوثة ؟

- ٢- ما مستوى الاهتمام بتصميم الخدمة في المستشفى المبحوثة ؟
- ٣- ما طبيعة العلاقة بين الابداع التكنولوجي وتصميم الخدمة في المستشفى المبحوثة؟

٤- ما تأثير الابداع التكنولوجي في تصميم الخدمة في المستشفى المبحوثة ؟

٢.١- أهمية البحث

تبرز أهمية البحث في تحديد انعكاسات الابداع التكنولوجي في تصميم الخدمة من أجل تحقيق متطلبات المريض وكالاتي :

٢.١ الاسهام في تطوير قدرات المستشفى في تطويع الابداع التكنولوجي في تصميم الخدمة الطبية والصحية.

٢.٢ دور الابداع التكنولوجي في تصميم الخدمة الطبية والصحية من أجل تحقيق التنافس مع المستشفيات الاخرى.

٢.٣ استخدام التقنيات الحديثة في العمل من خلال توظيف أدوات الابداع التكنولوجي لتصميم الخدمة الطبية والصحية الملاءمة.

٣.١- أهداف البحث

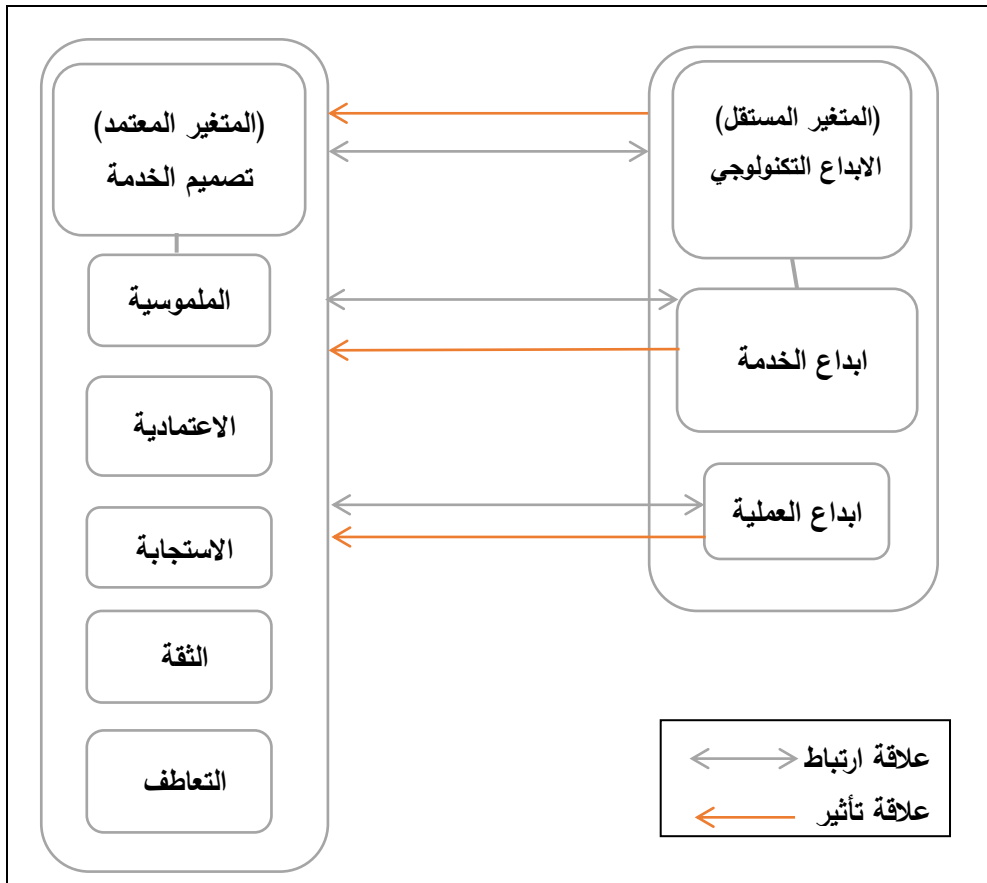
يهدف البحث في ضوء المشكلة والتساؤلات المنبثقة منها إلى تحقيق الآتي:

- ١- تحديد مستوى اهتمام المستشفى بالابداع التكنولوجي في المستشفى مجال البحث.
- ٢- تحديد مستوى اهتمام المستشفى بتصميم الخدمة في المستشفى مجال البحث.
- ٣- التعرف على العلاقة بين الابداع التكنولوجي وتصميم الخدمة في المستشفى مجال البحث.
- ٤- تحديد تأثير الابداع التكنولوجي في تصميم الخدمة في المستشفى مجال البحث.

٤.١ - المخطط الفرضي للبحث

بناء المخطط الفرضي للبحث من خلال مضامين مشكلة البحث وأهدافها وفرضياتها لتحديد المتغيرات الرئيسية والفرعية وعلاقات الارتباط والتأثير فيما بينها وكما موضح في الشكل (١)

الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث



المصدر: الشكل من إعداد الباحثين.

٥.١ - فرضيات البحث

صياغة فرضيات البحث بالاستناد إلى تساؤلات البحث وأهدافه والمخطط الفرضي وكالاتي:

١.٥.١-الفرضية الرئيسة

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لابداع التكنولوجيا في تصميم الخدمة، على افتراض ثبات باقي المتغيرات التي لم يتطرق لها البحث ، وتتبقى منها الفرضيات الفرعية الآتية:

١- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لابداع الخدمة في تصميم الخدمة.

٢- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لابداع العملية في تصميم الخدمة.

٦.١- حدود البحث

تتضمن الحدود المكانية والزمانية والبشرية، التي يمكن توضيحها بالآتي:

١.٦.١- **الحدود المكانية:** تمثلت الحدود المكانية للبحث في المستشفى الدولي

الأهلي/ بغداد.

٢.٦.١- **الحدود الزمانية :** تضمنت مدة إجراء الجانب العملي من البحث والتي

تمثلت بالزيارات الأولية الميدانية وتشخيص مشكلة البحث، وتوزيع الاستبانة وإسترجاعها ومعالجة البيانات، من (٢٠٢٢/٣/٢٢) لغاية (٢٠٢٢/٨/٢).

٥.٢ **الحدود البشرية :** تمثلت بالاطباء الاخصائيين والاستشاريين والصيادلة والملاك الطبي العاملين في المستشفى الدولي الأهلي/ بغداد.

٧.١- منهج البحث

إعتمدت البحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات والمعلومات ، الذي يركز على استطلاع آراء العينة فيما يتعلق بمتغيرات البحث.

٨.١- مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث الاطباء الأخصائيين والاستشاريين والملاك الطبي العاملين في المستشفى البالغ عددهم (١٥٠) فرداً ، وأختيرت عينة قصدية طبقية منهم بواقع (١١٠) فرداً بنسبة (٧٣ %) من مجتمع البحث ، لاستقصاء آرائهم حول الاستبانة والتي حُسبت وفقاً لـ (Krejcie & Morgan ,1970:610).

٩.١ - أداة البحث

١.٩.١ - الاستبانة : أستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات التي تخص متغيرات البحث الرئيسية والفرعية ؛ لكونها تسهم في تقديم تشخيص دقيق لآراء عينة البحث، والمصممة على وفق مقياس (Likert) الخماسي في بناء فقراتها على المقاييس الجاهزة بالاعتماد على المصادر الموضحة أزاء كل منها في الجدول (١) والذي يبين مقياس بناء الاستبانة.

الجدول (١)

مقياس بناء الاستبانة

ت	المتغيرات	الأبعاد الفرعية	عدد الفقرات	المقاييس المعتمدة في اختيار الأبعاد وفقراتها
١.	الابداع التكنولوجي	إبداع الخدمة	٧	(العبيدي ، ٢٠١٧)
		إبداع العملية	٦	(العبيدي ، ٢٠١٧)
٢.	تصميم الخدمة	الملموسية	٧	(الربيعي ، ٢٠١٨) (عبيد ، ٢٠١٨)
		الاعتمادية	٦	
		الاستجابة	٦	
		الثقة	٦	
		التعاطف	٦	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر المبينة في الجدول.

١٠.١ - إختبار الصدق والثبات

يتمثل بقدرة الاستبانة في تعبيرها عن الهدف الذي صُممت من أجله باستعمال الطرائق الاحصائية ، يُعد معامل الفا كرونباخ (Cronbach's alpha) من مقاييس الثبات الأكثر استخداماً، لتقييم ثبات الإتساق الداخلي لإجابات أفراد

العينة على فقرات الاستبانة، والتي تتراوح من (٠ إلى ١) ، وبذلك فإن القيمة المقبولة تكون أكبر أو يساوي (٠.٦٠) (Hair, et al., 2014:90). ويوضح الجدول (٢) نتائج صدق وثبات متغيرات البحث، المتغير المستقل (الابداع التكنولوجي) والمتغير المعتمد (تصميم الخدمة).

جدول (٢)

معامل الفا كرونباخ لثبات وصدق مقياس الاستبانة

المتغيرات	قيمة الفا كرونباخ α	معامل الثبات $\sqrt{\alpha}$	عدد الفقرات
ابداع الخدمة	٠.٦٦٩	٠.٨١٨	٧
ابداع العملية	٠.٧٩١	٠.٨٨٩	٦
الابداع التكنولوجي	٠.٨٠٦	٠.٨٩٨	١٣
الملموسية	٠.٧٠٨	٠.٨٤١	٧
الاعتمادية	٠.٦٦٦	٠.٨١٦	٦
الاستجابة	٠.٧٤١	٠.٨٦١	٦
الثقة	٠.٧٠٣	٠.٨٣٨	٦
التعاطف	٠.٦٥٣	٠.٨٠٨	٦
تصميم الخدمة	٠.٧٧٨	٠.٨٨٢	٣١
الاجمالي	٠.٩٦٠	٠.٩٧٩	٤٤

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.24

تبين من الجدول (٢) إن جميع قيم الفا كرونباخ هي قيم مقبولة وذلك لأنها أكبر من (٠.٦٠)، حيث تراوحت بين (٠.٦٥٣ - ٠.٧٩١) لمتغيرات البحث، وأن القيمة الإجمالية لهذا المقياس هي (٠.٩٦٠)، ووفقاً لهذه القيمة العالية يتضح لنا أن الاستبانة صادقة وثابتة المقياس في متغيراتها.

١١.١- الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمثلت الأساليب والبرامج الإحصائية المعتمدة في تحليل بيانات الجانب العلمي من البحث من خلال استخدام (SPSS. V.24; EXCEL.2019) وكالاتي:

- ١- الأوساط الحسابية لتحديد مستوى اجابات العينة على متغيرات البحث.
- ٢- الانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت اجابات عينة البحث عن اوساطها الحسابية.
- ٣- معامل الاختلاف لقياس الاختلافات بين اجابات العينة عن متغيرات البحث.
- ٤- تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس علاقة التأثير بين متغيرات البحث.

٢- المبحث الثاني/ الجانب النظري الابداع التكنولوجي

١.٢ - مفهوم الابداع التكنولوجي

يستعمل مصطلح الإبداع التكنولوجي للدلالة على شيء جديد، أو مدهش، أو متميز في أداءه، فالإبداع التكنولوجي عنصر مهم يستثمر من قبل المنظمات الناجحة والتي تحرص على المنافسة في الأسواق المستهدفة في ظل التغيرات المتسارعة واستجابة للحاجات المتغيرة. يعرف الإبداع التكنولوجي على أنه القدرة على تطوير المنتجات باستمرار للاستجابة لبيئة السوق المتغيرة (Slater, et al., 2010: 553) وأشار (عبد الغني) بأنه العملية التي تقوم بها المنظمة لتحقيق التنسيق والتفاعل بين الأنشطة بهدف تبني الأفكار الجديدة وترجمتها على شكل خدمة جديدة أو تطوير خدمة حالية أو تطوير عملية جديدة أو حالية (عبد الغني، ٢٠١٣: ٥) وتم تعريفه كذلك بأنه القدرة على استمرارية تحول المعرفة والأفكار في المنتجات والعمليات والأنظمة الجديدة لصالح المنظمة وأصحاب المصلحة (Antti, et al., 2014:137) وأكد كلٌّ من (Cachon & Terwiesch) أن الإبداع التكنولوجي يمثل تطابق جديد بين احتياجات الزبائن والحلول في شكل منتجات أو خدمات مادية (Cachon & Terwiesch, 2017:684) . بناءً على ما

ذكر من التعريفات يرى الباحثين أن الابداع التكنولوجي هو القدرة على توليد الافكار الجديدة التي من شأنها تطوير المنتجات والعمليات الحالية أو الجديدة منها في المنظمة.

٢.٢ - أهمية الابداع التكنولوجي

تبرز أهمية الابداع التكنولوجي وفقاً لـ (Morgan, et al., 2020:118-119) بالآتي:

- ١.٢.٢ - تمكين الزبائن من تحقيق إحتياجاتهم ورغباتهم.
- ٢.٢.٢ - تقييم واختيار فرص تطبيق الابداعات التكنولوجية من قبل المديرين الماليين
- ٣.٢.٢ - تحديد الفرص التنافسية والتواصل مع متطلبات الزبائن واستراتيجيات التسويق.
- ٤.٢.٢ - ترجمة المتطلبات إلى مواصفات وخصائص الخدمة والعمليّة من قبل مهندسي ومصممي المنتج.

٣.٢ - أبعاد الابداع التكنولوجي

يتمثل الابداع التكنولوجي بتقديم منتج أو خدمة جديدة أو تحسين منتج أو خدمة حالية من أجل تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم، ويمكن تصنيف الابداع التكنولوجي وفقاً لـ(عبيد، ٢٠١٨: ٤٦) الى:

١.٣.٢ - ابداع الخدمة.

ابداع الخدمة يمثل التغيير في مواصفات الخدمة أو تقديم خدمات جديدة تلبي الاحتياجات بطريقة أفضل (سعود، ٢٠١٣: ١١) وتعرف على أنها اجراء التعديل والتطوير على الخدمات الحالية بهدف الاستجابة للاحتياجات والرغبات لان اجراءات التحسينات المستمرة على الخدمة الحالية بشكل لا يتوقف عند تصور وتوقع المريض لتلك المتطلبات وانما تسعى المستشفيات جاهدة لتقديم ما هو أبعد من توقعات المرضى والمنافسين(عبيد، ٢٠١٨: ٤٧).

مما تقدم يرى الباحثين أن ابداع الخدمة هو تقديم منفعة للزبائن لم تكن موجودة او تغيير في خصائص الخدمة المقدمة بشكل افضل لتلبية احتياجات ورغبات الزبائن.

٢.٣.٢- ابداع العملية.

تشير ابداع العملية على انها تحسين الاجراءات والطرائق المتبعة في عمليات تقديم الخدمة من خلال البحث النظامية لها والهدف من ذلك تحسين العملية الحالية لتقديم قيمة أفضل للزبون وزيادة القدرة على مواجهة المنافسين الآخرين (الساعدي، ٢٠١١: ٧٢) وتعرف ايضاً بأنها ادخال اساليب تقديم خدمات جديدة كأن تكون انظمة أو معدات تختلف بشكل كبير عن عمليات تقديم الخدمات السابقة (مطلق، ٢٠٢١: ٤٢).

بناءً على ما تقدم يرى الباحثين أن ابداع العملية تتمثل في مهمة اختيار وترتيب المعدات المطلوبة لتقديم الخدمة الطبية والصحية وتكامل الملاك والاجهزة والمعدات المستخدمة.

٢.٣.٤- تصميم الخدمة

٢.٣.٥- مفهوم تصميم الخدمة

يمثل تصميم الخدمة ممارسة متعددة التخصصات تركز على وضع الزبون في كل خطوة منها، وتزداد أهمية الخدمات في إقتصاديات الدول والتطور الحاصل في توقعات الزبائن وبحوث السوق المستهدف ، ويعد تصميم الخدمة من الوسائل الداعمة لنمو الطلب والعلاقة بين المنظمة والزبائن، والتفرد والتميز عن المنافسين. وقد تعدد تعريفات الباحثين لمفهوم تصميم الخدمة نتيجة لاختلاف وجهات نظرهم، حيث عُرِفَت على أنها إطار عمل لتكوين القيمة المشتركة الذي يركز على التفاعلات والتبادلات والفوائد بين مقدمي الخدمة والزبائن (Meroni & Sangiorgi, 2012:98). وقد عرفت بأنها عملية تخطيط وتنظيم العاملين والبنى التحتية والاتصالات ومكونات الخدمة المادية لتحقيق التفاعل بين مقدمي الخدمة والزبائن وتحسين جودة الخدمة

(Stranatic, 2014:10). وعرفت كذلك على أنها عملية تلبية احتياجات أو تجاوز توقعات الزبائن في حدود التكلفة مع مراعاة قدرات العمليات (Stevenson, 2021:170).

بناءً على ما ذكر من التعريفات يرى الباحثين أن تصميم الخدمة عملية نظامية تعتمد على تعاون التخصصات المتعددة لتحقيق التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون بهدف تلبية توقعات الزبون أو تجاوزها في القيمة المقدمة.

٦.٣.٢ - أهمية تصميم الخدمة

عادة ما يكون لتصميم الخدمات تأثيرات إستراتيجية في نجاح المنظمة وإزدهارها والأنشطة المستقبلية. ويعد قرار تصميم الخدمة من أهم القرارات التي يجب على المديرين إتخاذها ، وتسعى المنظمات إلى تصميم الخدمات أو إعادة تصميمها لعدة أسباب منها فرص السوق والتهديدات وإنخفاض الطلب ومطالبات الضمان والحاجة إلى تخفيض التكاليف والتحويلات السكانية والتغيرات الحكومية وقضايا السلامة واللوائح الجديدة والمهارات المطلوبة ، ان كل عامل من هذه العوامل له تأثيراً واضحاً في تغيير تصميم الخدمة بطرائق مختلفة .

ان تصميم الخدمة مهم للمنظمات للبقاء على المنافسة في البيئة المتغيرة ، ويؤدي تصميم الخدمة دوراً حاسماً في تحليل متطلبات الزبائن ، ولا سيما في ظل التقدم التكنولوجي (Kim , et al., 2018:205).

٧.٣.٢ - أبعاد تصميم الخدمة

تعتمد المنظمات عدد من الاعتبارات عند تصميم الخدمة من أجل تلبية احتياجات الزبائن ، حيث يقوم الزبون بتقييم مستوى الخدمة المقدمة من خلال مقارنة الفجوة بين توقعاته وإدراكه لمستوى الاداء الفعلي للخدمة ، التي تُحدد من خلال ابعاد عديدة ووفقاً لاعتماد نموذجي (الربيعي، ٢٠١٨) و(عبيد، ٢٠١٨) وكالاتي:

١.٧.٣.٢ - الملموسية

تشير إلى المظهر الخارجي للمنظمة وموقعها وتصميمها الداخلي والتجهيزات المستخدمة ومظهر العاملين ومستوى تقنية الانتاج فيها ، فضلاً عن توفير تسهيلات مادية للزبون مثل توفر قاعات انتظار مريحة للزبون (النجار وجواد، ٢٠١٠: ٥٨). وتمثل بجميع الموارد المادية التي تتعلق بالخدمة كالمباني والاجهزة المستخدمة والاساليب اللازمة بتقديم الخدمة ، من معدات ومستلزمات وترتيب داخلي ومواد تسهم في تسهيل عملية تقديم الخدمة (Yu & Sangiorgi , 2018:41). مما تقدم يرى الباحثين أن الملموسية تتمثل بجميع الجوانب المادية الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل المباني والاجهزة والتقنيات الحديثة اللازمة لتقديم الخدمة الطبية والصحية.

٢.٧.٣.٢ - الاعتمادية (المعولية) (الموثوقية)

أشار الخطيب على أنها تمثل قدرة المنظمة على انجاز الخدمة التي وعدت بتقديمها إلى الزبائن بشكل دقيق وصحيح وثابت (الخطيب ، ٢٠٠٨: ٣١). وتم تعريفها بأنها مقياس لقدرة منتج أو خدمة أو نظام بأكمله على أداء وظيفته المقصودة بموجب مجموعة محددة من الشروط ، والتي يتم التأكيد عليها من خلال استخدامها من قبل الزبائن المحتملين في مقارنة البدائل ، ومن قبل البائعين كمحدد واحد للسعر. يمكن أن تؤثر الاعتمادية في المبيعات المتكررة ، وصورة المنتج أو الخدمة ، وتعد الاعتمادية مؤشر للاستدامة فكلما زادت اعتمادية المنتج أو الخدمة قل عدد الموارد التي ستكون بحاجة للصيانة (Stevenson , 2021:156).

وبناءً على ما ذكر يرى الباحثين أن الاعتمادية هي قدرة المستشفى على تقديم الخدمة الطبية والصحية في الوقت الذي يطلبها الزبون وبالدقة التي ترضي طموحاته أي مدى وفاء المستشفى بالتزاماتها حيال المريض.

٢.٧.٣.٢ - الاستجابة

تمثل مدى استجابة مقدم الخدمة في تقديم الخدمة في المواقف الاستثنائية غير العادية (النجار ومحسن ، ٢٠١٢: ٥٤٧). وتعتبر أيضاً عن قدرة العاملين واستعدادهم في

تقديم الخدمة للزبون بالوقت المحدد . وتمثل كذلك قدرة المنظمة على التعامل الفاعل والمنظم لكل متطلبات الزبائن والاستجابة لمشكلاتهم بالحلول الكفوءة السريعة بالطرائق التي تجعل الزبون يشعر بالتقدير والاحترام عند التعامل (Yu & Sangiorgi , 2018:52).

كما يرى الباحثين أن الاستجابة هي القدرة على التعامل مع متطلبات الزبائن (المرضى) والاستجابة لاحتياجاتهم بسرعة وكفاءة مما يولد احساس بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المستشفى التي يتعاملون معها.

٢.٣.٧-٤ - الثقة

وتمثل كسب الرضا والاطمئنان إلى مجهزي الخدمة ، وما يتمتعون به من صفات متمثلة بالمجاملة والمعرفة والكياسة والدقة في العمل ومدى قدرة المنظمة وموظفيها على بناء الثقة مع الزبائن (الخطيب ، ٢٠٠٨: ٣١). وتعني أيضاً كسب الرضا والاطمئنان إلى مجهزي الخدمة ، وما يتمتعون به من صفات متمثلة بالمجاملة والمعرفة والكياسة والدقة في العمل ومدى قدرة المنظمة وعاملها على بناء جسور الثقة بين المنظمة والزبائن ، ويقصد بها غياب الخطر والشك في التعامل مع المنظمة وضمان الحصول على الخدمات المتوقعة (النجار وجواد ، ٢٠١٠: ٥٨-٥٩). ويعرف الباحثين أن الثقة هي احساس الزبائن (المرضى) بان الخدمة الطبية والصحية المقدمة لهم خالية من الاخطاء.

٢.٣.٧-٥ - التعاطف

أشار (آل قاسم) أن التعاطف يمثل الاحترام والتقدير وروح الصداقة التي يتحلى بها مقدمي الخدمة نحو الزبون بمعنى آخر سلوك مقدم الخدمة تجاه الزبون (آل قاسم ، ٢٠١٢: ١٢). ويمثل أهتمام المنظمة بالزبون وحسن التعامل معه واحترامه واطهار مشاعر الادب والود والصداقة للزبون، حيث يتأثر الزبون باللطافة وحُسن المعاملة أكثر من تأثره بدعايات واعلانات المنظمة واستراتيجياتها ، وله تأثير كبير في الانطباع الذهني عن المنظمة لدى الزبون (النجار وجواد، ٢٠١٠: ٥٨).

مما تقدم يرى الباحثين أن التعاطف هو ابداء روح الصداقة والحرص على الزبون (المريض) واشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة الطبية والصحية وفقاً لمتطلباته.

٣- المبحث الثالث/ الجانب العملي

١.٣- نتائج التحليل الوصفي الاحصائي لمتغيرات البحث

نتائج التحليل الوصفي الاحصائي عن المتغير المستقل (الابداع التكنولوجي) يتضمن تحليل الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف للمتغير المستقل (الابداع التكنولوجي) وابعاده الفرعية وكالاتي:

١.١.٣- ابداع الخدمة

يوضح الجدول (٣) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير ابداع الخدمة وفق الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

الجدول (٣)

نتائج تحليل إجابات افراد العينة عن بُعد ابداع الخدمة

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١	توظيف إدارة المستشفى الابداع في تقديم خدمات طبية وصحية جديدة باستمرار.	٤.٧٧	٠.٥٦٩	١١.٩٣	١
٢	تقدم إدارة المستشفى خدمات طبية وصحية متعددة وفقاً لاحتياج المريض.	٤.٧٤	٠.٦٠١	١٢.٦٨	٢
٣	تعمل إدارة المستشفى على اضافة مزايا جديدة لخدماتها الطبية والصحية .	٤.٧٢	٠.٥٦١	١١.٨٩	٣
٤	تقوم إدارة المستشفى إلى تحسين خدماتها الحالية من خلال تبسيط اجراءات تقديم الخدمة الطبية والصحية	٤.٦٥	٠.٦١٢	١٣.١٦	٤

٥	تعمل إدارة المستشفى على تحسين خدماتها الطبية والصحية من خلال تحسين البيئة المادية .	٤.٤٥	٠.٧٨٥	١٧.٦٤	٧
٦	تستفيد إدارة المستشفى من خدمات المنافسين في تطوير خدماتها الطبية والصحية .	٤.٥٣	٠.٧١٣	١٥.٧٤	٦
٧	تواكب إدارة المستشفى تطورات الخدمة الطبية والصحية عالمياً .	٤.٥٩	٠.٧٧٠	١٦.٧٨	٥
١X	ابداع الخدمة	٤.٦٤	٠.٦٥٩	١٤.٢٠	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24.

يشير الجدول (٣) إلى أن قيمة المتوسط لمتغير ابداع الخدمة بلغت (٤.٦٤)، وبانحراف معياري (٠.٦٥) مشيراً إلى تشتت قليل في اجابات العينة عن وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (١٤.٢٠ %). فيما تراوحت قيم المتوسط للفقرات من (٤.٤٥-٤.٧٧). وبانحراف معياري (٠.٥٦١ - ٠.٧٨٥) مشيراً إلى وجود تشتت قليل في اجابات العينة.

• حيث بلغت أعلى قيمة للمتوسط (٤.٧٧) للفقرة (١) (توظف إدارة المستشفى الابداع في تقديم خدمات طبية وصحية جديدة باستمرار) بانحراف معياري (٠.٥٦٩) ومعامل الاختلاف (١١.٩٣ %) مشيراً الى أن الاختلافات قليلة بين اجابات العينة عن متغيرات البحث ، والذي يدل على اهتمام إدارة المستشفى بتوظيف الابداعات في تقديم الخدمات الطبية والصحية الجديدة للمرضى باستمرار.

• في حين بلغت أقل قيمة للمتوسط (٤.٤٥) للفقرة (٥) (تعمل إدارة المستشفى على تحسين خدماتها الطبية والصحية من خلال تحسين البيئة المادية) بانحراف معياري (٠.٧٨٥) ومعامل الاختلاف (١٧.٦٤ %)، والذي يؤشر اهتمام إدارة المستشفى على تحسين خدماتها الطبية والصحية من خلال تحسين البيئة المادية، والتي تؤثر

أهتمام عالٍ جداً من قبل إدارة المستشفى بمتغير ابداع الخدمة من خلال تقديم منفعة للمريض لم تكن موجودة أو تغيير في خصائص الخدمة الطبية المقدمة بشكل أفضل لتلبية احتياجات ورغبات المرضى.

٢.١.٣ - ابداع العملية

يوضح الجدول (٤) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير ابداع العملية وفق الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

الجدول (٤)

نتائج تحليل إجابات أفراد العينة عن بُعد ابداع العملية

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١	تعمل الادارة مراجعة وتقييم عمليات تقديم الخدمة الطبية والصحية بشكل دوري في المستشفى .	٤.٦٣	٠.٥٣٩	١١.٦٤	٣
٢	تشجع إدارة المستشفى الملاك الطبي على تقديم افكار جديدة لتطوير عمليات تقديم الخدمة الطبية والصحية .	٤.٤٥	٠.٨٨٤	١٩.٨٧	٥
٣	تسعى إدارة المستشفى لإدخال التقنيات الحديثة في تطوير عمليات تقديم الخدمة الطبية والصحية	٤.٦٤	٠.٦١٧	١٣.٢٩	٢
٤	تتيح إدارة المستشفى الفرصة للملاك في المستشفى للالتحاق بالدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم .	٣.٩١	١.١٣٨	٢٩.١٠	٦
٥	تبادر إدارة المستشفى الى تبسيط	٤.٤٧	٠.٦٧٣	١٥.٠٦	٤

				عمليات تقديم الخدمة الطبية والصحية	
				تعتمد إدارة المستشفى اجراء المقارنة المرجعية مع مستشفيات محلية وعالمية في مجال الاختصاص.	٦
	١٥.١٤	٠.٧١٣	٤.٧١		١
٢X	١٧.٠٢	٠.٧٦١	٤.٤٧	ابداع العملية	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24. يشير الجدول (٢٢) إلى أن قيمة المتوسط لمتغير ابداع العملية بلغت (٤.٤٧)، وبانحراف معياري (٠.٧٦) مشيراً إلى تشتت قليل في اجابات العينة عن وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (١٧.٠٢ %). فيما تراوحت قيم المتوسط للفقرات من (٣.٩١-٤.٧١). وبانحراف معياري (٠.٥٣٩-١.١٣٨) مشيراً إلى وجود تشتت قليل في اجابات العينة.

• بلغت أعلى قيمة للمتوسط (٤.٧١) للفقرة (١) (تعتمد إدارة المستشفى اجراء المقارنة المرجعية مع مستشفيات محلية وعالمية في مجال الاختصاص) بانحراف معياري (٠.٧١٣) ومعامل الاختلاف (١٥.١٤ %)، والتي تؤشر اهتمام محدود من قبل إدارة المستشفى في اجراء المقارنات المرجعية مع المستشفيات المناظرة .

• في حين بلغت أقل قيمة للمتوسط (٣.٩١) للفقرة (٤) (تتيح إدارة المستشفى الفرصة للملاك في المستشفى للالتحاق بالدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم) بانحراف معياري (١.١٣٨) ومعامل الاختلاف (٢٩.١٠ %)، والذي يؤشر اهتمام إدارة المستشفى بآتاحة الفرصة للملاك في المستشفى للالتحاق بالدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم في مجال الطب، والتي تؤشر أهتمام عالٍ جداً من قبل إدارة المستشفى بمتغير ابداع العملية من خلال اختيار وترتيب المعدات المطلوبة لتقديم الخدمة الطبية والصحية وتكامل الملاك والاجهزة والمعدات المستخدمة.

ويوضح الجدول (٥) المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف على المستوى الاجمالي لمتغير الابداع التكنولوجي

الجدول (٥)

المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير الابداع التكنولوجي

ت	المتغير المستقل وأبعاده	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١X	ابداع الخدمة	٤.٦٤	٠.٦٥٩	١٤.٢٠	١
٢X	ابداع العملية	٤.٤٧	٠.٧٦١	١٧.٠٢	٢
X	الابداع التكنولوجي	٤.٥٦	٠.٧١٠	١٥.٥٧	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24.

يلخص الجدول (٥) ترتيب مستوى الاهتمام بالابداع التكنولوجي من قبل المستشفى، حيث بلغ المتوسط (٤.٥٦) وهو أكبر من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣)، مما يؤكد اهتمام المستشفى بالابداع التكنولوجي وأن المستشفى تعمل باستمرار على مستوى عالٍ من الابداع التكنولوجي بالشكل المناسب من خلال أبعاده (ابداع الخدمة وابداع العملية)، بانحراف معياري (٠.٧١٠) يدل على وجود درجة تشتت قليلة في إجابات أفراد عينة البحث عن وسطها الحسابي، وبمعامل إختلاف (١٥.٥٧%)، مؤكداً عدم وجود اختلافات كبيرة بين إجابات أفراد عينة البحث للمتغير، وحقق ابداع الخدمة الاهتمام الاول بمتوسط (٤.٦٤) مقارنة بابداع العملية بمتوسط (٤.٤٧).

٣.١.٣ - نتائج التحليل الوصفي الاحصائي عن المتغير المعتمد (تصميم الخدمة). يتضمن تحليل الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف للمتغير المعتمد (تصميم الخدمة) وابعاده الفرعية وكالاتي:

١.٣.١.٣-الملموسية

يوضح الجدول (٦) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير الملموسية وفق الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

الجدول (٦)

نتائج تحليل إجابات أفراد العينة عن بُعد الملموسية

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١	تتوافر في المستشفى صالات وردهات وأماكن إنتظار تتلائم مع احتياجات المرضى.	٤.٢٩	٠.٩٥١	٢٢.١٧	٧
٢	ينسجم الترتيب الداخلي للمستشفى بالملائمة مع اجراءات تقديم الخدمة الطبية واحتياجات المرضى.	٤.٦٢	٠.٦٢٠	١٣.٤٢	٦
٣	يوجد إهتمام بالنظافة بشكل كافٍ في أنحاء المستشفى .	٤.٧١	٠.٥٣١	١١.٢٧	٤
٤	تهتم إدارة المستشفى بالمظهر اللائق والانيق للملاك الطبي والعاملين .	٤.٨١	٠.٣٩٥	٨.٢١	١
٥	تتبنى المستشفى أجهزة ومعدات طبية متطورة وحديثة .	٤.٧٥	٠.٥٤٩	١١.٥٦	٣
٦	تحرص إدارة المستشفى على صيانة الأجهزة والمعدات الطبية لضمان ديمومة العمل .	٤.٨٠	٠.٤٠٢	٨.٣٧	٢
٧	توفر إدارة المستشفى الفحوصات والتحاليل والادوية الكافية للمرضى المراجعين .	٤.٧١	٠.٥٤٨	١١.٦٣	٥
١٧	الملموسية	٤.٦٧	٠.٥٧١	١٢.٢٣	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24.

يشير الجدول (٦) إلى أن قيمة المتوسط لمتغير الملموسية بلغت (٤.٦٧)، وبانحراف معياري (٠.٥٧) مشيراً إلى تشتت قليل في اجابات العينة عن

وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (١٢.٢٣ %). فيما تراوحت قيم المتوسط للفقرات من (٤.٢٩-٤.٨١). وبانحراف معياري (٠.٣٩٥ - ٠.٩٥١) مشيراً إلى وجود تشتت قليل في اجابات العينة.

• بلغت أعلى قيمة للمتوسط (٤.٨١) للفقرة (٤) (تهتم إدارة المستشفى بالمظهر اللائق والانيق للملاك الطبي والعاملين) بانحراف معياري (٠.٣٩٥) ومعامل الاختلاف (٨.٢١ %)، والتي تؤثر اهتمام من قبل إدارة المستشفى بالمظهر اللائق والانيق للملاك الطبي والعاملين.

• في حين بلغت أقل قيمة للمتوسط (٤.٢٩) للفقرة (١) (تتوافر في المستشفى صالات وردهات وأماكن إنتظار تتلائم مع احتياجات المرضى) بانحراف معياري (٠.٩٥١) ومعامل الاختلاف (٢٢.١٧ %)، والتي تؤثر اهتمام إدارة المستشفى على توافر الصالات والردهات وأماكن الانتظار الملاءمة ، حيث يؤثر ذلك اهتمام عالٍ جداً من قبل إدارة المستشفى بمتغير الملموسية من خلال تحسين جميع الجوانب المادية الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل المباني والجهزة والتقنيات الحديثة اللازمة لتقديم الخدمة الطبية والصحية.

٢.٣.١.٣-الاعتمادية

يوضح الجدول (٧) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير الاعتمادية وفق الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

الجدول (٧)

نتائج تحليل إجابات أفراد العينة عن بُعد الاعتمادية

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١	يلتزم الملاك الطبي في المستشفى	٤.٧١	٠.٥٤٧	١١.٦١	١

				بتقديم الخدمات الطبية والصحية للمرضى بشكل دائم.	
٢	٤.٤٣	٠.٦٥٦	١٤.٨١	يقدم الملاك الطبي الخدمة الطبية والصحية بطريقة صحيحة من دون أخطاء .	٦
٣	٤.٥٤	٠.٧١٢	١٥.٦٨	يتمتع الملاك الطبي بثقة المرضى المراجعين.	٤
٤	٤.٥٦	٠.٦٩٨	١٥.٣١	تقدم إدارة المستشفى الخدمة الطبية والصحية بدرجة عالية من المهنية والموثوقية .	٣
٥	٤.٤٤	٠.٧٧٣	١٧.٤١	تتوافر لدى المستشفى الاختصاصات الطبية والصحية الدقيقة .	٥
٦	٤.٦٣	٠.٦٦٢	١٤.٣٠	تتوافر لدى الملاك الطبي والعاملين في المستشفى الجدارة والمصادقية في اداء اعمالهم.	٢
٢٧	٤.٥٥	٠.٦٧٥	١٤.٨٤	الاعتمادية	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24.

يشير الجدول (٧) إلى أن قيمة المتوسط لمتغير الاعتمادية بلغت (٤.٥٥)، وبانحراف معياري (٠.٦٧) مشيراً إلى تشتت قليل في اجابات العينة عن وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (١٤.٨٤ %). فيما تراوحت قيم المتوسط للفقرات من (٤.٤٣ - ٤.٧١). وبانحراف معياري (٠.٥٤٧ - ٠.٧٧٣) مشيراً إلى وجود تشتت قليل في اجابات العينة.

• حيث بلغت أعلى قيمة للمتوسط (٤.٧١) للفقرة (١) (يلتزم الملاك الطبي في المستشفى بتقديم الخدمات الطبية والصحية للمرضى بشكل دائم) بانحراف معياري (٠.٥٤٧) ومعامل الاختلاف (١١.٦١ %)، والتي تؤشر اهتمام من قبل إدارة

المستشفى على التزام ملاكها الطبي بتقديم الخدمة الطبية والصحية للمريض بشكل دائم.

• في حين بلغت أقل قيمة للمتوسط (٤.٤٣) للفقرة (٢) (يقدم الملاك الطبي الخدمة الطبية والصحية بطريقة صحيحة من دون أخطاء) بانحراف معياري (٠.٦٥٦) ومعامل الاختلاف (١٤.٨١ %)، والتي تؤثر اهتمام من قبل إدارة المستشفى على تقديم ملاكها الطبي الخدمة الطبية والصحية بطريقة صحيحة من دون أخطاء ، حيث يؤكد ذلك اهتمام عالٍ جداً من قبل إدارة المستشفى بمتغير الاعتمادية من خلال تعزيز قدرة المستشفى على تقديم الخدمة الطبية في الوقت الذي يطلبها المريض وبالدفقة التي ترضي طموحاته والوفاء بالتزاماتها حياله.

٣.٣.١.٣-الاستجابة

يوضح الجدول (٨) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير الاستجابة وفق الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

الجدول (٨)

نتائج تحليل إجابات أفراد العينة عن بُعد الاستجابة

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١	يلبي الملاك الطبي في المستشفى طلبات المرضى في الوقت المحدد .	٤.٥٩	٠.٦٨١	١٤.٨٤	٤
٢	يعمل الملاك الطبي على تحديد مواعيد منتظمة لمراجعة المرضى.	٤.٥٥	٠.٥٣٦	١١.٧٨	٥
٣	لدى الملاك الطبي استعداد عالٍ لمساعدة المرضى بشكل دائم.	٤.٦٧	٠.٥٤٤	١١.٦٥	٣
٤	يقدم الملاك الطبي الخدمات	٤.٥٥	٠.٦٤٤	١٤.١٥	٦

				التشخيصية والعلاجية بمواعيد دقيقة.	
٥	٤.٦٨	٠.٥٥٧	١١.٩٠	١	تتعرف إدارة المستشفى على رأي المريض عن جودة الخدمة الطبية والصحية المقدمة له .
٦	٤.٦٨	٠.٥٨٩	١٢.٥٩	٢	يحرص الملاك الطبي على الاستجابة السريعة والمدرسة لجميع الحالات وخصوصاً الحالات الطارئة.
٣٧	٤.٦٢	٠.٥٩٢	١٢.٨١		الاستجابة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24.

يشير الجدول (٨) إلى أن قيمة المتوسط لمتغير الاستجابة بلغت (٤.٦٢)، وبانحراف معياري (٠.٥٩) مشيراً إلى تشتت قليل في اجابات العينة عن وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (١٢.٨١ %). فيما تراوحت قيم المتوسط للفقرات من (٤.٥٥ - ٤.٦٨). وبانحراف معياري (٠.٥٣٦ - ٠.٦٨١) مشيراً إلى وجود تشتت قليل في اجابات العينة.

• بلغت أعلى قيمة للمتوسط (٤.٦٨)، تُرجح الفقرة (٥) (تتعرف إدارة المستشفى على رأي المريض عن جودة الخدمة الطبية والصحية المقدمة له) بانحراف معياري (٠.٥٥٧) وبمعامل اختلاف (١١.٩٠ %) أقل مقارنة مع معامل اختلاف (١٢.٥٩ %) للفقرة (٦) (يحرص الملاك الطبي على الاستجابة السريعة والمدرسة لجميع الحالات وخصوصاً الحالات الطارئة)، والتي تدل على وجود مؤشرات تسعى من خلالها إدارة المستشفى التعرف على رأي المريض عن جودة الخدمة الطبية والصحية المقدمة له.

• في حين بلغت أقل قيمة للمتوسط (٤.٥٥)، تُرجح الفقرة (٢) (يعمل الملاك الطبي على تحديد مواعيد منتظمة لمراجعة المرضى) بانحراف معياري (٠.٥٣٦) وبمعامل اختلاف (١١.٧٨ %) أقل مقارنة مع معامل اختلاف (١٤.١٥ %) للفقرة (٤) (يقدم الملاك الطبي الخدمات التشخيصية والعلاجية بمواعيد دقيقة)،

والتي تؤثر اهتمام الملاك الطبي في المستشفى على تحديد مواعيد منتظمة لمراجعة المرضى ، حيث يؤثر ذلك اهتمام عالٍ جدا من قبل إدارة المستشفى بمتغير الاستجابة من خلال تعزيز القدرة على التعامل مع متطلبات المرضى والاستجابة لاحتياجاتهم بسرعة وكفاءة مما يولد احساس بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المستشفى التي يتعاملون معها.

٣.١.٣-الثقة

يوضح الجدول (٩) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير الثقة وفق الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

الجدول (٩)

نتائج تحليل إجابات أفراد العينة عن بُعد الثقة

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١	تعمل إدارة المستشفى على أشعار المريض بالثقة في أنه يتعامل مع ملاك طبي مؤهل وكفوء .	٤.٧٧	٠.٥٠١	١٠.٥٠	٢
٢	توفر إدارة المستشفى كافة المستلزمات الطبية والصحية المطلوبة.	٤.٦٧	٠.٥٩٢	١٢.٦٨	٣
٣	يشعر مرضى المستشفى بالثقة فيما يقدم لهم من علاج .	٤.٦٤	٠.٥٨٦	١٢.٦٣	٤
٤	يشعر المرضى في المستشفى بالأمان فيما يقدم لهم من خدمات طبية وصحية .	٤.٥٥	٠.٦٢٩	١٣.٨٢	٥
٥	تحافظ إدارة المستشفى على خصوصية المعلومات المتعلقة	٤.٨٥	٠.٣٨٧	٧.٨٠	١

بالمرضى .				
٦	٤.٥٣	٠.٧٠٠	١٥.٤٥	٦
يتم تنظيم مواعيد الزيارات والفحوصات في المستشفى بشكل دقيق وملائم للمرضى.				
٤Y	الثقة	٤.٦٧	٠.٥٦٦	١٢.١٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24.

يشير الجدول (٩) إلى أن قيمة المتوسط لمتغير الثقة بلغت (٤.٦٧)، وبانحراف معياري (٠.٥٦) مشيراً إلى تشتت قليل في اجابات العينة عن وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (١٢.١٢ %). فيما تراوحت قيم المتوسط للفقرات من (٤.٥٣ - ٤.٨٥). وبانحراف معياري (٠.٣٨٧ - ٠.٧٠٠) مشيراً إلى وجود تشتت قليل في اجابات العينة.

• بلغت أعلى قيمة للمتوسط (٤.٨٥) للفقرة (٥) (تحافظ إدارة المستشفى على خصوصية المعلومات المتعلقة بالمرضى) بانحراف معياري (٠.٣٨٧) ومعامل الاختلاف (٧.٨٠ %)، والتي تؤثر أن إدارة المستشفى تحافظ على خصوصية المعلومات المتعلقة بالمرضى.

• في حين بلغت أقل قيمة للمتوسط (٤.٥٣) للفقرة (٦) (يتم تنظيم مواعيد الزيارات والفحوصات في المستشفى بشكل دقيق وملائم للمرضى) بانحراف معياري (٠.٧٠٠) ومعامل الاختلاف (١٥.٤٥ %)، والتي تؤثر اهتمام إدارة المستشفى على تنظيم مواعيد الزيارات والفحوصات في المستشفى بشكل دقيق وملائم للمرضى ، حيث يؤثر ذلك اهتمام عالٍ جداً من قبل إدارة المستشفى بمتغير الثقة من خلال احساس المرضى بان الخدمة الطبية والصحية المقدمة لهم خالية من الاخطاء.

٥.٣.١.٣-التعاطف

يوضح الجدول (١٠) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير التعاطف وفق الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

الجدول (١٠)

نتائج تحليل إجابات أفراد العينة عن بُعد التعاطف

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١	يفهم الملاك الطبي الطبيعة النفسية للمريض.	٤.٣٦	٠.٧٥١	١٧.٢٢	٥
٢	يتعامل الملاك الطبي مع المرضى كل بحسب طبيعة مرضه.	٤.٦٢	٠.٥٢٤	١١.٣٤	٣
٣	يجري معاملة المرضى دون تمييز من قبل الملاك الطبي .	٤.٦٥	٠.٦٧٢	١٤.٤٥	٢
٤	تراعي إدارة المستشفى الوضع الاجتماعي والمادي للمرضى المراجعين .	٤.٣١	٠.٩٠٦	٢١.٠٢	٦
٥	يستمتع الملاك الطبي الى المريض والتحاور معه.	٤.٥٣	٠.٦٧٣	١٤.٨٦	٤
٦	يُشعر الملاك الطبي المريض بأهميته وحرصهم على سلامته.	٤.٧١	٠.٥٦٤	١١.٩٥	١
٥٧	التعاطف	٤.٥٣	٠.٦٨٢	١٥.٠٦	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24

يشير الجدول (١٠) إلى أن قيمة المتوسط لمتغير التعاطف بلغت (٤.٥٣)، وانحراف معياري (٠.٦٨) مشيراً إلى تشتت قليل في اجابات العينة عن وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (١٥.٠٦ %). فيما تراوحت قيم المتوسط للفقرات من (٤.٣١ - ٤.٧١). وانحراف معياري (٠.٥٢٤ - ٠.٩٠٦) مشيراً إلى وجود تشتت قليل في اجابات العينة.

• بلغت أعلى قيمة للمتوسط (٤.٧١) للفقرة (٦) (يُشعر الملاك الطبي المريض بأهميته وحرصهم على سلامته) بانحراف معياري (٠.٥٦٤) ومعامل الاختلاف

(١١.٩٥ ٪)، والتي تؤثر أن الملاك الطبي في المستشفى يُشعر المريض بأهميته وحرصهم على سلامته.

• في حين بلغت أقل قيمة للمتوسط (٤.٣١) للفقرة (٤) (تراعي إدارة المستشفى الوضع الاجتماعي والمادي للمرضى المراجعين) بانحراف معياري (٠.٩٠٦) ومعامل الاختلاف (٢١.٠٢ ٪)، والتي تؤثر أن إدارة المستشفى تراعي الوضع الاجتماعي والمادي للمرضى المراجعين، حيث يؤثر ذلك أهتمام عالٍ جدا من قبل إدارة المستشفى بمتغير التعاطف من خلال ابداء روح الصداقة والحرص على المريض وأشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة الطبية والصحية حسب احتياجاته. ويوضح الجدول (١١) المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف على المستوى الاجمالي لمتغير الابداع التكنولوجي

الجدول (١١)

نتائج المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير تصميم الخدمة

ت	المتغير المعتمد وأبعاده	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الترتيب
١Y	اللموسية	٤.٦٧	٠.٥٧١	١٢.٢٣	٢
٢Y	الاعتمادية	٤.٥٥	٠.٦٧٥	١٤.٨٤	٤
٣Y	الاستجابة	٤.٦٢	٠.٥٩٢	١٢.٨١	٣
٤Y	الثقة	٤.٦٧	٠.٥٦٦	١٢.١٢	١
٥Y	التعاطف	٤.٥٣	٠.٦٨٢	١٥.٠٦	٥
Y	تصميم الخدمة	٤.٦١	٠.٦١٧	١٣.٣٨	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج SPSS.V.24.

يلخص الجدول (١١) ترتيب مستوى الاهتمام بتصميم الخدمة من قبل المستشفى ، حيث بلغ المتوسط (٤.٦١) وهو أكبر من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣) ، مما يؤكد أهتمام المستشفى بتصميم الخدمة وأن المستشفى تعمل بإستمرار على مستوى عالٍ من تصميم الخدمة بالشكل المناسب من خلال أبعادها (اللموسية والاعتمادية

والاستجابة والثقة والتعاطف) ، بانحراف معياري (٠.٦١٧) يدل على وجود درجة تشتت قليلة في إجابات أفراد عينة البحث عن وسطها الحسابي ، وبمعامل إختلاف (١٣.٣٨%) ، مؤكداً عدم وجود اختلافات كبيرة بين إجابات أفراد عينة البحث للمتغير، وحقق الثقة الاهتمام الاول بمتوسط (٤.٦٧) مقارنة بالتعاطف بمتوسط (٤.٥٣).

٢.٣ - نتائج اختبار فرضيات التأثير بمتغيرات البحث

من أجل اختبار فرضية التأثير تم استخدام معادلة الانحدار الخطي البسيط ، وكانت النتائج كما موضحة في الجدول (١٢) كالآتي:

الجدول (١٢)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لفرضيات البحث

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار (التأثير) β	الحد الثابت a	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
إبداع الخدمة	تصميم الخدمة	٠.٥٩٩	٠.٤٩٣	٢.٣٢١	٦٦.٠٢**	٠.٠٠٠	معنوية عالية
إبداع العملية		٠.٦٥١	٠.٥٥٣	٢.٢٤٩	١٥٣.٢٨**	٠.٠٠٠	معنوية عالية
الإبداع التكنولوجي		٠.٦٧٧	٠.٦١٢	١.٨٣٦	١٤٤.٣٦**	٠.٠٠٠	معنوية عالية

**تمثل القيمة المعنوية بثقة (٩٩%)

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS.V.24.

يتضح من الجدول (١٢) الآتي:

أ. أن قيمة معامل التحديد (R^2) توضح أن (٠.٦٧٧) من التغيرات الحاصلة في تصميم الخدمة من بسبب تأثير الابداع التكنولوجي ، وإن نسبة (٠.٣٢٣) تعود إلى عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج البحث ، كما تُشير قيمة (B) إلى أن زيادة في قيمة الابداع التكنولوجي بوحدة واحدة بكل ابعاده يؤدي إلى زيادة في تصميم الخدمة بمقدار (٠.٦١٢). تُشير قيمة (F) المحسوبة البالغة (١٤٤.٣٦) بأنها أكبر من القيمة الجدولية التي بلغت (٦.٨٥) عند مستوى معنوية (٠.٠١) بدرجة ثقة (٩٩%)، وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسة التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للابداع التكنولوجي في تصميم الخدمة).

ب. أن قيمة معامل التحديد (R^2) توضح أن (٠.٥٩٩) من التغيرات الحاصلة في تصميم الخدمة بسبب تأثير ابداع الخدمة ، وإن نسبة (٠.٤٠١) تعود إلى عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج البحث ، كما تُشير قيمة (B) إلى أن زيادة في قيمة ابداع الخدمة بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في تصميم الخدمة بمقدار (٠.٤٩٣). تُشير قيمة (F) المحسوبة البالغة (٦٦.٠٢) بأنها أكبر من القيمة الجدولية التي بلغت (٦.٨٥) عند مستوى معنوية (٠.٠١) بدرجة ثقة (٩٩%) ، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لابداع الخدمة في تصميم الخدمة).

ج. أن قيمة معامل التحديد (R^2) توضح أن (٠.٦٥١) من التغيرات الحاصلة في تصميم الخدمة بسبب تأثير ابداع العملية ، وإن نسبة (٠.٣٤٩) تعود إلى عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج البحث ، كما تُشير قيمة (B) إلى أن زيادة في قيمة ابداع العملية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في تصميم الخدمة بمقدار (٠.٥٥٣). وتُشير قيمة (F) المحسوبة البالغة (١٥٣.٢٨) بأنها أكبر من القيمة الجدولية التي بلغت (٦.٨٥) عند مستوى معنوية (٠.٠١) بدرجة ثقة (٩٩%)، وبذلك يتم قبول الفرضية

الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لابداع العملية في تصميم الخدمة).

٤- المبحث الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

١.٤- الاستنتاجات

١-يسهم الابداع التكنولوجي بنسبة عالية في جودة الخدمة من خلال اعتماد إدارة المستشفى في عملها على توظيف الابداعات في تقديم خدمات صحية جديدة باستمرار من خلال توظيف ملاك طبي من ذوي الخبرة والكفاءة.

٢-أهتمام إدارة المستشفى في عملية تقديم الخدمة من خلال تحديد الخطوات الضرورية للفحص والتشخيص وتقديم العلاج وتقليل الوقت اللازم لانجاز عملية تقديم الخدمة الصحية .

٣-تعمل إدارة المستشفى على إدخال التقنيات الحديثة في عمليات تقديم الخدمات الصحية ومن مناشئ عالمية رصينة، حيث تم استعمال بعض المعدات داخل غرف المرضى من أجل وصول العلاج والمواد المطلوبة للطبيب المعالج ساعة الاحتياج.

٤-تمتاز البيئة المادية للمستشفى بالترتيب والنظافة، فضلاً عن المظهر اللائق والانيق للملاك الطبي والعاملين.

٢.٤- التوصيات

١- تعزيز دور ابداع الخدمة لتحسين الخدمات الطبية والصحية من خلال:

• تحسين البيئة المادية .

• تبسيط اجراءات تقديم الخدمة .

٢-تعزيز دور ابداع العملية من خلال مراجعة وتقييم عمليات تقديم الخدمة الطبية والصحية بشكل دوري .

٣-نشر ثقافة الابداع داخل المستشفى واشراك الملاك الطبي فيها واشعارهم بأهمية الابداع لضمان النجاح والتفوق.

٤-تشجيع الملاك الطبي على تقديم افكار جديدة لتطوير وتحسين عمليات تقديم الخدمة الصحية، فضلا عن زج الملاك في دورات تخصصية لغرض تطوير مهاراتهم.

المصادر العربية

الرسائل والاطاريح

١- ال قاسم ، رؤى رشيد سعيد ، (٢٠١٢) ، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير ، في ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، الاردن.

٢- الربيعي ،أمير راهي عبد،(٢٠١٨): تصميم الخدمة باستعمال نموذجي Kano و Blueprint ، رسالة ماجستير تقني في تقنيات ادارة العمليات غير منشورة ، الكلية التقنية الادارية - بغداد، الجامعة التقنية الوسطى.

٣- سعود ، اسماعيل ، (٢٠١٣) : دور الابداع التكنولوجي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر.

٤- الساعدي ، سهام صبيح عبد الرحيم ، (٢٠١١) : تقانة المعلومات وأثرها في ابداع العملية الانتاجية، دراسة دبلوم عالي في تقنيات إدارة العمليات ، الكلية التقنية الادارية/ بغداد ، الجامعة التقنية الوسطى.

- ٥- عبدالغني ، بوزناق، (٢٠١٣) :مساهمة الابداع التكنولوجي في تعزيز تنافسية المنظمة الصناعية ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر .
- ٦- العبيدي، ندى ابراهيم نجم ،(٢٠١٧): إدارة الموهبة ودورها في الابداع التكنولوجي، رسالة ماجستير تقني في تقنيات ادارة العمليات، الكلية التقنية الإدارية - بغداد ، الجامعة التقنية الوسطى ، العراق.
- ٧- عبيد،عبد الكريم محمد،(٢٠١٨): تأثير المزيج التسويقي في تصميم الخدمة من خلال الابداع ، رسالة ماجستير تقني في تقنيات ادارة العمليات، الكلية التقنية الإدارية - بغداد، الجامعة التقنية الوسطى، العراق.
- ٨- مطلق ، محمد راهي،(٢٠٢١): تأثير الإبداع التكنولوجي في الاستدامة البيئية ، رسالة ماجستير تقني في تقنيات ادارة العمليات، الكلية التقنية الإدارية - بغداد، الجامعة التقنية الوسطى ، العراق.

الكتب

- ٩- الخطيب ، سمير كامل،(٢٠٠٨): إدارة الجودة الشاملة والايزو/مدخل معاصر ، مكتبة مصر ودار المرتضى ، شارع المتنبى ، بغداد ، العراق .
- ١٠- النجار، صباح مجيد وجواد، مها كامل ،(٢٠١٠) : إدارة الجودة / مبادئ وتطبيقات ،الطبعة الاولى، مكتبة الاسكندرونة ، شارع المتنبى ، بغداد ، العراق .
- ١١- النجار، صباح مجيد و محسن ، عبدالكريم ،(٢٠١٢) :إدارة الانتاج والعمليات ، طبعة رابعة منقحة ومزيدة ،الذاكرة للنشر والتوزيع ، بغداد - الاعظمية ، العراق .

المصادر الاجنبية

Journals & Periodicals

- 1- Antti, Sihvonen, Juho, Petteri Huhtala & Johanna Frosen ,(2014), Market orientation, innovation capability and business performance Insights from the global financial crisis, Baltic Journal of Management, Vol.9, No. 2, pp.134-152.
- 2- Kim, M., J., Lim, C., H., Lee, C., H., Kim, K., J., Park, Y., & Choi, S., (2018), Approach to service design based on customer behavior data: Springer; Pan-Pacific Business Association, Vol.12, No.1.
- 3- Krejcie, R. & Morgan, D., (1970), Determining sample size for research activities, Educational and Psychological Measurement, Vol.30, pp.607-610.
- 4- Slater, S. F., Hult, G. T. M. & Olson, E. M., (2010), Factors influencing the relative importance of marketing strategy creativity and marketing strategy implementation effectiveness, Industrial Marketing Management, Vol.39, No.4, pp.551-559.
- 5- Yu, E. & Sangiorgi, D., (2018), Service Design as an approach to implement the value cocreation perspective in new service development, Journal of Service Research, Vol. 21, No.1, pp. 40-58.

Books

- 6- Cachon, G. & Terwiesch, C., (2017), Operation Management, 1st ed., McGraw-Hill Education. New York.
- 7- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., (2014), " Multivariate Data Analysis" 8th ed., published by Pearson Education Limited, United States of America.
- 8- Meroni, A., & Sangiorgi, D., (2012), Design for services, 1st ed., Gower Publishing Company.

- 9- Morgan, Swink, Steven, A. Melnyk & Janet, L. Hartley, (2020),"Managing Operations Across the Supply Chain",^{4th} ed., McGraw-Hill Education, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121.
- 10- Stevenson, William J., (2021)," Operations management", 14th ed., McGraw-Hill Education. New York.
- 11- Stranatic, Dusan, (2014), Sustainable Service Design, Msc thesis, Faculty of informatics, Masaryk University.