

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة  
كلية العوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية و تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة الإنتاج و التموين  
بغنوان:

أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية  
دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية " أجير بن ثابت "  
بيوب سعيدة

تحت إشراف الأستاذة:

الدكتورة: عامر إيمان

من إعداد الطالبين:

● لعربي بلال

● موسوني رضوان

نوقشت و أنجزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/...../ الدرجة العلمية / رئيسا

الدكتور/...../ الدرجة العلمية / مشرفا

الدكتور/...../ الدرجة العلمية / مناقشا

الدكتور/...../ الدرجة العلمية / مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

## الإهداء

إلى معلم هذه الأمة , ومن أنار طريقها بنور العلم و الإيمان سيدنا محمد عليه أفضل الصلوة  
والسلام ...

هاهي السنين قد انطوت وتعب الأيام قد زال وها أنا اليوم أمام حلمي أفق بكل شموخ  
وأعبر بانجازي وفخري لنفسي لما أنا عليه.....

إلى من ساندني ودعمني وأعطاني ووفر لي سبيل السعادة، من علمني القيم والمبادئ  
وأحسن لي والدي الحبيب.....

إلى جنتي، إلى التي صنعتني وأوصلتني لما أنا عليه، إلى النور الذي أنار دربي

إلى التي بذلت جهد السنين من أجل أن أعتلي بسلام النجاح أُمي الحبيبة.....

ولرفيق الدرب والنجاح في الأيام الضائقة المصاحب لي أثناء دراستي من كان عوناً وساندني  
طوال مسيرتي الصديق العذب اللين حمادي محمد.....



## الشكر والتقدير

قال تعالى (لئن شكرتم لأزيدنكم)

لله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة، والصلاة والسلام على نبيه الكريم....

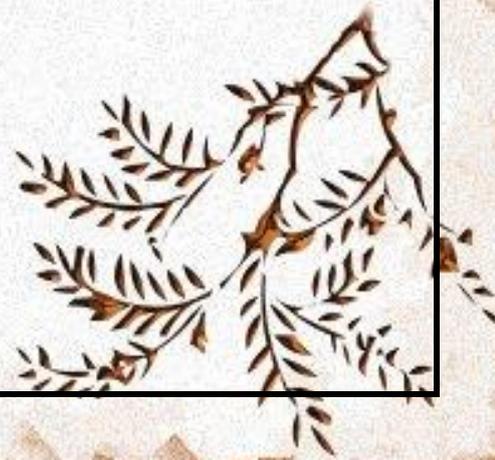
كما نتوجه بالشكر والتقدير والاعتراف بالفضل للأستاذة "الدكتورة عامر إيمان" التي أشرفت

على هذه المذكرة، على كل ما قدمت لنا من عون وإرشادات ونصائح وتصحيح حتى بلغ البحث

مبلغه هذا، فجزاها الله عنا خير الجزاء...

كما نتقدم إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالشكر والتقدير

دون أن ننسى كل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة والدعاء.



### الملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية، من خلال دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب، وبلوغ هذا الهدف تناولنا في الجانب النظري جملة من المفاهيم المحيطة بالموضوع ارتبطت مباشرة بجودة الخدمة في الإدارة العمومية، في حين تضمن الفصل التطبيقي دراسة واقع أبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية.

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على المعلومات واللجوء إلى العديد من الأساليب الإحصائية لتحديد طبيعة البيانات والاختبارات المناسبة لكل فرضية. وتم التوصل إلى أن أبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية تستخدم بفعالية في تقديم الخدمات للمرضى.

### Abstract:

This research aims to study the extent to which the dimensions of service quality are applied in the public administration, by studying the case of the public hospital institution, Ajir ben Thabet B youb. The applied study of the reality of service quality dimensions in the hospital institution.

The questionnaire was relied upon as a basic tool to obtain information and resorted to many statistical methods to determine the nature of the data and appropriate tests for each hypothesis. It was concluded that the dimensions of service quality in the hospital institution are used effectively in providing services to patients.

الصفحة	العنوان
I	الإهداء.....
II	الشكر والتقدير.....
III	الملخص.....
IV	الفهرس.....
VI	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الاشكال.....
أ	مقدمة عامة.....
ب	مقدمة.....
ج	الاشكالية.....
ج	الفرضيات.....
ج	مبررات اختيار الموضوع.....
ج	أهداف الدراسة.....
ج	أهمية الدراسة.....
د	حدود الدراسة.....
د	المنهج المتبع.....
د	صعوبات البحث.....
د	تقسيمات البحث.....
هـ	الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.....
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول: الإطار النظري لأبعاد جودة الخدمة.....
3	المطلب الأول: الإطار النظري للجودة.....
3	الفرع الأول: نشأة وتطور الجودة.....
3	الفرع الثاني: مفهوم الجودة.....
4	الفرع الثالث: أهمية وأهداف الجودة.....
6	المطلب الثاني: الإطار النظري للخدمة.....
7	الفرع الأول: مفهوم الخدمة.....
7	الفرع الثاني: تصنيف الخدمة.....
9	الفرع الثالث: مستويات الخدمة.....

11	المطلب الثالث: عموميا حول جودة الخدمة.....
14	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة.....
14	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة.....
15	الفرع الثالث: طرق قياس جودة الخدمة.....
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
20	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
20	الفرع الأول: الدراسات العربية.....
20	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية.....
30	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية.....
32	الفرع الأول: مناقشة الدراسات السابقة.....
32	الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية.....
35	خلاصة الفصل الأول.....
36	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.....
37	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية العمومية أجير بن ثابت
38	بيوب.....
38	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.....
39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
40	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستعملة.....
41	المطلب الأول: تقديم الأدوات والمنهج المستخدم في الدراسة.....
44	المطلب الثاني: عرض النتائج ومناقشة النتائج الميدانية.....
63	خلاصة الفصل الثاني.....
64	خاتمة عامة.....
66	الملاحق.....

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
12	مثلث مستويات الخدمة.	1
14	مفهوم جودة الخدمة.	2
17	نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمة.	3
40	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب.	4
45	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير النوع.	5
46	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير السن.	6
47	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	7
49	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير فترة العلاج.	8
57	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي.	9

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
42	عدد الاستبيانات الموزعة.	1
43	إحصائيات الثبات "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبيان.	2
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع.	3
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	4
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	5
48	توزيع أفراد العينة حسب متغير فترة العلاج.	6
49	معايير تحديد الاتجاه.	7
50	تحليل آراء المستجوبين للبعد الأول: الاعتمادية.	8
52	تحليل آراء المستجوبين للبعد الثاني: الاستجابة.	9
53	تحليل آراء المستجوبين للبعد الثالث: الضمان أو الأمان.	10
54	تحليل آراء المستجوبين للبعد الرابع: التعاطف.	11
55	تحليل آراء المستجوبين للبعد الخامس: الملموسية.	12
57	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.	13
59	جدول Test T pour échantiants indépendants لإختبار الفرضية الأولى.	14
59	جدول ANOVA لإختبار الفرضية الثانية.	15
60	جدول ANOVA لإختبار الفرضية الثالثة.	16
61	جدول ANOVA لإختبار الفرضية الرابعة.	17

# مقدمة عامة

### المقدمة:

تعتبر جودة الخدمة من أكثر المواضيع بحثاً وأهمية في مجال التسويق الخدمي، ذلك لأنها تعد أهم المداخل التي تعتمد عليها المؤسسات العمومية في تحقيق التميز للبقاء في وسط المحيط الذي تنشط فيه، فقد أصبحت تواجه في العالم اليوم العديد من التحديات، نذكر منها تزايد حدة المنافسة وتشابه الخدمات وصعوبة التمييز بينها، ولذا أضحت المهمة الأساسية بالنسبة للمؤسسات العمومية هي تقديم خدمات لا تستجيب فقط لحاجات ورغبات الزبائن وإنما أيضاً لتوقعاتهم أو تجاوزها، وهذا بهدف كسب رضاهم وكسب ولائهم الدائم والمستمر، فالمؤسسات في الوقت الحالي أصبحت لا تعمل فقط على إرضاء الزبائن وإبهارهم كما يقول الأمريكيون بل أصبحت تسعى إلى ما يسمى إسعاد الزبائن وتقديم ما لا يتوقعونه كما يقول اليابانيون.

وفي ظل الصراعات المنافسة الكبيرة التي يشهدها العالم حالياً في إطار العولمة الاقتصادية التي أدت إلى انتقال المنافسة من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية، أصبحت المؤسسات العمومية تواجه مجموعة من التحديات تدخل ضمن المناخ الاقتصادي الجديد، ولمواجهة هذه التحديات اتجهت معظم المؤسسات العمومية وخاصة منها الخدمية إلى الاهتمام بالجودة والتميز في خدماتها تجاه زبائنهم وذلك لتحقيق رضاهم، ويعتبر ذلك كأحد المداخل الرئيسية لتحقيق النجاح والتطور في قدراتها التنافسية مع كسب مكانة سوقية مميزة وزيادة ربحية المؤسسة.

كما إن التطورات الحاصلة في الإدارات العمومية مكنت الزبون من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته وحاجاته، وفي إطار تتبع المؤسسات الخدمية الجزائرية للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تنص تحرير الخدمات ومنها خدمات الاتصال كمثال، كما أن تقييم جودة الخدمات وتحسينها وتطويرها بشكل دائم ومستمر، يعتمد أساساً على جمع المعلومات حول الخدمات المقدمة لزبائن المؤسسة، وذلك باتخاذ استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها مع تطبيق أساليب حديثة تهدف إلى تلبية حاجات وتوقعات الزبائن وإشباع رغباتهم.

وقد دفعت هذه التحديات التي تواجهها المؤسسات العمومية إلى تزايد الاهتمام بموضوع جودة الخدمة وأبعادها أكثر من أي وقت مضى، سواء من قبل المهنيين أو الباحثين، كما أصبح موضوع جودة الخدمة وأبعادها في الإدارات يشكل حقلاً أساسياً من حقول الطلبة على مستوى الجامعات، وذلك من خلال طرحه كمساق حيوي وضروري بالنسبة للطلبة.

## 1-الإشكالية:

من خلال ما سبق يمكن صياغة الإشكالية التي يعالجها هذا البحث وهي،

ما مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية أجير بن ثابت بيوب؟

وللإجابة على الإشكالية نستعين ببعض الأسئلة الفرعية التالية:

ماهي جودة الخدمات في الإدارة العمومية؟

كيف يتم تقييم أبعاد جودة الخدمات في الإدارة العمومية؟

ما مدى قيام المؤسسة الإستشفائية بيوب بتقييم أبعاد جودة خدماتها المقدمة لزيائنها (المرضى)؟

## 2-فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية تمت صياغة الفرضيات التالية:

يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا للبيانات الشخصية،

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

-يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير النوع.

- يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير السن.

- يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير المستوى

التعليمي.

- يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغيرفترة العلاج.

## 3-مبررات اختيار الموضوع:

تكمن أسباب اختيار هذا الموضوع فيما يلي :

يعود اختيار موضوع: أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية إلى عدة أسباب ودوافع نذكر منها ما يلي :

• يدخل البحث ضمن تصميم تخصصنا الدراسي.

• محاولة إبراز أن الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية سيكسب الإدارة رضا وولاء

الزيائن.

• الرغبة الشخصية في معالجة الموضوع .

## 4-أهداف الدراسة:

-توضيح المفاهيم النظرية حول أبعاد جودة الخدمة.

-التعرف على تقييم الزبائن(المرضى) لجودة الخدمة المقدمة لهم بالمؤسسة الإستشفائية بيوب مكان الدراسة.

-تقديم اقتراحات وتوصيات للمؤسسات محل الدراسة من خلال النتائج المتوصل إليها.

### 5-أهمية الدراسة:

إن أهمية هذه الدراسة تتدرج في محاولة توضيح مدى مساهمة أبعاد الجودة في تحسين جودة الخدمات للإدارات العمومية، والاستفادة التطبيقية لنتائج المتحصل عليها، من أجل مساعدة الإدارة محل الدراسة على تطبيق أفضل أبعاد للجودة التي تؤدي بدورها إلى تقديم خدمات ذات جودة ممتازة للمواطنين.

### 6-حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى حدود موضوعية، مكانية وزمانية.

-الحدود الموضوعية: لقد اعتمدنا في دراستنا على برنامج Spss كأسلوب من الأساليب المعتمدة في البحوث العلمية.

-الحدود المكانية: شملت هذه الدراسة المؤسسة الاستشفائية العمومية أجبر بن ثابت بيوب.

-الحدود الزمانية: امتدت الدراسة التطبيقية من 2023/04/10 إلى 2023/05/05.

### 7-المنهج المتبع:

يعتبر المنهج المستخدم في البحث هو أساس لكل دراسة و لا سيما في الميادين الاقتصادية و العلمية فهو يكسب البحث طابعه العلمي، والباحث هو الذي يعرف و يعي كيف يختار المنهج المناسب لموضوعه لان نتائج بحثه تقوم أساسا على نوعية المنهج المستعمل و منه المنهج المتبع في دراستنا هو المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، و ذلك للائمته إلى طبيعة الموضوع المدروس .

- **المنهج الوصفي:** تم الاستعانة بالمنهج الوصفي كأسلوب مناسب لوصف و استعراض الإطار النظري لأبعاد جودة الخدمة غي الإدارة العمومية.

-**الأسلوب التحليلي:** الذي يعتمد على الدراسة الميدانية في الجزء التطبيقي هدفه تحديد أبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الاستشفائية بيوب و هذا بغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة.

### 8-صعوبات البحث:

-قلة المراجع المتخصصة في دراسة الموضوع، باستثناء بعض الدراسات السابقة للموضوع والتي تم الاعتماد عليها.

-الصعوبة في كيفية التعامل مع المرضى والحصول على الإجابات.

–ضيق الوقت المرتبط بالدراسة الميدانية.

## 9- تقسيمات البحث:

تم تقسيم البحث إلى فصلين:

**الفصل الأول :** سنتطرق إلى مختلف الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الموضوع ، حيث تم تقسيمها

إلى ثلاث أقسام كما يلي:

الإطار النظري للجودة، الإطار النظري للخدمة، عموميات حول أبعاد جودة الخدمة، إضافة إلى دراسات سابقة متعلقة بموضوع الدراسة.

**الفصل لثاني :** سنقدم من خلاله الدراسة الميدانية للموضوع، حيث يتم عرض الطريقة والأدوات

المستعملة في تحليل المعلومات للتوصل إلى النتيجة النهائية للموضوع.

# الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

### تمهيد:

تلعب جودة المنتج دورا هاما في إنتاج الخدمة، بحيث نجد أنها ذات أهمية سواء سلعة كانت أو خدمة وقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية هي الأخرى لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة في الخدمات المقدمة لتحقيق الميزة التنافسية، كما أصبح المستفيدون من الخدمات أكثر إدراكا واهتماما بجودة الخدمات، لذلك أصبح التركيز على جودة الخدمة لزاما كونها المؤثر المباشر على طلب الخدمة باعتبارها الوسيلة التي تصنع المكانة التنافسية للمؤسسات الخدمية مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

وسنتناول في هذا الفصل مبحثين، حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى كل ما يتعلق بجودة الخدمة، والمبحث الثاني الدراسات السابقة.

**المبحث الأول: الإطار النظري لأبعاد جودة الخدمة**

سنحاول في هذا المبحث البحث في المفاهيم المرتبطة بأبعاد جودة الخدمة من خلال ثلاث مطالب، بحيث نستعرض في المطلب الأول الإطار النظري للجودة ونبرز من خلاله نشأة وتطور الجودة ثم مفهوم الجودة ونذكر أهميتها وأهدافها، وبالنسبة للمطلب الثاني سنبرز الإطار النظري للخدمة نحدد من خلاله مفهوم الخدمة وتصنيفاتها، بالإضافة إلى بعض مستويات الخدمات، وأخيرا في المطلب الثالث سنذكر جودة الخدمة وأبعادها، والطرق المستخدمة لقياس جودة الخدمة.

**المطلب الأول: الإطار النظري للجودة****الفرع الأول: نشأة وتطور الجودة**

مرت الجودة بمراحل تاريخية وقد بلورت عبرها وكانت الفكرة يابانية الأصل وذلك بداية القرن العشرين وبعدها انتشرت الفكرة في شمال أمريكا وكذلك الدول الغربية أخذت بهذه الفكرة أيضا، وقد شمل تطبيقها على كامل القطاعات الاقتصادية والإنتاجية والخدمية إلى أن أصبح موضوع العصر، ويمكن تقسيم مراحل تطور الجودة كالتالي:

**المرحلة الأولى: (ضبط الجودة):**

امتدت هذه المرحلة ما بين (1890-1920) وتميزت بان المسؤولية تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسات بإنتاجها. (العالي، 2009، صفحة 16)

**المرحلة الثانية: (الضبط الإحصائي للجودة):**

امتدت هذه المرحلة (1920-1940) واتسمت باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج والمواصفات المطلوبة للجودة. (فاتح، 2003، صفحة 197)

**المرحلة الثالثة: (ظهور منظمات متخصصة بالجودة)**

امتدت هذه المرحلة ما بين (1940-1960) وتميزت بعدة تغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الاقتصادية الرأسمالية والتي دامت من (1929-1933) مما أدى ال ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة وظهور حلقات الجودة في اليابان عام 1956. (نايف، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ، 2003، صفحة 197)

**المرحلة الرابعة: (تحسين الجودة):**

امتدت هذه المرحلة (1960-1980) وتميزت بتطوير مفهوم حلقات الجودة في اليابان الى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من الإجراءات السياسات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسة الصناعية. (صويص، 2009، صفحة 54)

**المرحلة الخامسة (إدارة الجودة):**

امتدت هذه المرحلة (1980-2000) وتميزت بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عنها المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة وظهور برنامج الحاسوب في تصميم المنتج .....الخ. (نايف، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو، 2003، صفحة 13)

**الفرع الثاني: مفهوم الجودة**

بدأت فكرة القيام والاهتمام بالجودة مع برنامج الفضاء في الولايات المتحدة حيث كان أي خطأ أو عدم انضباط تؤدي إلى انفجار صاروخ وقت إطلاقه. خسارة مالي باهظة ثم مع الشروع بالرحلات إلى الفضاء والاهتمام بسلامة رواد الفضاء. الصاروخ يتكون من مئات آلاف الأجزاء وكلها يجب أن تعمل على وجه سليم حتى يتحقق إطلاق سليم والمحافظة على أرواح رواد الفضاء. وأصدرت أول معايير الجودة بغرض قياس جودة كل جزء من بنية الصاروخ والتأكد من نظام عملها كمجموع لجودة أو النوعية بالإنجليزية (Quality) في مجال التصنيع هي مقياس للتمييز أو حالة الخلو من العيوب والنواقص والتباينات الكبيرة عن طريق الالتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق لإنجاز تجانس وتمائل في الناتج ترضي متطلبات محددة للعملاء أو المستخدمين. معيار أيزو 8402-1986 يحدد الجودة على أنها «مجملة السمات والخصائص لمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو المضمنة.

إن مفهوم الجودة مفهوم نسبي لأنه يعطي معان مختلفة باختلاف الأفراد والأوقات اعتماداً على الموقف، فقد تعني الجودة المعولية أو الأداء أو المتانة أو التسليم في الموعد المحدد أو الشكل الخارجي أو تطابق الخدمة أو المنتج مع المواصفات أو تعني التميز ولكنها في الأرجح مجموعة من هذه العوامل ومنه فإن الجودة تهدف إلى وصف الخصائص المطلوبة لتمييز منتج معين أو خدمة ما لأحدى المنظمات أو إنها تهدف إلى إظهار الصفات الكلية للمنتج والتي تسمح بأن يؤدي كما هو متوقع له إلى إرضاء حاجات المستهلك ورجباته ، أو إن الجودة هي (الإحساس) بأن منتج ما أفضل من منتج آخر وعليه فإن تحقيق

الجودة يتطلب التعرف على حاجات المستهلكين ورغباتهم بصورة مستمرة وهذا يؤكد إن الجودة ليست شيئاً ثابتاً وإنما تتغير على وفق تبدل الحاجات والرغبات في خلال مدة زمنية معينة أو إنها مفهوم معقد التركيب وله صفات عديدة .(اسماعيل ع.، 2003، صفحة 27)

ابرز تعريفات رواد الجودة :

- الجودة طبقا لتعريف هي مدى تحقيق رغبات المستهلك Halpern . (عادل، ادارة الجودة الشاملة ، 2003)

-الجودة طبقا لتعريف بساترفيلد هي مميزات المنتج التي تلبى توقعات المستهلك . (اسماعيل، ادارة الجودة الشاملة، 2003، صفحة 33)

-الجودة طبقا لتعريف فيجنباوم هي المجموع الكلي لخصائص المنتج التي تلبى حاجات المستهلك . (خليل، 2003، صفحة 34)

-الجودة طبقا لمفهوم ايشكاوا هي درجة وفاء المنتج لاحتياجات المستهلك ومتطلباته مهما كانت . (عادل، ادراة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000-9001، 2003، صفحة 35)

-الجودة طبقا لتعريف ديمنج هي التوافق مع احتياجات المستهلك مهما كانت . (اسماعيل، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ، 2003، صفحة 38)

### الفرع الثالث: أهمية وأهداف الجودة

أولاً: أهمية الجودة

السمعة التجارية:

عندما تحقق المنظمة الجودة ستحقق السمعة التجارية. وعند تحقيق سمعة تجارية حسنة وانتشار لمنتجاتها، هذا سوف يحقق لها الشهرة التي ستؤثر على نسبة المبيعات وبالتالي التأثير على نسبة الأرباح .(الكريم، 2000، صفحة 78)

المسؤولية القانونية:

معنى أن كل المنظمات تقع عليها المسؤولية القانونية بالنسبة لمنتجاتها التي تقوم بإنتاجها، إذا سببت أي ضرر للمستهلكين. وقد تقع تحت طائلة المسؤولية أمام المحاكم، بالتالي عليها أن تحقق الجودة ومتطلباتها حتى لا تضع نفسها أمام المسؤولية القانونية (عباس، ادارة الجودة الشاملة الموجهة ، 2018، صفحة 79).

### المنافسة العالمية:

الوصول للسوق العلمي من أهم طموحات منظمات الأعمال في عصرنا الحالي، فكلاً حققت المنظمات الجودة لمنتجاتها، بالتالي يزيد احتمال دخول المنظمة للسوق العالمي؛ لأنها حققت رغبات المستهلكين والتقدم التكنولوجي والسياسي والاقتصادي، التي تلعب دور مهم في عملية الوصول للسوق العالمي وأيضاً الجودة تلعب نفس الدور. (العزیز، ادارة الجودة الشاملة الموجهة، 2010، صفحة 23).

### حماية المستهلك:

عندما تضع المنظمة مجموعة من القواعد والشروط لتحقيق الجودة، فهي تساهم بشكل عام في حماية المستهلك من الغش وتحقق ثقة المستهلك في منتجاتها والعكس صحيح. (خضير، ادارة الجودة الشاملة، 2000، صفحة 81)

### التكاليف:

عندما يتم تطبيق الجودة وتحقيقها بالتالي سوف تقوم على اكتشاف الأخطاء الإدارية، أو الأخطاء في عملية الإنتاج وتقوم على تصحيحها. وبالتالي لا تتحمل تكاليف إضافية بسبب تلك الأخطاء وتحقق الاستفادة من الوقت والجهد والمكان، بالتالي يزيد الإنتاج ثم تزيد الأرباح وتقل التكاليف. (عباس، ادارة الجودة الشاملة الموجهة، 2018، صفحة 43)

### ثانياً: أهداف الجودة:

هنالك نوعان من أهداف الجودة وهما:

**أهداف تخدم ضبط الجودة:** وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها وتساعد هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل ، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى ادني تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبون. . (سناد، 2009، صفحة 08)

**أهداف تحسين الجودة:** وهي غالباً تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية اكبر، ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات وهي:

- 1- هدف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق البيئية والمجتمع.
- 2- هدف أداء المنتج وتناول الحاجات الزبائن والمنافسة.
- 3- هدف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- 4- هدف الأداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- 5- هدف أداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين. (الطائي، 2009، صفحة

## المطلب الثاني: الإطار النظري للخدمة

## الفرع الأول: مفهوم الخدمة

يشير مفهوم الخدمة أو الخدمات إلى الأعمال الاقتصادية التي لا تمتلك طبيعة مادية يمكن الإحساس بها، وهي أنشطة يقوم بها الأفراد والشركات لأجلك، على عكس البضائع المادية التي تشتريها ويُمكنك لمسها والإحساس بها، وهذا يعني أن تقديم الخدمات لا يعني بالضرورة جلب شيء مادي جديد لمنحه للناس أو الزبائن، ومن بين أشهر الخدمات الموجودة في المجتمعات الإنسانية كل من الخدمات الصحية، وخدمات البنوك، والخدمات التعليمية، وخدمات النقل، وغيرها من الأمور التي لا تزود أو تمنح العملاء أو الزبائن أشياء مادية ملموسة، لكنها تبقى مهمة كثيراً لحياتهم العملية، ومن الجدير بالذكر فإن قطاع الخدمات تطور كثيراً في الآونة الأخيرة وأصبح يحوز على حصة أكبر في الاقتصاد بنسبة فاقت حصص القطاعات الصناعية والزراعية التي كانت هي السائدة في الماضي. (retrived, 2021, p. 32)

تُعرّف الخدمة في اللغة العربية على أنها تقديم المساعدة أو المنحة، أو توفير عنايةٍ لجهةٍ مُحدّدة، أو لعموم الناس، ويعني مفهوم الخدمة اصطلاحاً: قيام الإنسان بنشاطٍ ما، لصالح غيره من الأفراد أو الجمهور، ويختلف تعريف الخدمة بحسب نوعها، فالخدمة التي تعني وظيفة تدبير المنزل، تختلف عن تلك التي تُقدمها الدولة للمواطنين في المجالات المختلفة، وعن الواجب الذي يتحمله الجنديّ تجاه حماية وطنه على الحدود، وفي أماكن اشتعال الحروب. (parek, 2017, p. 23)

## خصائص الخدمة:

وعلى أية حال فإنّ العنصر العام في جودة الخدمة بغض النظر عن نوعها هو أن الخصائص التي قد تشترك فيها جميع الخدمات هي:

اللاملموسية: إن الخدمات التي تتسم بعدم ملموسياتها المرتفعة قد تعتمد على عناصر مفاهيمية وفلسفية، إن هذه الطبيعة المجردة لبعض الخدمات تجعل من الصعب على مقدم الخدمة وصفها وعلى المستهلك التقييم.

مشاركة العميل: إن العملاء في كثير من أنواع الخدمات يشاركون بفعالية في عملية انتاج الخدمات. تلقي الخدمة: إن الخدمات عادة مركب يتألف من عدة أجزاء وان مجموع هذه الأجزاء او التجربة الكلية لتلقي الخدمة هي التي يستعملها العميل لتشكيل أحكامه على الجودة.

التلازم: إن العديد من الخدمات المتخصصة متلازمة ، إن خصائص مقدم الخدمة من حيث الخبرة والمعرفة والمهارة هي جزء من مقومات جودة الخدمة.

كما نجد إن هناك اتفاق بين الكتاب حول خصائص الخدمات، وقد حددها كل منهم بأربع خصائص أساسية وهي :

1- عدم إمكانية القدرة على اللمس.

2- غير قابلة للخرن.

3- لتباين.

4- عدم إمكانية الفصل بين الإنتاج والاستهلاك. (الزعيبي، 2022، صفحة 407)

#### الفرع الثاني: تصنيف الخدمة

يمكن تصنيف الخدمات من جهات نظر مختلفة حيث يمكن تصنيفها إلى:

1- حسب نوع السوق ويمكن تصنيفها إلى:

استهلاكية: فهناك خدمات المستهلكين كالرعاية الصحية وتأمين الحياة على سبيل المثال.

صناعية: مثل تدقيق الحسابات والتركيز عليها.

2- حسب الغرض من شراء الخدمات ويمكن تصنيفها إلى:

خدمات مقدمة إلى المؤسسات : مثل خدمات الاستشارة الإدارية المحاسبية.

خدمات مقدمة للمستهلك النهائي : مثل خدمات السياحة والحلاقة.

3- حسب أهمية حضور المستفيد ويمكن تصنيفها إلى:

ليس من الضروري حضور المستفيد من الخدمات مثل خدمات غسل وتنظيف الملابس وخدمات تصليح السيارات.

4- حسب درجة كثافة العمالة ويمكن تصنيفها إلى خدمات كثيفة العمالة: مثل خدمات التعليم

وخدمات الإصلاح وتعتمد على العامل البشري بصفة أساسية.

5- حسب درجة الاتصال بالزبون ويمكن تصنيفها إلى:

خدمات تحتاج إلى اتصال عال: مثل الخدمات الصحية والخدمات الفندقية والمطاعم، تحتاج إلى اتصال

عالي من الزبون وغالبا ما تكون هذه الخدمات موجهة نحو الأفراد.

خدمات تحتاج إلى اتصال منخفض: مثل خدمات الإصلاح والتغليف والخدمات البريدية، وتوجه هذه الخدمات ففي الغالب نحو أشياء ولا يتطلب الأمر وجود عنصر بشري لتأدية الخدمة.

6- حسب مهارة مقدم الخدمة: ويتم تصنيفها كما يلي:

خدمات تتطلب الاحتراف مثل الخدمات القانونية والصحية وتميل هذه الخدمات الى كثير من التعقيد وتنظم عن طريق القواعد القانونية.

7- حسب دوافع مقدم الخدمة: ويمكن تصنيفها كما يلي:

خدمات تقدم بدافع الربح مثل المؤسسات الخاصة كالمستشفيات والمدارس والجامعات الخاصة. خدمات لا تقدم بدافع الربح مثل الخدمات المقدمة من طرف الدولة كالتعليم والعلاج الطبي.

8- حسب علاقة الخدمة والسلعة:

لتقييم المنتجات يستعمل المستهلكين ثلاث أشكال من الجودة :

**الجودة التي تعتمد على البحث عن المعلومة:** وهي صفات المنتج التي يمكن تحديدها قبل الشراء، كالشكل واللون والسعر وأغلبية هذه السلع التي لها نفس الخصائص لأنها ملموسة

**الجودة تعتمد فقط على التجربة :** وهي صفات وخصائص يمكن تقييمها بعد الشراء او الاستهلاك كالذوق والصلابة، فهناك بعض المنتجات من الصعب تقييمها قبل الشراء كالحلوى،

**الجودة التي تعتمد على الاعتقاد فقط:** هي الصفات الخصائص التي يمكن تقييمها بصعوبة حتى بعد الشراء والاستهلاك مثل عملية جراحية ، وتوجد خدمات كثيرة لها هذه الجودة، وعلى العموم قليل من المستهلكين القادرين على التقييم إذا ما كانت الخدمة ضرورية والإنفاق صحيح من طرف جراح أو محامي. (الدين، 1997، صفحة 268)

### الفرع الثالث: مستويات الخدمات

#### تعريف مستويات الخدمة:

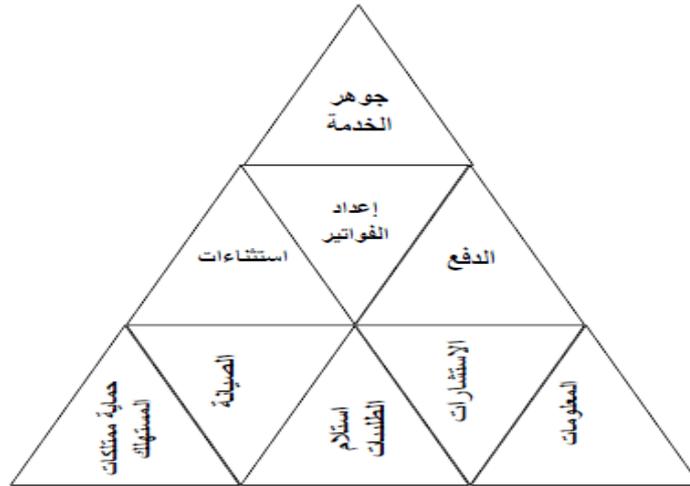
هي مصطلح في إدارة الأصول يشير إلى جودة الخدمة المقدمة. يعد تحديد وقياس مستويات الخدمة نشاطاً رئيسياً في تطوير خطط إدارة أصول البنية التحتية. (tamer, 2017, p. 22)

قد تكون مستويات الخدمة مرتبطة بالأداء المادي للأصول أو يمكن تحديدها عبر توقعات الزبائن ورضاهم. على سبيل المثال، عند قياس LOS للطريق، يمكن قياسه بمؤشر حالة الرصيف أو عن طريق مقياس يتعلق برضا العملاء الزبائن أو المستخدمين مثل عدد الشكاوى شهرياً حول قسم الطريق المعين. (diraby, 2018, p. 39)

أو في حالة مستوى الخدمة لحركة المرور، يمكن قياسها بواسطة هندسة الطرق أو وقت السفر للمركبات، مما يعكس جودة تدفق حركة المرور. لذلك يمكن أن يكون لمستويات الخدمة جوانب متعددة منهم رضا المستخدمين، المتطلبات البيئية والمتطلبات القانونية. (reg, 2020, p. 9)

ويطلق على مستويات الخدمة بمثلث الخدمة والشكل يمثل ذلك.

#### الشكل رقم (1): مثلث مستويات الخدمة.



المصدر: دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها، إمارة أبوظبي الإصدار الثاني، 2016

### ماهية اتفاقية الخدمة:

توثق اتفاقية مستوى الخدمة المتفق عليها بين صاحب الخدمة ومشتريها ، وتوظف مقاييس رقمية في العادة لقياس نجاح أو فشل الاتفاق ، وتعد النتائج المترتبة على الفشل في الالتزام بمعايير مستوى الخدمة واستخدامها شائعة بين مزودي الخدمات التقنية وخدمات العملاء،

تشمل اتفاقية مستوى الخدمة في مجال خدمة العملاء على وجه الخصوص، مقاييسا مثل أوقات الاستجابة ورضا العملاء والوقت الذي تستغرقه المحادثات مع العملاء لتلبية طلباتهم، وقد تكون اتفاقية مستوى الخدمة داخلياً أو معروضةً علناً، وتساعد في وضع معيار لسعادة العملاء وإنتاجية الفريق .

(rozan, small businessse, 2023, p. 73)

### أنواع اتفاقيات مستوى الخدمة:

أكثر أنواع اتفاقيات مستوى الخدمة شيوعا هي الاتفاقيات الخاصة بالعميل ، والخاصة بالخدمة والاتفاقيات متعددة المستويات ، وكل منها بمثابة عقد في صناعة ما أو في علاقة عمل ، وفي أدناه بعض الأمثلة الواقعية للتعرف على كل نوع منها: (rozan, small businessse, 2023, p. 78)

### الاتفاقيات الخاصة بالعميل:

تكون الاتفاقية متمحورة حول عميل واحد في هذا النوع من الاتفاقيات مثلا، فقد يوقع متجر الكتروني اتفاقية مستوى الخدمة مع مصنع لصنع قمصان لهم ، وتتص اتفاقية مستوى الخدمة على الخدمات التي يجب تزويد ذلك المتجر الالكتروني وحده بها من قبل المصنع ، كما تشمل الاتفاقية عدة أشياء مثل جودة السلعة وكميتها في وقت محدد ومواعيد التسليم. (rozan, small businessse, 2023, p. 85)

### الاتفاقية الخاصة بالخدمة :

تغطي الاتفاقية الخاصة بالخدمة مستوى الخدمة لكل العملاء وليس لعميل واحد فقط مثلا، حيث قد يستخدم احد مزودي خدمات البرمجة اتفاقية خاصة بالخدمة ليضمن لعملائه استمرار الخدمة بنسبة 99.9 و ضمانات مالية للعملاء في حال فشل الخدمة، ولا تكون تلك الضمانات لعميل واحد، بل تكون تعهدا من صاحب الخدمة بالالتزام بمستوى الخدمة المنصوص عليها تعميما على كل العملاء. (rozan, small

businessse, 2023, p. 86)

الاتفاقيات متعددة المستويات:

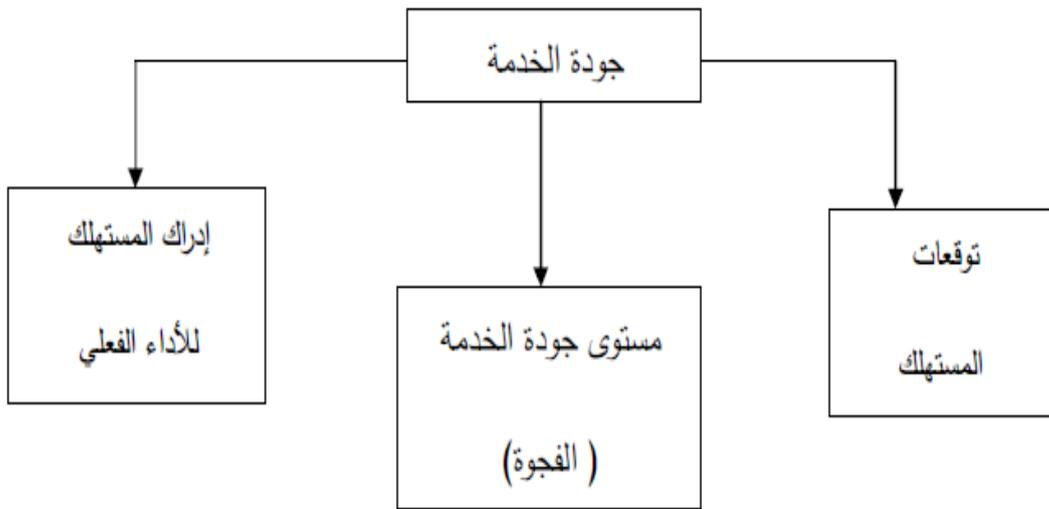
تسمح هذه الاتفاقية متعددة المستويات بإدخال تعديلات والجمع بين أنواع مختلفة من اتفاقيات مستوى الخدمة لتلبية احتياجات العملاء المختلفة ، يوجد ايسط مثال على ذلك المنتجات البرمجية المجانية ، فيوجد فيها مستويات خدمة مضمونة ( مثل خط مخصص لخدمة العملاء أو مدير حسابات مكلف من صاحب الشركة ) مخصصة لمن يدفعون مبالغ اعلي لمن يعقدون صفقة اشتراك معينة. (rozan, small businessse, 2023, p. 87)

### المطلب الثالث: عموميات حول جودة الخدمة

#### الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

إن جودة الخدمة تتحدد من خلال المنفعة الكلية التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة وهذه المنفعة تمثل مجموعة المنافع المرتبطة بالحصول على الخدمة وبما أن الخدمة تمثل جانبا ملموسا وجانبا غير ملموسا فإن تحديد نوعية وجودة الخدمة تتأثر بهذين الجانبين (الملموس وغير ملموس) لذا يفترض بمؤسسات تقديم الخدمات إن تسعى إلى تمييز نشاطها من خلال تقديم الخدمات ذات جودة أفضل من المنظمات المنافسة بالشكل الذي يجعل هذه الخدمات تفوق ما يتوقع إن يحصل عليه المستفيد من الخدمة. (الصمدعي، 2009، صفحة 105)

الشكل رقم (2): مفهوم جودة الخدمة.



المصدر: الصمدعي، يوسف، تسويق الخدمات، 2009، دار المسيرة للنشر

#### الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة:

هناك عدة أبعاد لقياس جودة الخدمة ولكن اغلب الباحثين اعتمد على مجموعة من الأبعاد والتي تم اعتمادها وهي:

الاعتمادية: تشير إلى قدرة المصرف على انجاز أداء الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه وتتضمن خمس متغيرات يقاس من خلالها وفاء المنظمة بالتزامها التي وعدت به عملائها. (خضير، ادارة

الجودة الشاملة، 2000، صفحة 78)

الأمان: خلو المعاملات التي بين الموظف والمنظمة من الخطورة والشك، ويحتوي هذا البعد على أربع متغيرات تقيس حرس الموظفين على زرع الثقة في نفوس الموظفين. (عباس، ادارة الجودة، 2018، صفحة 42)

العناصر الملموسة: وتتضمن أربع متغيرات تقيس توافر الحداثة الشكل وتعني مظهر التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة للمنظمة. (العزير، ادارة الجودة الشاملة الموجهة ، 2018، صفحة 61)

الاهتمام: ويشتمل هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماما شخصيا وتفهمهم لحاجات العملاء وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء وحرص المنظمة على مصلحة العملاء العليا والدراية الكافية باحتياجاتهم. (خضير، ادارة الجودة، 2000، صفحة 64)

الاستجابة: هي طموحات وجاهزية وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة بسرعة، حتى تقوم بتحقيق الفائدة من الخدمة. (واخرون، 2012، صفحة 114)

الثقة: وهو الحصول على الرضا والطمأنينة إلى مُجَهِزِي الخدمة. وما يتصفون به من صفات مثل: المعرفة والمجاملة والقدرة ومدى تمتع المنظمة والعاملين فيها، حيث يقومون ببناء الثقة بينهم وبين الزبائن. (الزامل، 2012، صفحة 132)

### الفرع الثالث: طرق قياس جودة الخدمة

رغم تعدد المداخل قياس وتقييم جودة الخدمات، إلا أن هناك اتفاق عام بين الباحثين في هذا المجال على انه يوجد نموذجان رئيسيان لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى (al1985 Parasurman et). وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لأداء مستوى الخدمة المقدمة بالفعل ، ومن ثم تحديد الفجوة أو العمق بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمات والمشار إليها سابقا وأطلق على هذا النموذج في قياس جودة الخدمات اسم مقياس الفجوة أو مقياس.

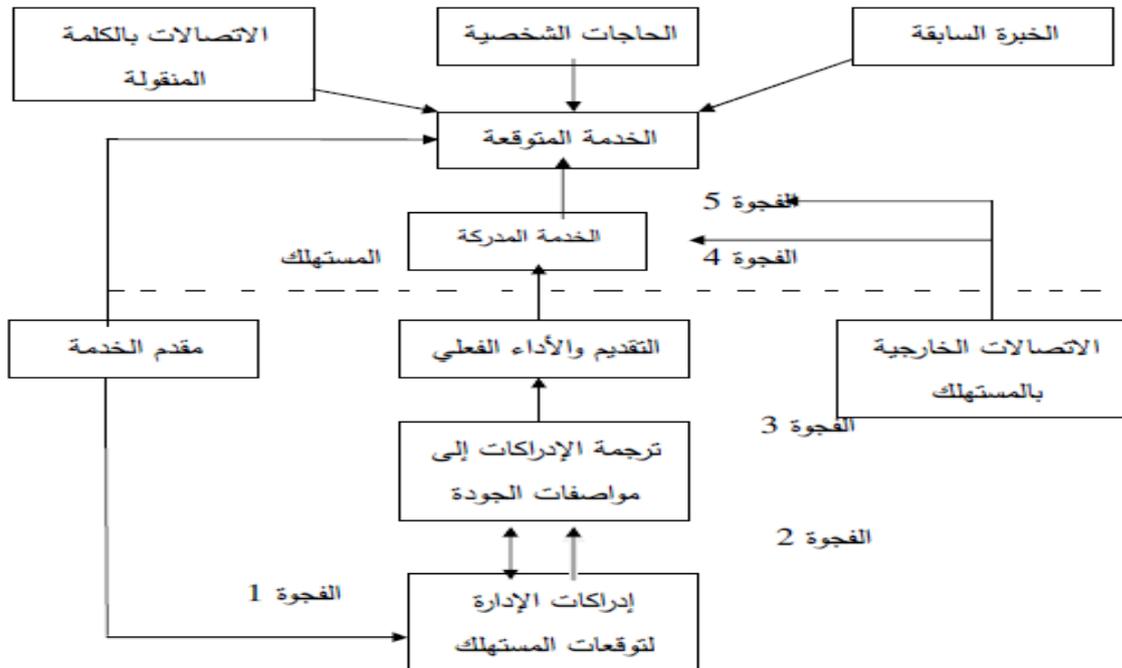
أما النموذج الثاني فقد توصل إليه كل من ( Cronin and Taylor1992) ويطلق عليه نموذج أداء الفعلي للخدمة SERVPERF ، ويعتبر نموذج معدل من سابقه ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار ان جودة الخدمة يتم الاعتبار عنها كنوع من الاتجاهات.

وقد تبني العديد من الدراسات نموذج الفجوة في محاولاتها لقياس وتقييم جودة الخدمات في العديد من المنظمات الخدمة على اختلاف أنشطتها الخدمية (parker and Bolle 1994)(pavker and Samson and 1992) وتستند دراستنا الحالية في قياس جودة الخدمات إلى نموذج SERVQUAL نظرا لتمتعته بقبول أوسع لدى الباحثين في هذا المجال.

### نموذج الفجوات:

يعد هذا النموذج احد المرتكزات الأساسية التي استندت إليها نظرية الفجوات التي وضعها كل من (Parasuraman, Berry, zeithma، 2013 فد 41) للعمليات النفسية التي يقوم من خلالها العميل بتقييم جودة الخدمات والحكم عليها ، ويقوم هذا النموذج على أن مستوى جودة الخدمة يتم تحديده على أساس الاختلاف التوقعات بين العميل بالنسبة لأداء والتقييم الفعلي بعد الأداء وضمن هذا السياق فان مستوى جودة الخدمة يحدد الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة أي وجود فجوة بين ما أدركه العميل من مستوى أداء الخدمة والتوقعات المسبقة وهي محصلة لأربع فجوات أخرى ، والتي تؤدي منفردة ومجمعة إلى حدوث ما يسمى بمشكلات الجودة وبوجود هذه الفجوات تم تسمية هذا النموذج بنموذج الفجوات، وهو أيضا يعرف بنموذج SERVQUAL.

### الشكل رقم (3): نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمة.



المصدر: كاظم خضير، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2002

**الفجوة الأولى:** وتنتج عن الاختلاف بين التوقعات لمستوى الخدمة وبين تقديرات الإدارة لهذه التوقعات ، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة ، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة

-عدم اهتمام منظمات الخدمة الاهتمام الكافي بالتعرف المستمر لتوقعات العملاء .

-التقليل من شأن العملاء ذاتهم ، والادعاء بان العملاء أنفسهم لا يعرفون تماما مالذي يجب أن يتوقعوه .

**الفجوة الثانية:** وتنتج عن الاختلاف بين تقديرات الإدارة من توقعات العملاء من الخدمة والمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل ، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الفجوة .

-عدم الالتزام بتطبيق مواصفات الجودة أداء الخدمة من قبل مقدميها

-اعتقاد الإدارة في عدم جدوى تقديم جودة عالية للعملاء

**الفجوة الثالثة:** وتنتج عن اختلاف بين مواصفات أداء جودة الخدمة ، وأداء الفعلي لهذه المواصفات، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة:

- تدني مستوى مهارة مقدمي الخدمة.

- عدم وضوح دور مقدمي الخدمة.

**الفجوة الرابعة :** وتنتج عن خلل في مصداقية منظمة الخدمة بين ماتعلنه من مستويات أداء الخدمة وما تقدمه فعليا من مستويات أداء الخدمة ومن أهم أسباب حدوث هذه الفجوة.

- قلة الاتصالات الجانبية بين أقسام منظمة الخدمة.

- المبالغة في إطلاق الوعود عن المستويات العالية للجودة.

**الفجوة الخامسة :** وتنتج عن الاختلاف بين ما أدركه العملاء من مستويات أداء الخدمة وتوقعاته المسبقة لهذه المستويات وهذه نتاج واحدة أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة.

**نموذج الأداء الفعلي للخدمة:**

توصل كل من Taylor و Cronon إلى صياغة نموذج لقياس جودة الخدمة، ويرتكز بالأساس على تقييم العملاء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، دون أن يأخذ بعين الاعتبار توقعات العملاء لجودة الخدمة، ويعتمد هذا النموذج على نفس الأبعاد لجودة الخدمة السابقة الذكر، ويتطلب من العميل أن يقيم جودة الخدمة المقدمة إلية بالاعتماد على مقياس ليكرت، ويتميز هذا النموذج عن نموذج تحليل الفجوات بأنه

سهل الاستخدام وبسيط لدرجة كبيرة، فهو يعد بمثابة مقياس مباشر لاتجاهات العملاء اتجاه جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يحتل موضوع الدراسات السابقة جانبا محوريا في عملية تحقيق الدراسة العلمية، وذلك لما له من أهمية بالغة في اكتشاف وتحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وإجراءات سيرها منضبط للمحتوى النظري، تحديد عينة ومتغيرات وأدوات الدراسة التطبيقية، كما تمكن هذه الدراسات الباحث من مناقشة نتائج دراسته على ضوء ما توصل إليه من نتائج وتوصيات في الدراسات السابقة.

سيتم في هذا المبحث عرض ومناقشة عدة دراسات سابقة تناولت موضوع أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية، بالإضافة إلى جديد الدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة.

### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

من خلال البحث في مختلف الدراسات السابقة التي توفرت حول أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية، واستخدامها لمختلف الأبعاد للحصول على جودة الخدمة، فهذه الدراسات انحصرت حول التركيز على جودة الخدمة كونها المؤثر المباشر على طلب الخدمة.

### الفرع الأول: الدراسات العربية

دراسة (عائشة قاسمي، 2018): بعنوان: اثر استخدام أبعاد إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة عينة من الإدارات العمومية، فالإشكالية التي تطرقت إليها الباحثة هي: هل في استخدام المؤسسة العمومية لإدارة العلاقة مع الزبون تأثير على تحقيق جودة الخدمة المقدمة؟ تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة علاقات الزبائن على جودة الخدمات العمومية لدى مجموعة من الإدارات العمومية ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم إتباع أسلوب دراسة الحالة من خلال استخدام المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، حيث تم تصميم استبانته وتوزيعها على عينة الدراسة التي تكونت من (110) فردا من المواطنين، وقد تم استرجاع (98) استبيان صالحة لغايات التحليل الإحصائي من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة علاقات الزبون على جودة الخدمات العمومية.

حرص الإدارة العمومية على تطوير علاقاتها مع زبائنهم من خلال تبني استراتيجيات تسويقية تهدف إلى تنمية العلاقة بين الطرفين.

ضرورة التعرف إلى العناصر يمكن الاعتماد عليها من أجل تحسين وتطوير الخدمة العمومية بصفة مستمرة.

دراسة (نور محي الدين محمد سعد الله، 2017): بعنوان: جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبون، دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، وإشكالية الدراسة هي: ما هو أثر جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون؟ دراسة تكميلية لنيل شهادة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال.

تناولت الدراسة جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبون.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمات وأبعادها ورضا الزبون، والتعرف على تقييم الزبائن لجودة الخدمات المقدمة لهم، كما هدفت إلى توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة المنظمة في قياس جودة ما تقدمه من خدمات وتحديد أهم الأبعاد التي يوليها الزبائن أهمية نسبية عالية وذلك لمعرفة أولويات التطوير عند الحاجة إليها.

توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

- المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة.
- يتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبون بالبنك.
- يضع البنك مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.
- يهتم مقدمو الخدمة بتقديم النصائح والإرشادات للزبون، ويعاملون الزبون معاملة خاصة كأنه الوحيد والمهم لديهم.

دراسة (محمد خيثر - أسماء مرايمي، 2017): بعنوان: العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، فالإشكالية المتعلقة بهذه الدراسة: كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمة في رضا الزبون في المنظمة؟

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون في المنظمة، إلا أن تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون فيها كثير من التفصيل، وهذا يرجع لوجود أبعاد متعددة لجودة الخدمة، ومنه تباين درجة تأثير هذه الأبعاد على رضا الزبون.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الاتفاق على وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة ورضا الزبون.

- يحتاج الزبون إلى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا، بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية.
- ترتبط الجودة بالإدراكات الحالية، بينما الرضا يستند إلى الخبرات السابقة والمتوقعة في المستقبل.
- تتضح العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون في صورة نوايا الشراء.
- مؤشرات جودة الخدمة تعتمد على معايير ومواصفات تضعها المؤسسة، بالمقابل مؤشرات رضا الزبون تعتمد على قاعدة حساسة يصعب لمسها.
- تأثير الملموسية، التعاطف والأمان على رضا الزبون، حيث أن رضا الزبون يستمد في المراحل الأولى من اتجاهات وسلوكيات مقدم الخدمة، عندما يكون متفانلاً ومتمحماً ومستعداً لمساعدة الزبائن، فإن هذا يدعم من فرص البيع وتكرار التعامل.
- تأثير الاستجابة والاعتمادية على رضا الزبون، حيث أن درجة ودقة وسرعة الاستجابة لها تأثير في رغبات الزبون وكسب رضاه.

دراسة (صغيري وهيبة- بن يزة يوسف، 2021): بعنوان: المشاركة العامة وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر- دراسة ميدانية، وإشكالية هذه الدراسة: ما مدى مساهمة المشاركة العامة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحسين أداء المرافق العمومية والحصول على رضا المواطن، وذلك من خلال التركيز عليه وجعله المحور الأساسي للخدمة ليس فقط كمستخدم بل كشريك في كيفية تصميمها وتقديمها، وتناقش الدراسة تأثير المشاركة العامة كآلية مشاركاتية على جودة الخدمة العمومية المقدمة في الجزائر من خلال دراسة ميدانية استهدفت عينة من المواطنين موزعين عبر مختلف ولايات وبلديات الجزائر، بهدف تحديد مستوى الرضا العام على جودة الخدمات المقدمة وقياس المشاركة العامة في مجال الخدمة العمومية من خلال مجموعة محددة من المؤشرات تمثلت في: مؤشر استخدام تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي، مؤشر المشاركة المجتمعية ومؤشر التقييم التشاركي. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الدراسة:

- ضعف مؤشرات المشاركة العامة في مجال تقديم الخدمات العمومية راجع إلى انخفاض مستويات الثقة المتبادلة بين الدولة والفواعل الأخرى.

- يبقى تأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية مرهونا بوجود مؤسسات اجتماعية وسياسية فعالة لتجسيد وتطبيق هذا النمط من المشاركة وعلى هذا المستوى.
  - غياب تعاون أفقي بين الدولة ومؤسساتها مع الفواعل المجتمعية الأخرى أدى إلى انتفاء مبدأ المشاركة.
  - الدور الذي تلعبه المشاركة العامة في صياغة الخدمات العمومية في الجزائر اصطدم بالواقع الديمقراطي على مستوى الهيئات الرسمية.
  - غياب الطابع الرسمي على عملية المشاركة العامة جعلها عملية سياقية لاتتعلق باستراتيجيات طويلة المدى للتحسين الفعلي لجودة الخدمة العمومية.
  - تتعلق جودة الخدمة العمومية بالدرجة الأولى بجودة المشاركة العامة. فلا يمكن الحديث عن خدمة عمومية جيدة في ظل غياب مشاركة عامة فعلية تعمل على إدماج مختلف الفواعل في عملية صياغة الخدمات وتقديمها.
- دراسة (الدكتور رعد أرناط رؤوف، 2018): بعنوان: دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون - دراسة استطلاعية لأراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى، وتكمن مشكلة البحث في تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف المبحوث ومن ثم إلى أي مدى يمكن اعتبار جودة الخدمات المصرفية مدخلا لتعزيز قيمة الزبون في المصرف المبحوث؟ تهدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفية في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في الزبائن في محافظة نينوى، وتحديد إسهامها في تعزيز قيمة الزبون، ويستمد هذا البحث أهميته من خلال اهتمامه بأراء الزبائن وانطباعاتهم عن أبعاد جودة الخدمات اعتمادا على مقياس (SERVQUAL)، وقد أجري التحليل الإحصائي لجملة البيانات ذات العلاقة بهذين المتغيرين والتي أعدت لهذا الغرض وذلك بالإفادة من معاملي الارتباط والانحدار.
- وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- ضرورة اهتمام المصرف المبحوث بتطوير وتحسين جودة خدماته بما يسهم في تعزيز قيمة الزبون.
  - تعد أبعاد جودة الخدمات مدخلا استراتيجيا يمكن المنظمات المصرفية من تعزيز قيمة الزبون وفي ترصين موقفها التنافسي.

• تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى امتلاك الأفراد المبحوثين الخبرة والمؤهلات العلمية التي تدعم قدرتهم على تحديد مستويات جودة الخدمة المصرفية.

• وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الخدمة وقيمة الزبون على المستوى الكلي فضلا عن أبعاده.

• وجود تأثير معنوي ايجابي بين معظم أبعاد جودة الخدمات وقيمة الزبون باستثناء البعد المتعلق بالضمان وذلك يعود الى افتقار المصرف المبحوث للإمكانيات المادية والبشرية التي تبعث الطمأنينة في نفوس الزبائن مقارنة بما تمتلكه المصارف الحكومية.

دراسة (صالح بو عبد الله، 2010): بعنوان: قياس أبعاد جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على بريد الجزائر، والإشكالية المتعلقة بالدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمات البريدية في البيئة الاقتصادية الجزائرية، من خلال دراسة كمية على "بريد الجزائر" باستخدام مقياس SERVPERF معدل بناء على دراسات الأدبيات، وعلى دراسة أولية شارك فيها مهنيين وزبائن. تم التحقق من ثبات المقياس بعد تنقيته باستخدام معامل كرونباخ، حيث جاءت قيمة عالية لمحمل المقياس، وتراوحت بين حدود المقبول والقوي بالنسبة للمقاييس الفرعية، كما تم التأكد من الصدقية التقاربية من خلال تشعب البنود وارتباطاتها القوية بأبعادها.

حيث أن التحليل العملي الاستكشافي للبيانات أفرز تركيبة من أربعة أبعاد: الضمان، عملية الخدمة، محيط الخدمة، والمعاملة. هذه النتائج تتفق جزئيا مع دراسات سابقة أخرى، وهي تسمح بفهم أفضل لنظرة الزبائن إلى جودة خدمات "بريد الجزائر"، وتقتصر هذه الدراسة أداة عملية لقياسها.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

• تقترح هذه الدراسة مقياسا مكونا من 20 بندا لقياس جودة خدمات "بريد الجزائر" عبر أربعة أبعاد مستقلة: الضمان، عملية الخدمة، محيط الخدمة، والمعاملة.

• التحليل الوصفي لنتائج الدراسة أكد وجود نظرة سلبية لدى الزبائن لجودة الخدمة، فيما عدا بعد الضمان.

دراسة ( سالم محمد عبود، 2014): بعنوان: قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات، والإشكالية هي: كيف يمكن تطبيق ضمان الجودة على الخدمة المصرفية بما يعزز خدمة الزبون والاقتصاد الوطني؟

جاءت هذه الدراسة لتحديد أهمية جودة الخدمة ومناهج تطبيقها وفق الأبعاد المتفق عليها، مع دراسة واقع الفجوة بين الخدمة المقدمة فعلا وما يتوقع العميل من مدركات الجودة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات التي تصب في خدمة المصارف من جانب، ومن زاوية أخرى تلبية حقوق الزبائن وتقديم الخدمات ذات الجودة التي تتناسب مع رغبات ومدركات الزبون.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الثقافة العامة في خدمة الجودة لم تأخذ مداها لدى الكثير من الإدارات حيث يتم التركيز على مؤشرات الربحية والكسب دون التركيز على رضا المستهلك.
  - عدم الأخذ من قبل العديد من المصارف بأبعاد جودة الخدمة المصرفية بل نجد أن البعض من القيادات لايعرفها، فضلا أن وجود تقصير في أشكال أدائها.
  - هناك فجوة واضحة للعالم بين مدركات الزبون المتوقعة عن جودة الخدمة المصرفية وبين الخدمة المقدمة.
  - إن الانتشار العشوائي للمصارف وعدم الالتزام ببعض المعايير قد تنعكس على مستوى الائتمان والثقة وهذا سوف يؤثر على جودة الخدمة من جانب والتنمية والادخار في الاقتصاد الوطني.
- دراسة (راحيل يحيى إبراهيم، 2020): بعنوان: تأثير جودة الخدمة في إدارة العلاقة مع الزبون، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية، إشكالية الدراسة هي: ما مدى تأثير جودة الخدمة المتمثلة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان والتعاطف) في إدارة علاقات الزبون؟
- تهدف الدراسة على اختبار مدى تأثير جودة الخدمة المتمثلة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان والتعاطف) في إدارة علاقات الزبون، وقد تمثلت مشكلة البحث في قلة اهتمام المصارف المبحوثة في تطبيق بعض أبعاد جودة الخدمة، وتتعلق أهمية البحث من أهمية الدور الذي تؤديه هذه الأبعاد في تحقيق أهداف المصارف المبحوثة من خلال مساهمتها في بناء علاقات متينة ودائمة مع زبائنها، وتم اختيار المصارف الأهلية في بغداد لتكون مجتمعا للبحث وقد تم اختيار أربع مصارف كعينة للبحث تمثلت في (المصرف المتحد للاستثمار والتنمية، مصرف كردستان الدولي الإسلامي، مصرف الجنوب الإسلامي، مصرف التعاون الإسلامي)، وقد بلغ حجم العينة (40) مبحوثا.
- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- قلة اهتمام إدارة المصرف ببعد التعاطف مقارنة ببقية أبعاد جودة الخدمة، والذي يعود إلى قلة حرص إدارة المصرف على تخصيص ساعات عمل تتناسب مع ظروف زبائنها، فضلا عن قلة اهتمامها في تقديم خدماتها في أوقات طارئة.
- وجود تأثير واضح لبعد الملموسية في إدارة علاقات الزبون، والذي يتأتى من حرص إدارة المصرف على اعتماد المعدات والأساليب التكنولوجية الحديثة للتواصل مع زبائنها بهدف تقديم خدمات مصرفية تلبي حاجاتهم.
- وجود تأثير كبير لبعد الاستجابة في إدارة علاقات الزبون، والذي يقود إلى اهتمام ادارة المصرف بتقديم خدمات جديدة تستجيب من خلالها لحاجات ورغبات الزبائن.
- وجود تأثير كبير لبعد الاعتمادية في إدارة علاقات الزبون، والذي يعبر عن مدى التزام إدارة المصرف بتقديم خدماتها المصرفية إلى زبائنها في الوقت المحدد.
- وجود تأثير واضح لبعد الأمان في إدارة علاقات الزبون، والذي يعبر عن مدى اهتمام إدارة المصرف بالتعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بزبائنها بسرية تامة.
- وجود تأثير واضح لبعد التعاطف في إدارة علاقات الزبون، ويتأتى ذلك من أن إدارة المصرف تضع مصلحة زبائنها في قمة اهتماماتها.
- وجود تأثير واضح لجودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون، والذي يبين أن الخدمات المميزة التي تسعى إدارة المصرف في تقديمها لزبائنها تسهم في خلق علاقات قوية بين الطرفين، تكون مبنية على أساس الثقة المتبادل.

**دراسة (بوعنان نور الدين، 2017):** بعنوان: جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء - دراسة ميدانية للمؤسسة المينائية بسكيكدة، وإشكالية الدراسة تمثلت في: ما مدى تحقيق جودة الخدمة المينائية في تحقيق رضا العميل؟، رسالة ماجستير تخصص: علوم تسيير، فرع: تسويق.

تهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث، وقد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج تقسيمها بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة الحاجات وتوقعات العملاء، وتم التطرق إلى نظام إدارة الجودة المطبق بالمؤسسة ومساهمة في تحقيق الجودة في الخدمات.

توصلت الدراسة على النتائج التالية:

- توفر المؤسسة على الكثير من المعدات والتجهيزات المتطورة التي تساهم في رفع جودة الخدمة المينائية وتقليل الوقت إلا أن هذه الأجهزة المتطورة تتطلب عمال مؤهلين لقيادتها لأنها تعتمد على التكنولوجيا العالية.
  - تأثير جودة الخدمة المدركة المينائية المقدمة من طرف المؤسسة المينائية لسكيدة على رضا العملاء.
  - يعتبر عملاء المؤسسة المينائية لسكيدة أن الأداء الفعلي للخدمة المقدمة يتميز بالضعف في أغلب مظاهره وهذا ما يعكسه الانطباع السلبي حول مستوى الخدمة المينائية.
  - المؤشرات التي أثرت على العملاء تأثير أكبر مقارنة بالمؤشرات الأخرى هما مؤشري الاستجابة والأمان.
- دراسة (فليسي ليندة، 2012):** بعنوان: واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوقرة "بومرداس"، والإشكالي جاءت كالتالي: ما مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات. رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المنظمات.
- تهدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمات نظرا للخصائص العامة لها مع عدم وجود معيار ثابت يعمم على جميع المنظمات من أجل الوصول إلى الأداء المتميز، وإعداد الهندسة التي تلجأ إليها المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة والتي تساعد في تحقيق الأداء المتميز.
- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- إن تحقيق الجودة أصبح هدفا يراود جميع المنظمات سواء تنتمي إلى القطاع الخاص أو العام ومهما كان نوعها إنتاجية أو خدمية، وهذا من أجل تخفيض التكاليف أو اكتسابها ميزة تنافسية، وذلك بتقديم سلع وخدمات تتميز بالجودة العالية لترضي حاجات ورغبات الزبائن.
  - تمثل الخدمات منافع غير ملموسة، يقدمها طرف ما لطرف آخر، يصعب قياس جودتها لعدم وجود معايير ثابتة تعمم على جميع المنظمات نظرا لطبيعة خصائصها.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

دراسة ( Miklos Pakuràr, Hossam Haddad, János Nagy, Jozsef Popp and )

(Judit Olàh, 2019): بعنوان:

**The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector.**

هدفت الدراسة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة، والتي يمكن استخدامها لقياس رضا العملاء، وتقييم أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، الموثوقية، الوصول، الجانب المالي، وكفاءات الموظفين) على رضا العملاء في القطاع المصرفي الأردني، تم جمع البيانات من 825 عميلا في القطاع المصرفي الأردني، وتم تحليلها إحصائيا من خلال تحليل العوامل لتحديد تصور جودة SPSS الاستكشافية بواسطة برنامج الخدمة ورضا العملاء.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- نموذج جودة الخدمة المعدل مفيد لمعالجة رضا العملاء في القطاع المصرفي.
- يجب أن تأخذ الدراسات الإضافية في الاعتبار أبعاد الوصول والجانب المالي وكفاءات الموظفين كأجزاء أساسية من أبعاد جودة الخدمة مع المقاييس الفرعية الأخرى.
- تحتاج المؤسسات إلى حلول مبتكرة لتحسين القيمة المقدمة للمساهمين والعملاء من أجل اكتساب ميزة تنافسية والحفاظ عليها وكذلك لتجنب الاستبعاد من القطاع المصرفي.

دراسة ( Amir Mahmud.2022 ) بعنوان:

**.The Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction**

هدفت الدراسة إلى تحديد وتحليل تأثير جودة الخدمة التي تتكون من الاستجابة والضمان والأدلة المادية والتعاطف والموثوقية على رضا المريض في مستشفى لامادوكلينج (المستشفى الإقليمي العام) في أندونيسيا، وتم تحليل أبعاد جودة الخدمة التي تؤثر بشكل كبير في رضا العملاء داخل المستشفى.

تم إجراء هذه الدراسة بأخذ عينة تتكون من 370 مشاركا من خلال أخذ العينات الهادفة، وتم تحليل البيانات وصفيًا باستخدام أدوات تحليل الانحدار الخطي.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الأدلة المادية والتعاطف والموثوقية لها تأثير كبير على رضا المرضى في المستشفى.
- الأدلة المادية كانت هي التأثيرات المهيمنة على رضا المريض، وهذا يعني أنهم قد فهموا أن الرضا المحسوس يتم تحديده من خلال تقديم الخدمات التي تتبع توافر المرافق والخبرة التي يتم تطبيقها على المرضى.

## المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

### الفرع الأول: مناقشة الدراسات السابقة

#### أولاً: مناقشة الدراسات العربية

تشابهت كل من الدراسة الأولى ل (عائشة قاسمي) و الدراسة الثانية (نور محي الدين محمد سعد الله) والدراسة الثامنة (راحيل يحيى ابراهيم) في عنوان الدراسة جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبون، ولكن كان هنالك اختلاف بين هاتين الدراستين من جانب الطرح وكيفية معالجة الموضوع والعناصر التي تم التركيز عليها وكذلك الحيز الزمني والمكاني، فدراسة (عائشة قاسمي) ركزت على التعرف على أثر إدارة علاقات الزبائن على جودة الخدمات العمومية لدى مجموعة من الإدارات العمومية، أما دراسة (نور محي الدين محمد سعد الله) فقد ركزت على مفهوم جودة الخدمات وأبعادها ورضا الزبون، والتعرف على تقييم الزبائن لجودة الخدمات المقدمة لهم، كما هدفت إلى توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة المنظمة في قياس جودة ما تقدمه من خدمات وتحديد أهم الأبعاد التي يوليها الزبائن أهمية نسبية عالية وذلك لمعرفة أولويات التطوير عند الحاجة إليها، وعند دراسة (راحيل يحيى ابراهيم) فركزت هذه الدراسة بصفة عامة على اختبار مدى تأثير جودة الخدمة المتمثلة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان والتعاطف) في إدارة علاقات الزبون،

حيث أن هذه الدراسات الثلاث اختلفت في مكان إجراء الدراسة الميدانية وحجم العينة.

أما في ما يخص النتائج المتوصل إليها فقد اختلفت حسب أهداف الدراسة، ففي دراسة (عائشة قاسمي) توصلت إلى أنه يوجد وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة لعلاقات الزبون على جودة الخدمات العمومية. أما دراسة (نور محي الدين محمد سعد الله) يهتم مقدمو الخدمة بالبنك الإسلامي بتقديم النصائح والإرشادات للزبون، ويعاملون الزبون معاملة خاصة كأنه الوحيد والمهم لديهم.

أما عن نتائج دراسة (راحيل يحيى ابراهيم) فجاءت كالتالي:

- قلة اهتمام إدارة المصرف ببعد التعاطف مقارنة ببقية أبعاد جودة الخدمة، والذي يعود إلى قلة حرص إدارة المصرف على تخصيص ساعات عمل تتناسب مع ظروف زبائنها، فضلا عن قلة اهتمامها في تقديم خدماتها في أوقات طارئة.

- وجود تأثير واضح لبعد الملموسية في إدارة علاقات الزبون، والذي يتأتى من حرص إدارة المصرف على اعتماد المعدات والأساليب التكنولوجية الحديثة للتواصل مع زبائنها بهدف تقديم خدمات مصرفية تلبي حاجاتهم.

وكذلك تشابهت كل من الدراسة الخامسة (الدكتور رعد أرناط) والدراسة السادسة (صالح بو عبد الله) في المفهوم العام لعنوان الدراسة قياس أبعاد جودة الخدمة، حيث أن أصحاب هذه الدراسات ركزوا على أبعاد جودة الخدمة الخمسة وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف) وهذا حسب نموذج (SERVQUAL) وهو نموذج لقياس مستوى جودة الخدمات.

وما تم ملاحظته في هاتين الدراستين أنها تشابهت في مكان إجراء الدراسة التطبيقية، وأن حجم العينة كان مقبولاً.

أما في ما يخص النتائج المتوصل إليها كانت كالتالي: دراسة (الدكتور رعد أرناط)

- تعد أبعاد جودة الخدمات مدخلا استراتيجيا يمكن المنظمات المصرفية من تعزيز قيمة الزبون وفي ترصين موقفها التنافسي.

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الخدمة وقيمة الزبون على المستوى الكلي فضلا عن أبعاده.

أما نتائج دراسة (صالح بو عبد الله) فقد أظهرت الدراسة التحليل الوصفي لنتائج الدراسة أكد وجود نظرة سلبية لدى الزبائن لجودة الخدمة، فيما عدا بعد الضمان.

أما فيما يخص كل من الدراسة الثالثة (محمد خيثر، أسماء مرايمي) والدراسة الرابعة (صغيري وهيبة، بن يزة يوسف) تشابهت في المضمون حيث أنهما ركزت على تقييم العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون في المنظمة، وتحسين أداء المرافق العمومية والحصول على رضا الزبون، وذلك من خلال التركيز عليه وجعله المحور الأساسي للخدمة ليس فقط كمستخدم بل كشريك في كيفية تصميمها وتقديمها.

وكانت النتائج الدراستين المتوصل إليهما كالتالي:

- الاتفاق على وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة ورضا الزبون.

- يحتاج الزبون إلى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا، بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية.

-يبقى تأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية مرهونا بوجود مؤسسات اجتماعية وسياسية فعالة لتجسيد وتطبيق هذا النمط من المشاركة وعلى هذا المستوى.

### ثانيا: مناقشة الدراسات الأجنبية

تشابهت الدراستين ( Miklos Pakuràr, Hossam Haddad, János Nagy, Jozsef Popp and Judit Oláh ) و ( Amir Mahmud ) من حيث موضوع واحد وهو تحديد أبعاد جودة الخدمة،

والتي يمكن استخدامها لقياس رضا العملاء، وتقييم أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، الموثوقية، الوصول، الجانب المالي، وكفاءات الموظفين) على رضا العملاء، وتم تحليل البيانات إحصائيا عن طريق برنامج Spss، والملاحظ في هذه الدراستين أنها تتقارب مع دراستنا في تحديد أبعاد جودة الخدمات.

توصلت الدراستين إلى النتائج التالية:

-يجب أن تأخذ الدراسات الإضافية في الاعتبار أبعاد الوصول والجانب المالي وكفاءات الموظفين كأجزاء أساسية من أبعاد جودة الخدمة مع المقاييس الفرعية الأخرى.

- الأدلة المادية كانت هي التأثيرات المهيمنة على رضا المريض، وهذا يعني أنهم قد فهموا أن الرضا المحسوس يتم تحديده من خلال تقديم الخدمات التي تتبع توافر المرافق والخبرة التي يتم تطبيقها على المرضى.

**المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية**

من خلال استعراض الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية فقد تم إدراج 12 دراسة منها 10 عربية ودراستين أجنبيتين، جودة الخدمة في الإدارة العمومية، وجل هذه الدراسات كانت بأزمئة متقاربة وتم الاستفادة من هذه الدراسات في صياغة الإطار النظري للدراسة الحالية وفي تفسير النتائج التي توصلنا إليها.

- تشابهت اغلب الدراسات مع دراستنا في الموضوع العام ومحاولة حل مشاكل الإدارات العمومية من خلال تحديد أبعاد جودة الخدمات والتي يمكن استخدامها لقياس رضا الزبائن.

-ولكن هنالك اختلاف الزماني والمكاني للدراسات حيث تنوعت سواء بين مختلف الولايات الوطنية الجزائرية وكذلك اختلاف من حيث الدول، أما دراستنا التطبيقية فكانت في المؤسسة العمومية الإستشفائية بدائرة يوب ولاية سعيدة.

### خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى مختلف الأدبيات المتعلقة بالدراسة وذلك من خلال مبحثين، تناولنا في المبحث الأول الإطار النظري لأبعاد جودة الخدمة وقمنا باستخلاص أن جودة الخدمة هي القدرة على تزويد الزبائن بكل الحاجات والرغبات في شكل خدمة نهائية تشبع متطلباته، فالمفهوم الحديث لجودة الخدمة هو القدرة على تقديم أولوية مختلفة لتطبيقات مختلفة، أو تدفق بيانات أو لضمان مستوى معين من الأداء لتدفق البيانات.

أما المبحث الثاني فقمنا بتخصيصه لعرض ومناقشة الدراسات السابقة، وصنفنا هذه الدراسات إلى دراسات عربية و أجنبية.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت "بيوب"

### تمهيد:

يهدف إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الجانب التطبيقي لموضوع أبعاد جودة الخدمة فيء الإدارة العمومية، وعرض كل المفاهيم المتعلقة جودة الخدمة وأبعادها التي تلعب دورا هاما في تحقيق جودة الخدمة للإدارة العمومية.

حيث نخصص هذا الفصل التطبيقي لمعرفة مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمة من خلال عرض النتائج الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب، قصد تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، ولضمان ذلك سنحاول استخدام المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي ومختلف أدوات الدراسة بما فيها توزيع استمارة الاستبيان على المرضى القصدى للمستشفى من أجل العلاج، ومن ثم تحليل النتائج عن طريق البرنامج الإحصائي Spss، وفي الأخير يتم عرض جميع النتائج والعمل على مناقشتها، وعليه سوف نتحدث في هذا الجانب عن:

**المبحث الأول: الطرق والأدوات المستعملة في المناقشة.**

**المبحث الثاني: النتائج ومناقشة الدراسة.**

### المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية العمومية أجير بن ثابت بيوب

سنتناول في هذا المبحث التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب، من خلال التطرق إلى نبذة تاريخية وكذا التعرف على مصالح المؤسسة بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي.

#### المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة

تم إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 مايو سنة 2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها.

المؤسسات العمومية الإستشفائية هي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي.

تتكون المؤسسات العمومية الإستشفائية من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة من البلديات.

تحدد المشتملات المادية للمؤسسات العمومية الإستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

تتمثل مهام المؤسسات العمومية الإستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان، وفي هذا الإطار، تتولى على الخصوص المهام الآتية:

ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.

تطبيق البرامج الوطنية والصحية.

ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

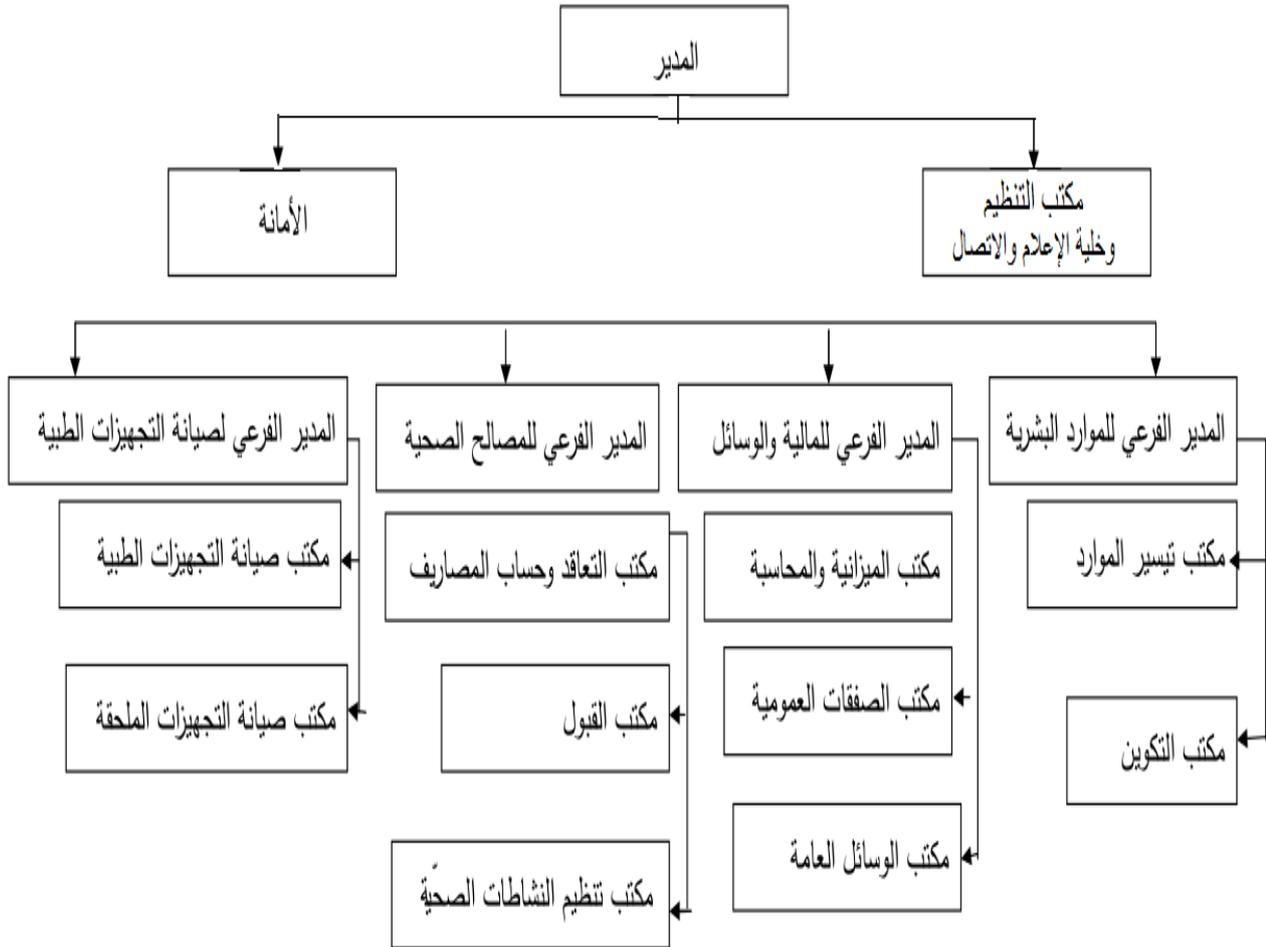
ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

يمكن للمؤسسات العمومية الإستشفائية استخدام ميدان للتكوين الطبي والشبه الطبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

يسير كل المؤسسات العمومية الإستشفائية مجلس إدارة ويديرها مدير وتزود بهيئة استشارية تدعى المجلس الطبي.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم (4) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية



المصدر: المؤسسة الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب (إدارة الموارد البشرية)

## المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستعملة

### المطلب الأول: تقديم الأدوات والمنهج المستخدم في الدراسة

#### أولاً: الأدوات المستعملة في الدراسة

من أجل جمع البيانات في أي منهج لدراسة يتم استخدام بعض الأدوات منها المقابلة والملاحظة والاستبيان وفي دراستنا هذه "أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية" تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات حيث إن طبيعة هذه الدراسة تتلاءم مع أسلوب الاستبيان ومن خلاله يمكننا معرفة واقع الدراسة الميدانية. تم إعداد الاستبيان ومن ثم توزيعه على عينة قدرها عينة قدرها 75 مريض . كان الاستبيان مقسم كما يلي:

✓ بيانات متعلقة بعينة الدراسة ومتمثلة في البيانات الشخصية (النوع، العمر، المستوى، فترة العلاج).

✓ المحور الأول: حول المعلومات الشخصية.

✓ المحور الثاني: دراسة أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية.

#### برنامج التحليل الإحصائي Spss:

بهدف تحليل البيانات التي جمعت من مجتمع الدراسة، والتأكد من الإجابات واستبعاد الاستمارات الغير صالحة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss Statistical Package For The Social، وما يندرج تحته من أدوات إحصائية:

✓ المتوسطات الحسابية.

✓ الانحرافات المعيارية.

#### ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة:

من أجل تحقيق منهج الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف موضوع دراستنا " أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية " ومن أجل تحليل بياناتها، والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها لجمع البيانات، وقد استخدمنا مصدرين أساسيين لجمع البيانات: المصادر الثانوية: استخدمنا الكتب والمقالات والدراسات السابقة التي لها علاقة مع موضوع دراستنا، صممت خصيصاً لمعالجة الإطار النظري للدراسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

المصادر الأولية: لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، من أجل الحصول على مخرجات برنامج أسلوب التحليل الإحصائي Spss.

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة:

يستهدف المجتمع المدروس قطاع المستشفى ووجهت الاستبيانات إلى المرضى المقيمين والقاصدين للعلاج بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب، خلال فترة الدراسة التي امتدت من ، والذين بلغ عددهم 75 مريض موزعين على مختلف المصالح الصحية، ولقد قمنا بالإشراف على ملء إجابات المرضى حول أسئلة الاستبيان وشرح الأسئلة لهم، ولقد تحصلنا على 62 إجابة خلال فترة الدراسة، أما الباقي لم يتم استرجاعه.

الجدول رقم (1): عدد الاستبيانات الموزعة

النوع	العدد	النسب المئوية
الاستبيانات الغير مسترجعة	13	17.44%
الاستبيانات المسترجعة	62	82.66%
المجموع	75	100%

المصدر: إعداد الطالبين.

### المطلب الثاني: عرض النتائج ومناقشة النتائج الميدانية

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم حساب الثبات بالطريقة التالية:

الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: تم حساب المعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، بحيث تحصلنا على معامل الثبات بقيمة (0,883) لفقرات المحورين الأول والثاني ( مقياس ليكرت الخماسي ) ل 25 فقرة بحيث أن هذه القيمة تدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع جدا ويفوق المعدل المتعارف عليه والذي يقدر ب ( 0,93 ) ومنه نستنتج أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات حققت ثبات في التقديرات ، وتدلل هذه النتيجة على أنه في حالة توزيع استبيان من جديد في نفس الظروف السابقة فإن (88,3%).

#### الجدول رقم (2) يمثل إحصائيات الثبات "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبيان

الرقم	البعد	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
1	الاعتمادية	5	0,782
2	الاستجابة	4	0,706
3	الضمان	4	0,663
4	التعاطف	5	0,718
5	الملموسية	7	0,868
	الاستبيان ككل	25	0,883

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

### -التكرارات والنسب المئوية :

أ-نتائج عينة الدراسة وفقا للبيانات الديموغرافية:

أ-1- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير النوع:

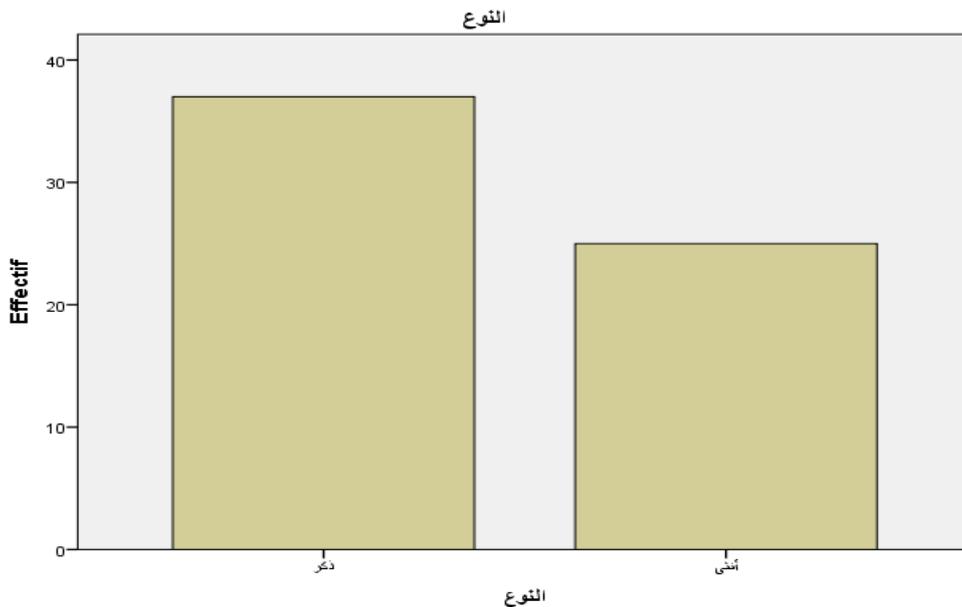
الجدول رقم (3) : توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع

النوع	التكرار	التكرار النسبي %
ذكر	37	59.7%
أنثى	25	40.3%
المجموع	62	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

نلاحظ من المعطيات الموضحة في الشكل أن معظم العينة المستجوبة من المرضى تنتمي إلى فئة الذكور حيث مثلوا 59.7% من حجم العينة أما الإناث فتمثلت نسبتهم في 40.3%.

الشكل رقم(02) : التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير النوع



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

أ-2- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن:

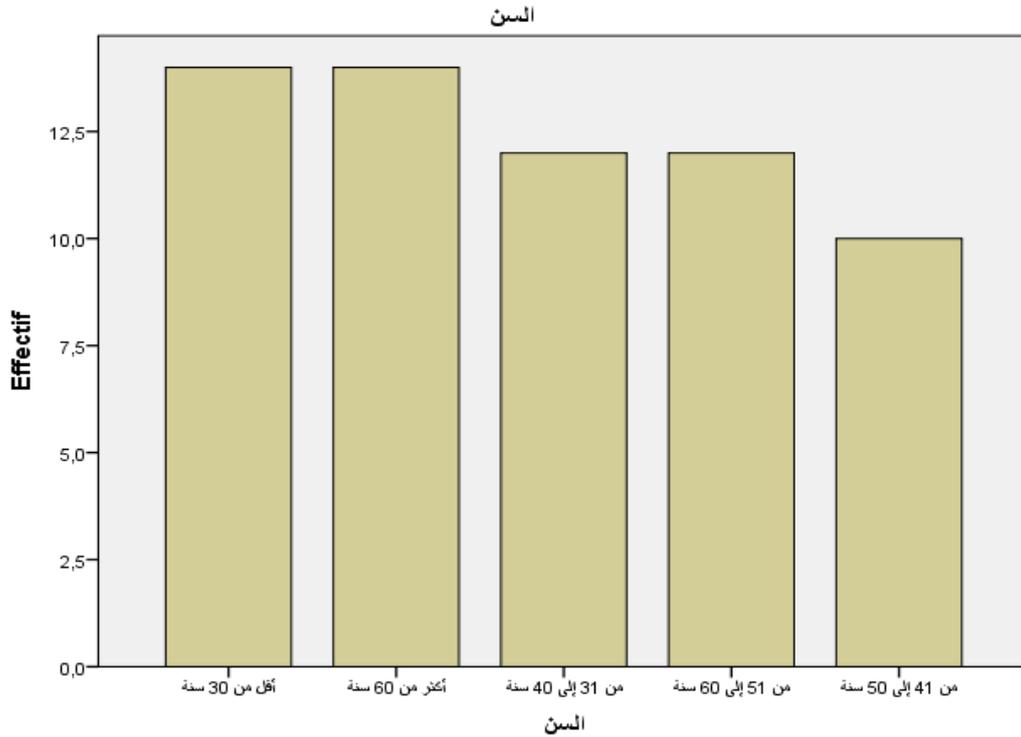
الجدول رقم(4) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي %
أقل من 30 سنة	14	22.6%
من 31 إلى 40 سنة	12	19.4%
من 41 إلى 50 سنة	10	16.1%
من 51 إلى 60 سنة	12	19.4%
أكثر من 61 سنة	14	22.6%
المجموع	62	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

فيما يتعلق بمتغير السن ومن خلال بيانات الجدول (04)، تحصلت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) والفئة (أكثر من 61 سنة) على نفس النسبة 22,6%، تليها الفئتين العمريتين (من 31 إلى 40 سنة) و (من 51 إلى 60 سنة) كذلك على نفس النسبة والمقدرة ب 19,4%، وفي الأخير تحصلت الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة) على نسبة 16,1 % من مجموع العينة قصد الدراسة.

الشكل رقم (03) التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

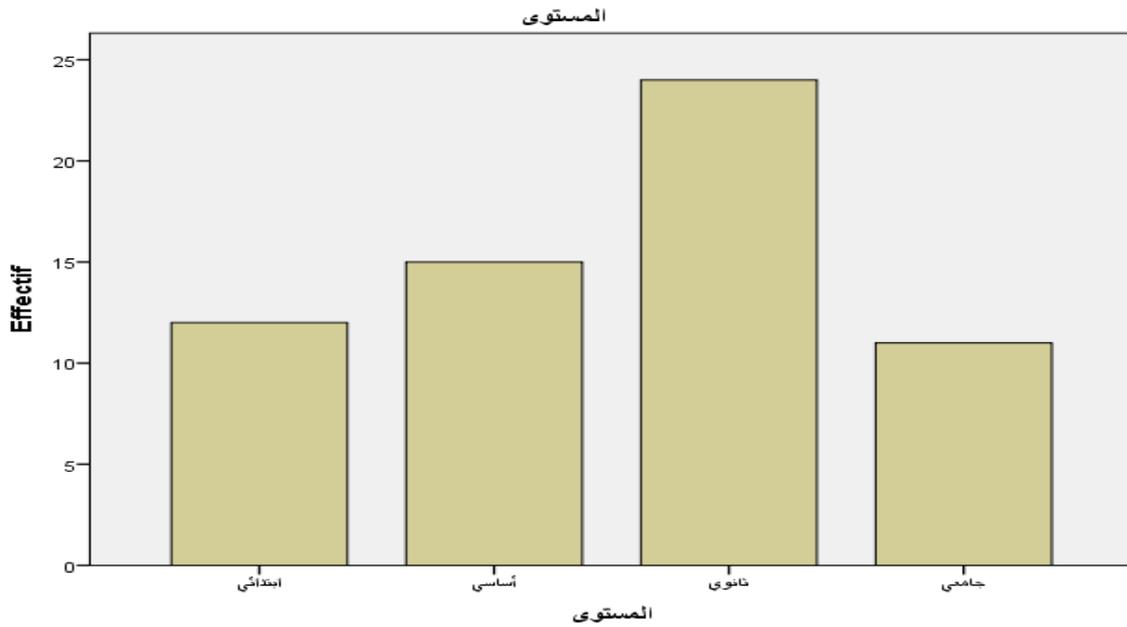
### أ-3- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى الدراسي:

الجدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار المطلق	التكرار النسبي %
إبتدائي	12	19,4%
أساسي	15	24,2%
ثانوي	24	38,7%
جامعي	11	17,7%
المجموع	62	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.24)

الشكل رقم (04) التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

بخصوص متغير المستوى الدراسي لأفراد العينة قصد الدراسة , نلاحظ من بيانات الجدول ( ) أن غالبية أفراد العينة الذين خضعوا للعلاج في المستشفى يمتلكون مؤهل علمي ثانوي بنسبة 38.7%، يليها الأفراد ذوي مستوى أساسي بنسبة 24,4% أما المستوى التعليمي ابتدائي تحصلت على نسبة 19,4%، في حين أن أفراد العينة ذوي مستوى جامعي تحصلوا على المرتبة الأخيرة بنسبة 17,7% من مجموع أفراد العينة قيد الدراسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

أ-4- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير فترة العلاج :

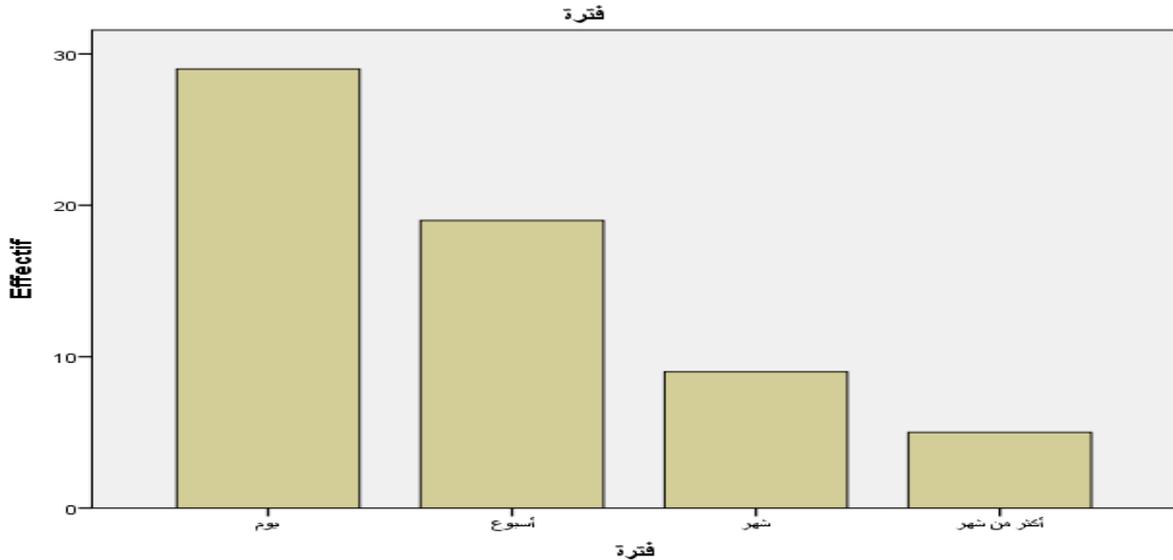
الجدول رقم(05) توزيع أفراد العينة حسب متغير فترة العلاج

فترة العلاج	التكرار المطلق	التكرار النسبي %
يوم	29	46.8%
أسبوع	19	30.6%
شهر	9	14.5%
أكثر من شهر	5	8.1%
المجموع	62	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

فيما يخص فترة علاج المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية أجير بن ثابت بيوب، فقد كانت أكبر نسبة فترة علاج بين يوم وأسبوع حيث قدرت نسبهما على التوالي 46.8% و30.6%، ثم فترة العلاج التي تقدر بشهر بنسبة 14.5%، وأخيرا فترة العلاج أكثر من شهر بنسبة 8.1%.

الشكل رقم( ) التمثيل البياني لمتغير فترة العلاج



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

3- دراسة النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه محاور الدراسة:

أولاً: وصف إجابات عينة الدراسة

من خلال هذا العنصر نحاول وصف وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل مؤشر، تم استنتاج اتجاه عنصر العينة لكل فقرة من فقرات الدراسة وهذا بالاعتماد على الأوزان المرجحة لمقياس ليكارت الخماسي.

الجدول رقم (6) معايير تحديد الاتجاه

الرأي	المتوسط المرجح
غير موافق تماما	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق تماما	من 4.20 إلى 5

المصدر: عبد الفتاح عز-مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام برنامج Spss

ثانياً: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين:

1- النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه الفقرات المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة:

1-أ: يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول فقرات البعد الأول من الاستبيان المتعلقة بالاعتمادية:

الجدول رقم (07) : تحليل آراء المبحوثين للبعد الأول: "الاعتمادية"

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الأول "الاعتمادية"
موافق	3	1.155	3,76	1-يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.
موافق	2	1.038	3,94	2-يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

				بطريقة صحيحة من أول مرة.
موافق	1	1.086	3,97	3-يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى.
موافق	5	1.225	3,68	4-يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.
موافق	4	1.233	3,71	5-يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.
موافق	/	1.147	3.81	المتوسط الحسابي المرجح للبعد الأول "الاعتمادية"

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول رقم (07) أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد بالنسبة لعينة الدراسة قد تراوحت ما بين ( 3.71 و 3,97)، وأن الفقرة رقم (03) التي تنص على " يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات و بمتوسط حسابي بلغ (3.97) بانحراف معياري قد بلغ (1,086)، في حين أن الفقرة رقم (04) و التي تنص على أنه قد " يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية " احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي و الذي بلغ (3.68) و ذلك بانحراف معياري بلغ (1,225) وهو كبير مما يدل على تشتت آراء العينة قصد الدراسة حول هذه الفقرة إلا أنه بصفة عامة يتضح بأن الاتجاه العام لأفراد العينة بالنسبة لهذا البعد عبر عن الموافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.81) بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي (1,147)، وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها اتجاه هذا البعد.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

1-ب: يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول فقرات البعد من الاستبيان المتعلقة الاستجابة.

الجدول رقم (8) : تحليل آراء المبحوثين للبعد الثاني : "الاستجابة"

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثاني "الاستجابة"
موافق	3	1.262	3,42	6-يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى قبل موعد تقديم الخدمة بدقة.
محايد	4	1.198	3,32	7-يرغب العاملين في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
موافق	2	1.058	3,73	8-يسهل المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية
موافق	1	0.727	4,11	9- يهتم الفريق الطبي في المستشفى بتلبية طلبات المرضى فورا.
موافق	/	1,061	3,64	المتوسط الحسابي المرجح للبعد الثالث "الاستجابة"

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

القراءة الأولية للبيانات الواردة في الجدول رقم (08) تشير إلى أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد بالنسبة لعينة الدراسة قد تراوحت ما بين (3,32 و 4,11)، وأن الفقرة رقم (9) التي تنص على أن "يهتم الفريق الطبي في المستشفى بتلبية طلبات المرضى فورا" هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، و بمتوسط حسابي بلغ (4,11) بانحراف معياري قد بلغ (0,727)، في حين أن الفقرة رقم (7) و التي تنص على أن "يرغب العاملين في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى" احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي و الذي بلغ (3.32) و ذلك بانحراف معيار يبلغ (1,198) وهو كبير مما يدل على تشتت آراء العينة قصد الدراسة حول هذه العبارة إلا أنه بصفة عامة يتضح بأن الاتجاه العام لأفراد العينة بالنسبة لهذا البعد عبر عن الموافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.64) بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي (1,061)، وهي قيمة معبرة على عدم تشتت إجابات أفراد العينة وتقاربها اتجاه هذا البعد.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

1-ج: يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول فقرات العد الثالث من الاستبيان المتعلقة ب الضمان أو الأمان

الجدول رقم (9) : تحليل آراء المبحوثين للبعد الثالث: "الضمان أو الأمان"

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الثالث: " الأمان أو الضمان "
الموافقة	1	0,922	3,67	10-تتشعر بالأمان عند التعامل مع موظفي المستشفى.
الحياد	4	1,033	2,97	11-يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى.
الحياد	5	1,196	2,87	12-يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثوقة عن المرضى للمتابعة في الحالات المطولة.
الحياد	3	1,050	3,00	13-يتمتع العاملون في المستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة الصحية المناسبة.
الحياد	/	1,124	3,33	المتوسط الحسابي المرجح للبعد الثالث " الضمان أو الأمان "

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

القراءة الأولية للبيانات الواردة في الجدول رقم (09) تبين أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد بالنسبة لعينة الدراسة قد تراوحت ما بين (2.97 و 3.67)، كما نلاحظ أن العينة قصد الدراسة أبدت تحفظا نوعا ما عن رأيها باتجاه الحياد حيال معظم فقرات هذا البعد وأن الفقرة رقم (10) التي تنص على أنه " تشعر بالأمان عند التعامل مع موظفي المستشفى. " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات معبرة عن اتجاه الموافقة، و بمتوسط حسابي بلغ (3.67) بانحراف معياري قد بلغ (0.922)، في حين أن العبارة رقم (11) و التي تنص على " يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى." احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي و الذي بلغ (2.87) و ذلك بانحراف معياري بلغ (1.695) وهو كبير مما يدل على تشتت آراء العينة قصد الدراسة حول هذه الفقرة إلا أنه وبصفة عامة يتضح بأن الاتجاه العام لأفراد العينة بالنسبة لهذا البعد عبر عن الحياد حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3,33) بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي (1,124).

1- يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول فقرات البعد الرابع من الاستبيان المتعلقة بالتعاطف.

الجدول رقم (10) : تحليل آراء المبحوثين للبعد الثالث: "التعاطف"

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرابع "التعاطف"
الموافقة	1	1,048	3,73	14-يولي الطبيب للمريض اهتماما وانتباها فرديا.
الموافقة	2	0,968	3,60	15-تناسب أوقات المعاينة الطبية.
الموافقة	4	1,037	3,40	16-يملك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى.
الحياد	5	1,062	3,10	17-يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة واللف في التعامل مع المرضى.
الموافقة	3	1,104	3,57	18-يوضح الفريق الطبي في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمونها.
الموافقة	/	0,901	3,48	المتوسط الحسابي المرجح للبعد الرابع "التعاطف"

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (10) إلى أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد بالنسبة لعينة الدراسة قد تراوحت ما بين (3.10 و 3.73)، وأن الفقرة رقم (14) التي تنص على " يولي الطبيب للمريض اهتماما وانتباها فرديا " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، و بمتوسط حسابي بلغ (3.73) بانحراف معياري قد بلغ (1.048)، في حين أن الفقرة رقم (17) و التي تنص على أن " يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة واللف في التعامل مع المرضى " احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي و الذي بلغ (3.10) و ذلك بانحراف معيار يبلغ (1.062) وهو كبير مما يدل على تشتت آراء العينة قصد الدراسة حول هذه الفقرة إلا أنه بصفة عامة يتضح بأن الاتجاه العام لأفراد العينة بالنسبة لهذا البعد

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

عبر عن الموافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.48) بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.901).

1-هـ يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول فقرات البعد الخامس والأخير من الاستبيان المتعلقة بالملموسية.

الجدول رقم (11): تحليل آراء المبحوثين للبعد الخامس: "الملموسية"

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الخامس "الملموسية"
الحياد	5	1,081	3,27	19-يتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.
الموافقة	3	1,133	3,40	20-يملك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة.
الحياد	8	1,177	3,17	21-يتوفر المستشفى على كل الأدوية التي يحتاجها المريض.
الحياد	6	1,031	3,20	22-يتوفر في المستشفى خدمات مرافقة (صيدالية، موقف للسيارات...).
الحياد	7	1,324	3,20	23-يحرص العاملون في المستشفى على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر.
الحياد	4	1,245	3,37	24-يملك المستشفى دورات مياه صحية ونظيفة وبما يحقق راحة المرضى.
الموافقة	1	1,155	3,67	25-يضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة.
الحياد	/	0,911	3,35	المتوسط الحسابي المرجح للبعد الخامس "الملموسية"

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (11) إلى أن المتوسطات الحسابية لهذا المؤشر بالنسبة لعينة الدراسة قد تراوحت ما بين (3.20 و 3.67)، وأن الفقرة رقم (25) التي تنص على " يضع المستشفى

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة "هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، و بمتوسط حسابي بلغ (3.67) بانحراف معياري قد بلغ (1.155) وهو كبير مما يدل على تشتت آراء العينة قصد الدراسة حول هذه الفقرة، في حين أن الفقرة رقم (23) و التي تنص على أن " يحرص العاملون في المستشفى على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر " احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي و الذي بلغ (3.17) و ذلك بانحراف معياري بلغ (1.177) وهو كبير مما يدل على تشتت آراء العينة قصد الدراسة حول هذه الفقرة إلا أنه بصفة عامة يتضح بأن الاتجاه العام لأفراد العينة بالنسبة لهذا البعد عبر عن الحياد حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.35) بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.911).

### 4- اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار (كولموغروف - سميرنوف - Kolmogorov - Smirnov):

قبل البدء في اختبار فرضيات الدراسة سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغروف - سميرنوف (Kolmogorov - Smirnov) لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

$H_0$  الفرضية الصفرية: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

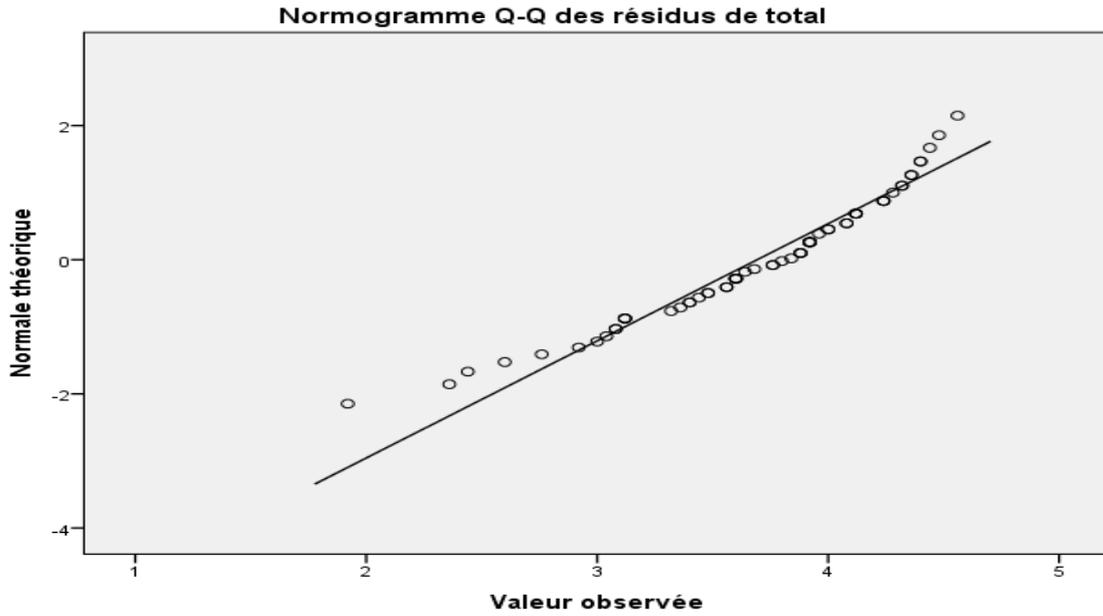
$H_1$  الفرضية البديلة : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (12) يمثل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغروف - سميرنوف

Tests de normalité			
اختبار التوزيع الطبيعي			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	كولموغروف - سميرنوف		
	Statistiques	Ddl	Sig.
	القيمة الإحصائية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
المقياس	,112	62	,150

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

المنحنى البياني رقم (01) يمثل التوزيع الطبيعي (Normal p plot)



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (12) الخاصة باختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغروف-سميرنوف أن مستوى الدلالة يساوي (0.150) وهي أكبر من قيمة الدلالة المفترض (0,05 أي 05%)، كما نلاحظ من المنحنى البياني رقم (01) الذي يمثل التوزيع الطبيعي (Normal p plot) أن كل النقاط قريبة من منحنى الانحدار مما يدل على أن البواقي تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهذا شرط من شروط إجراء تحليل الانحدار الخطي وكذلك حجم العينة أكبر من 50 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

5- اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعاً للبيانات الشخصية،

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعاً لمتغير النوع.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعاً لمتغير السن.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعاً لمتغير فترة العلاج.

5-1) الفرضية الفرعية الأولى: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعاً لمتغير النوع:

$H_0$  الفرضية الصفرية: لا يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعاً لمتغير النوع.

$H_1$  الفرضية البديلة: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعاً لمتغير النوع.

الجدول رقم (13): جدول Test T pour échantiants Indépendants لاختبار الفرضية

الفرعية الأولى.

		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
total	Hypothèse de variances égales	,001	,977	-1,600	60	,115	-,23416	,14633
	Hypothèse de variances inégales			-1,627	54,467	,110	-,23416	,14396

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

من الجدول أعلاه نلاحظ ان Sig أكبر من 0,05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  والتي مفادها لا يوجد

فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعاً لمتغير النوع في المؤسسة الإستشفائية، ونرفض الفرضية  $H_1$

5-2) الفرضية الفرعية الثانية: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب

تبعاً لمتغير السن:

$H_0$  الفرضية الصفرية: لا يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعاً لمتغير السن.

$H_1$  الفرضية البديلة: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعاً لمتغير السن.

الجدول رقم (14): جدول ANOVA لإختبار الفرضية الفرعية الثانية.

	somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	3,802	4	.951	3.348	.016
Intra-groupes	16,184	57	.284		
Total	19,986	61			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

من الجدول أعلاه نلاحظ ان Sig أقل من 0,05 ومنه نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  والتي مفادها يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعا لمتغير السن في المؤسسة الإستشفائية، ونرفض الفرضية  $H_0$  أي أن النموذج ملائم ما بين متغيرين أبعاد الجودة والسن.

3-5) الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير المستوى التعليمي:

$H_0$  الفرضية الصفرية: لا يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

$H_1$  الفرضية البديلة: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (15): جدول ANOVA لإختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

	58585858 somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	2,989	4	,966	3,400	,024
Intra-groupes	16,997	57	,293		
Total	19,986	61			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

من الجدول أعلاه نلاحظ أن Sig أقل من 0,05 ومنه نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  والتي مفادها يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعا للمستوى التعليمي في المؤسسة الإستشفائية، ونرفض الفرضية  $H_0$ .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب

4-5) الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير فترة العلاج:

$H_0$  الفرضية الصفرية: لا يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعا لمتغير فترة العلاج.

$H_1$  الفرضية البديلة : يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعا لمتغير فترة العلاج.

الجدول رقم (16): جدول ANOVA لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

	somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2,334	3	,778	2,556	,064
Intra-groupes	17,652	58	,304		
Total	19,986	61			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

من الجدول أعلاه نلاحظ ان Sig أكبر من 0,1 ومنه نقبل الفرضية البديلة  $H_0$  والتي مفادها يوجد فروق

معنوية لأبعاد جودة الخدمة تبعا لمتغير فترة العلاج في المؤسسة الإستشفائية، ونرفض الفرضية  $H_1$ .

6- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم التوصل إلى العديد من النقاط المستخلصة فيمايلي:

- هناك موافقة من طرف المرضى المتلقين للعلاج بالمؤسسة العمومية الإستشفائية (العينة قصد الدراسة) على عبارات البعد الأول "الاعتمادية" بمتوسط حسابي مرجح بقيمة (3,81).

- هناك موافقة من طرف المرضى المتلقين للعلاج بالمؤسسة العمومية الإستشفائية (العينة قصد الدراسة) على عبارات البعد الثاني "الاستجابة" بمتوسط حسابي مرجح بقيمة (3,64).

- هناك حياد من طرف المرضى المتلقين للعلاج بالمؤسسة العمومية الإستشفائية (العينة قصد الدراسة) على عبارات البعد الثالث "الضمان أو الأمان" بمتوسط حسابي مرجح بقيمة (3,33).

- هناك موافقة من طرف المرضى المتلقين للعلاج بالمؤسسة العمومية الإستشفائية (العينة قصد الدراسة) على عبارات البعد الرابع "التعاطف" بمتوسط حسابي مرجح بقيمة (3,48).

- هناك حياد من طرف المرضى المتلقين للعلاج بالمؤسسة العمومية الإستشفائية (العينة قصد الدراسة) على عبارات البعد الخامس "الملموسية" بمتوسط حسابي مرجح بقيمة (3,35).

نفي الفرضية الأولى والتي مفادها يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير النوع .

تأكيد الفرضية الثانية يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير السن .

تأكيد الفرضية الثالثة يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير المستوى التعليمي .

نفي الفرضية الرابعة يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير فترة العلاج .

### خلاصة الفصل:

تعد الدراسة الميدانية التطبيقية جانبا مهما جدا لاستكمال وتعزيز الجانب النظري لأي بحث علمي، وهو ماتم تطبيقه في هذه الدراسة من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة في المؤسسة الإستشفائية العمومية أجير بن ثابت بيوب، ومن ثم إعادة جمع الإجابات وتحليل مختلف النتائج المتحصل عليها من خلال تنظيمها وفقا للمحاور التي يضمها الاستبيان والتي لها علاقة بموضوع الدراسة وتحليلها عن طريق برنامج Spss.

كما استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق فقرات الاستبيان، واستخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المتمثلة في الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي، والإجابة عن تساؤلات الدراسة من خلال التأكد من صحة الفرضيات أو عدمها.

# خاتمة عامة

### خاتمة عامة:

أصبح موضوع أبعاد جودة الخدمات من بين أهم المواضيع المطروحة على الصعيد العالمي، حيث تلعب جودة الخدمة دورا هاما في جميع المنظمات سواء القطاع الخاص أو العام ومهما كان نوعها إنتاجية أو خدمية، وهذا من أجل الوصول إلى الأداء المتميز في تلبية حاجات ورغبات المستهلك من جهة وتقديم خدمة ذات جودة من جهة أخرى.

حيث تناول موضوع بحثنا دراسة مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية، قمنا بدراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية أجير بن ثابت بيوب، تم التطرق في الدراسة إلى جودة الخدمة وأبعادها المقدمة للمستهلك (المرضى)، ومن أجل هذا سعينا إلى إبراز مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمة. وسنحاول فيما يلي تقديم النتائج التي توصلنا إليها سواء كان في الجانب النظري أو التطبيقي مع الرجوع إلى الفرضيات التي سبق وضعها أثناء اختيارنا لهذا الموضوع.

### اختبار الفرضيات:

انطلاقا من الدراسة التطبيقية التي اعتمدت في هذا البحث تم التوصل إلى النتائج التالية:  
نفي الفرضية الأولى والتي مفادها يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير النوع .

تأكيد الفرضية الثانية يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير السن.

تأكيد الفرضية الثالثة يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

نفي الفرضية الرابعة يوجد فروق معنوية لأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة الإستشفائية بيوب تبعا لمتغير فترة العلاج .

### أما النتائج المتوصل إليها فجاءت كما يلي:

-تعتبر جودة الخدمة عن مدى التطابق بين مستوى جودة الخدمة المقدمة وتوقعات المستهلك.  
-لتحسين الخدمة العمومية يجب أن تكون هنالك هياكل وهيئات ترافق العامل ليقوم بمهامه على أكمل وجه.

-يجب أن تصمم الخدمات وفقا لتوقعات طالبي الخدمة، لأنه يعتبر الأساس في تطوير الخدمات.

- تقييم أفراد عينة الدراسة للخدمات المقدمة لهم بالمؤسسة الإستشفائية من ناحية كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم تقييما ايجابيا وبدون أي تحيز.
- تمثل الخدمات منافع غير ملموسة، يقدمها طرف ما لطرف آخر، يصعب قياس جودتها لعدم وجود معايير ثابتة تعمم على جميع المنظمات نظرا لطبيعة خصائصها.
- تتعلق جودة الخدمة العمومية بالدرجة الأولى بجودة المشاركة العامة. فلا يمكن الحديث عن خدمة عمومية جيدة في ظل غياب مشاركة عامة فعلية تعمل على إدماج مختلف الفواعل في عملية صياغة الخدمات وتقديمها.
- حرص الإدارة العمومية على تطوير علاقاتها مع زبائنها من خلال تبني استراتيجيات تسويقية تهدف إلى تنمية العلاقة بين الطرفين.

### أفاق البحث:

بعد الانتهاء من هذا العمل وفي سبيل مواصلة البحث العلمي تتيح المجال للباحثين لمتابعة البحث العلمي في هذا المجال نقترح مايلي:

- ✓ مقارنة أبعاد جودة الخدمة بين الإدارة العمومية والخاصة.
- ✓ العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا الزبائن.
- ✓ أثر أداء العاملين في الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة.

### قائمة المراجع:

#### الكتب:

- 1- محمد عبد العال الأنعمي، جليل صويص، تحقيق الدقة في إدارة الجودة وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان ص 16،
- 2- محمد عبد الفتاح الصريفي، الإدارة الرائدة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2003، ص 197.
- 3- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 90-2000 دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان ، الأردن 2003، ص 197.
- 4- خليل إبراهيم محمود القزاز، إسماعيل إبراهيم وكروبل، عادل عبد المالك، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000-9001، مطبعة الأشقر، بغداد 2002، ص 27.
- 5- إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على أداء المؤسسي الدور المعدل للثقافة التنظيمية، معالي عباس شريف عبد الرحمن 2018، ص 13.
- 6- أحمد عبد النبي الطائي، رضا صاحب إل علي، سعاد كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة، الايزو، الجودة الشاملة، الأردن، 2009، ص 132
- 7- دكتور فلاح علي الزعبي إدارة التسويق (منظور تطبيقي استراتيجي ) ص 407-408 تاريخ 2022.
- 8- عمرو خير الدين التسويق ( المفاهيم والاستراتيجيات ) مكتبة عين الشمس للنشر، القاهرة، 1997، ص 268.
- 9- ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصمدعي، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر ص 105 - 2009.
- 10- معالي عباس شريف عبد الرحمن إدارة الجودة الشاملة وأثرها المؤسسي الدور المعدل للثقافة التنظيمية 2018.

- 11-الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفي في مكتبة الجامعة الشارقة ص 132-2012.
- 12-قاموس إعمال الجودة 2012/12/25 نسخة محفوظة 2017 على موقع واي باك مشين.
- 13-إدارة الجودة الشاملة،د. خضير كاظم حمود 2000.

### المقالات:

- 1-Parks wakpus national park of canada managment plan 13-10-2022 canada article.
- 2-Mellisa rozan wha in a sla definition .and for small busniess 19/05/2023 article.
- 3-Tamer-el diraby develop and managment 2017 article.p22
- 4-El diraby- rechearch development and technology -2018 article.p 39
- 5-Reg.o – asset managment planing for municipal 588/17-2020 article.
- 6-Taylor and cornin servqual versus servep reconciling performance based and perception .minus of service2017.
- 7-Boller and empirical assement of servqual scale –journal –of business research vol 24 may –2009.
- 8-Berry the marketing aspect of service quality berry. emerging persepective on sevice assciation chicago-american 2017.
- 9-Koeing and melexander service quality management journal of health care mareting vol 14 N 03 2005.

10-Edris and alghais education service quality ass preceived kuwait consome,s an application of servqual scale –middle business review vol 1 N01 – 2016.

المذكرات:

- 1- نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبون، دراسة تكميلية لنيل شهادة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، جامعة السودان 2017.
- 2- سميحة بلحسن، المشاركة العامة وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة تكميلية لنيل شهادة ماجستير تخصص علوم تسيير جامعة محمد بوضياف 2021.
- 3- أطروحة الدكتوراه إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال 2010.
- 4- أطروحة دكتوراه إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال 2010.

# الملاحق



جامعة سعيدة - الدكتور مولاي الطاهر  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
تخصص إدارة الإنتاج والتمويل



## استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

تحية طيبة وبعد:

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم إعداده في إطار التحضير للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الإنتاج والتمويل بعنوان: أبعاد جودة الخدمة في الإدارة العمومية، ويمثل هذا الاستبيان المصدر الأساسي للحصول على المعلومات اللازمة لإتمام الجانب التطبيقي للدراسة.

دراسة حالة مستشفى الشهيد أجير بن ثابت بيوب ولاية سعيدة.

نضع بين أيديكم مجموعة الأسئلة الرجاء الإجابة عليها بصدق وفقا ما تراه، علما أن إجابتك ستحظى بسرية تامة، وأن تستعمل إلا في خدمة البحث العلمي.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

أولا: البيانات الشخصية.

- الجنس: ذكر  أنثى
- السن: أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  من 40 إلى 50 سنة
- من 50 إلى 60 سنة  أكثر من 60 سنة
- المستوى التعليمي: ابتدائي  أساسي  ثانوي  جامعي
- فترة العلاج: يوم  أسبوع  شهر  أكثر من شهر

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة: هي المعايير أو المقاييس التي يتم من خلالها تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات الزبون لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل.

أولاً: الاعتمادية: درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة إنجازها للخدمة المطلوبة					
موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
					1- يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.
					2- يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.
					3- يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى.
					4- يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.
					5- يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.
ثانياً: الاستجابة: سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة.					
موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
					6- يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى قبل موعد تقديم الخدمة بدقة.
					7- يرغب العاملين في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
					8- يسهل المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.
					9- يهتم الفريق الطبي في المستشفى بتلبية طلبات المرضى فوراً.

ثالثا: الضمان أو الأمان: معلومات القائمين على الخدمة، وقدرتهم على استلهاام الثقة والائتمان.					
موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					10-تشعر بالأمان عند التعامل مع موظفي المستشفى.
					11-يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى.
					12-يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثوقة عن المرضى للمتابعة في الحالات المطولة.
					13-يتمتع العاملون في المستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة الصحية المناسبة.
رابعا: التعاطف: (تفهم احتياجات الزبون): درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص.					
موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					14-يولي الطبيب للمريض اهتماما وانتباها فرديا.
					15-تناسب أوقات المعاينة الطبية.
					16-يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى.
					17-يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة واللفظ في التعامل مع المرضى.
					18-يوضح الفريق الطبي في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمونها.

خامسا: الملموسية: وهي تشمل العناصر المادية للخدمة (المباني، التجهيزات، المرافق).					
موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					19-يتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.
					20-يملك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة.
					21-يتوفر المستشفى على كل الأدوية التي يحتاجها المريض.
					22-يتوفر في المستشفى خدمات مرافقة (صيدلانية، موقف للسيارات...).
					23- يحرص العاملون في المستشفى على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر.
					24-يملك المستشفى دورات مياه صحية ونظيفة وبما يحقق راحة المرضى.
					25-تضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة.