**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**Ministry of Higher Education and Scientific Research**

**جامعة محمد بوضياف بالمسيلة Mohamed Boudiaf University of M'sila**

**كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير Faculty of Economic, Commercial and**

**Management Sciences**

**Department of قسم العلوم التجارية**

**العنوان**

**دور موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية**

**دراسة حالة بعض العيادات الخاصة**

**مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر(اكاديمي) في العلوم التجارية**

**تخصص : تسويق الخدمات**

**من اعداد الطالبة : سفار طبي مروة**

# 

# أمام لجنة المناقشة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الأستاذة : خرخاش سامية | الدرجة العلمية: استاذ التعليم العالي | رئيسا. |
| الأستاذة: جعيجع نبيلة | الدرجة العلمية: استاذ التعليم العالي | مقررا ومشرفا. |
| الأستاذة: عميش سميرة | الدرجة العلمية: استاذ التعليم العالي | ممتحنا. |

**السنة الجامعية**:**2022/202****3**

**شكر وتقدير**

الحمد لله والشكر له على توفيقه لي لانجاز هذا العمل المتواضع لقوله تعالى :(.... وما توفيقي الا بالله.....) سورة هود الآية 88

كما يسرني تقديم الشكر لوالدي ووالدتي اللذان سهرا

على تربيتي وتعليمي منذ أن بدأت حياتي

وأشكر كل من درسني أو ساهم في تدريسي من دكاترة جامعة محمد بوضياف وكل الأساتذة الذين يرجع لهم الفضل بعد الله عز وجل

كما أقدم الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة جعيجع نبيلة

على توجيهاتها لإنجاز هذا البحث المتواضع

اسال الله تعالى أن يضيف قيمة إلى هذا العلم

كما لا ننسى أن نشكر " أ.د عميش سميرة" على كل دقيقة أخذناها من وقتها وعلى كل مجهوداتها التي بذلتها من أجل انجاز هذا العمل

وشكر موجه كذلك لإدارة جامعة محمد بوضياف لحسن توفيرهم وتسهيلهم الخدمات للطلاب ومساعدتهم في كل الأمور التي من شانها أن تخول لهم فضاءً مريحا للدراسة وطلب العلم في أمان ونظام.

**اهداء**

إلى من أُفضِّلها على نفسي، ولِمَ لا؛ فلقد ضحَّت من أجلي

ولم تدَّخر جُهدًا في سبيل إسعادي على الدَّوام

"أُمِّي الحبيبة"

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.

فلم يبخل عليَّ طيلة حياته "والدي العزيز".

إلى اخواتي وأخي وأخص بالذكر أختي مارية والى مجموعة مخصصة من أصدقائي في مشواري الدراسي وأخص بالذكر صديقتي ايمان، وجميع من وقفوا بجانبي وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة أُقدِّم لكم هذا البحث، وأتمنَّى أن يحوز على رضاكم.

**ملخص**

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على دور موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية والذي يعتبر هدف من الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية، من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي المتمثل في "ما دور موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟

تم توزيع استبيان على ثلاث مؤسسات استشفائية خاصة من أجل تطبيق دور موظفي الخط الأمامي وبلغ حجم العينة 150، والاستبيانات المسترجعة 105 تم تحليلها بالاعتماد على برنامج SPSS، حيث وبعد الدراسة النظرية والاحصائية للعينة توصلنا لعدة نتائج أهمها: وجود دور إيجابي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية.

**الكلمات المفتاحية**: موظفي الخط الأمامي \_ رضا المستفيد \_ الخدمة الصحية.

**Abstracts**

This study aimed to shed light on the role of front-line employees in achieving the satisfaction of the beneficiary of the health service, which is considered one of the strategic objectives of the service institutions, in order to answer the main question represented in "What is the role of the front-line employees in achieving the satisfaction of the beneficiary of the health service?"

A questionnaire was distributed to three private hospital institutions in order to apply the role of front-line employees. The sample size was 150, and the retrieved questionnaires were 105 analyzed based on the SPSS program. After theoretical and statistical study of the sample, we reached several results, the most important of which are: The presence of a positive role for front-line employees in achieving satisfaction The beneficiary of the health service.

**Keywords**: front-line staff \_ beneficiary satisfaction \_ health service.

**فهرس المحتويات**

|  |  |
| --- | --- |
| **العنوان** | **الصفحة** |
| شكر | I |
| إهداء | II |
| ملخص | III |
| فهرس المحتويات | IV |
| فهرس الجداول والأشكال | VII-VI |
| مقدمة | ‌أ-ح |
| **الفصل الأول الإطار النظري للدراسة** | |
| **تمهيد** | **10** |
| **المبحث الأول: مفاهيم الخدمة الصحية** | **11** |
| 1-مفهوم الخدمة | 11 |
| 1-1-تعريف الخدمة | 11 |
| 1-2-تعريف الخدمة الصحية | 11 |
| 2-أهمية وأهداف الخدمة الصحية | 12 |
| 2-1-أهمية الخدمة الصحية | 12 |
| 2-2 أهداف الخدمة الصحية | 12 |
| 3-خصائص الخدمة الصحية | 14 |
| 3-1-عدم الملموسية | 14 |
| 3-2-التلازم عدم إمكانية فصل الخدمة | 14 |
| 3-3-الإختلاف وعدم التجانس | 14 |
| 3-4-غير قابلية الخدمات للتخزين | 15 |
| 3-5-الملكية | 16 |
| 4-أنواع الخدمة الصحية | 16 |
| 4-1-الخدمة الصحية الوقائية | 16 |
| 4-2-الخدمة الصحية العلاجية | 16 |
| 5-العوامل المؤثرة على الزبون المستفيد من الخدمة الصحية | 17 |
| **المبحث الثاني: مفهوم موظفي الخط الأمامي** | **19** |
| 1-1-تعريف موظفي الخط الأمامي | 19 |
| 1-2-سمات موظفي الخط الامامي | 20 |
| المبحث الثالث: رضا الزبون | 24 |
| 1-تعريف سلوك الزبون | 24 |
| 2-العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للزبون الصحي | 24 |
| 2-1 العوامل الاجتماعية | 25 |
| 2-4 العوامل النفسية | 26 |
| **خلاصة** | **28** |
| **الفصل الثاني الإطار التطبيقي للدراسة** | |
| **تمهيد** | **29** |
| **المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة** | **30** |
| 1-تعريف بمؤسسات الدراسة | 30 |
| **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة** | **33** |
| 1-منهجية البحث | 33 |
| 1-1-منهج الدراسة | 33 |
| 1-2-مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات المعلومات | 33 |
| **المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات** | **39** |
| 1-تحليل البيانات الشخصية | 39 |
| 2-التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان | 43 |
| 2-1-التحليل الوصفي للمحور الأول | 43 |
| 2-2-التحليل الوصفي لمحور رضا المستفيد من الخدمة الصحية | 45 |
| **المبحث الثالث: عرض واختبار فرضيات الدراسة** | **47** |
| 3-1-اختبار اعتدالية التوزيع | 47 |
| 3-2-عرض وتحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات | 48 |
| **خلاصة** | **54** |
| **خاتمة** | **56** |
| **قائمة المراجع** | **58** |
| **الملاحق** | **60** |

**فهرس الجداول**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الجدول** | **الصفحة** |
| **01** | بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها | 15 |
| **02** | الاستبيانات الموزعة والمسترجعة | 34 |
| **03** | محتوى الاستبيان | 35 |
| **04** | درجات مقياس ليكارت الخماسي | 35 |
| **05** | معاملات ثبات أداة الدراسة لكل محور ومعدل الثبات الكلي للأداة. | 36 |
| **06** | الصدق البنائي لمتغير دور موظفي الخط الامامي على رضا المستفيد من الخدمة الصحية | 37 |
| **07** | الفئات المعيارية للحكم على المتوسطات وفقا للمقياس المتدرج الخماسي | 38 |
| **08** | توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الجنس | 39 |
| **09** | توزيع أعمار أفراد العينة حسب العمر | 40 |
| **10** | توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي | 41 |
| **11** | توزيع أفراد العينة حسب درجة التواصل | 42 |
| **12** | التحليل الوصفي لمحور سمات موظفي الخط الامامي | 43 |
| **13** | التحليل الوصفي لمحور تمكين موظفي الخط الامامي | 44 |
| **14** | التحليل الوصفي لمحور الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي | 44 |
| **15** | التحليل محور رضا المستفيد من الخدمة الصحية | 46 |
| **16** | التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة | 47 |
| **17** | مخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الأولى | 48 |
| **18** | مخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثانية | 49 |
| **19** | مخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثالثة | 51 |

**فهرس الأشكال**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الشكل** | **الصفحة** |
| 01 | نموذج الدراسة | ‌ب |
| 02 | نموذج تكاملي لجودة الخدمة الصحية (بلال، 2011) | 18 |
| 03 | العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للزبون المريض | 25 |
| 04 | الهيكل التنظيمي للمؤسسة العيادة الطبية الشفاء | 30 |
| 05 | الهيكل التنظيمي للمؤسسة مؤسسة طبية حكيم خوجة | 31 |
| 06 | الهيكل التنظيمي للمؤسسة مؤسسة طبية عيادة كريم لطب الأسنان | 32 |
| 07 | أفراد العينة الدراسة حسب الجنس | 39 |
| 08 | أعمار أفراد العينة حسب العمر | 40 |
| 09 | توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي | 41 |
| 10 | أفراد العينة حسب درجة التواصل | 42 |
| 11 | النموذج الميداني للدراسة | 52 |

****

**مقدمة عامة**

# مقدمة:

تحتل الصحة مكانة هامة ومركزية في برامج العمل الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، فهي أبرز وأهم المؤشرات الاجتماعية للتنمية المستدامة، وإذا كانــت الصحة تمثل قيمة في حد ذاتها، فإنها تمثل مفتاحا لزيادة الإنتاج وعنصرا هاما في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وثروة ينبغي الحفاظ عليها وصيانتها.

من أجل ذلك فقد انصب اهتمام الأطراف الفاعلة في النظام الصحي على موضوع الجودة الذي أصـبـح مـن أكثـر المـواضـيـع طرحا وإلحاحا على مستوى المؤسسات الصحية، فالجودة مطلوبة في كافة مجالات العمل، إلا أنها تكتسي أهمية وخصوصية أكبر من جانب المؤسسات الصحية، لأنهـا تتعلـق مباشرة بالإنسان الذي يعتبر الهدف النهائي لكل برامج التنمية، فتحسين ما تقدمه المؤسسات الصحية من خدمات يحقق منافع صحية للفرد خاصة وللمجتمع عامة، إذ تساهم الخدمات الصحية الجيدة مساهمة كبيرة في حماية السكان من مختلف الأمراض والحد من انتشارها.

وإذا كان تحسين المستوى الصحي للفرد والمجتمع والارتقاء به هو الهدف الرئيسي والمبرر الأساسي لجودة الخدمات الصحية فإنه ليس الهدف الوحيد، إذ أن هناك أهدافا أخرى ستتحقق في هذا الإطار، وخاصة في مجال تدريب موظفي الخط الامامي، يعتبر العاملون في الخط الأمامي من أهم الأشخاص الذين يسهمون في تحسين جودة تلك الخدمات ورفع مستوى الرضا لدى المستفيدين.

ففي الخط الأمامي، يقوم الموظفون بمهام متعددة، من بينها تقديم الخدمات الصحية الأساسية والعاجلة، ومراقبة حالة المرضى، وتنفيذ الخطط العلاجية، وإدارة المخزون الطبي، وتحديد الاحتياجات الطبية للمستفيدين وغير ذلك الكثير.

وتأتي أهمية الموظفين في الخط الأمامي من تأثيرهم على رضا المستفيد من الخدمة الصحية وعلى اعتبار أن عملية تقييم مساهمة المنظومة الصحية في دعم وتجسيد برامج التنمية الصحية والبشرية ترتبط ارتباطا وثيقـا وحتميـا بعمليـات التقييم على المستوى الجزئي؛ أي على مستوى المؤسسات الصحية المشكلة لهذه المنظومة (خاصة منها المستشفيات التي تعد من مرافق التنمية الهامة التي تعنى بالاحتياجات الصحية للمواطنين وعلى مستوى الأفراد العاملين بها. لذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة للصحية من خلال دراسة تطبيقية لإحدى مؤسسات وتتمثل في السؤال التالي:

**1-الإشكالية:**

* **ما دور موظفي الخط الامامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟**

**التساؤلات الفرعية:**

1-ما دور سمات موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟

2-ما دور تمكين موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟

3-ما دور الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟

**2-الفرضيات:**

- يوجد دور ايجابي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية

**الفرضيات الفرعية:**

1-يوجد دور ايجابي لسمات موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟

2-يوجد دور ايجابي لتمكين موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟

3-يوجد دور ايجابي للاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؟

**3-نموذج الدراسة:**

**الشكل (1): يوضح نموذج الدراسة**

**المتغير المستقل**

**المتغير التابع**

**دور موظفي الخط الأمامي**

**رضا المستفيد**

**- سمات موظفي الخط الأمامي**

**- تمكين موظفي الخط الأمامي**

**- الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي**

**تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية**

**المصدر:** من إعداد الطالبة

**4-أهمية البحث:**

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية القطاع الذي اختير كمجال لها، إذ ترتبط بالقطاع الصحي الذي الأساس في بناء المواطن السليم والقادر على خدمة مجتمعه، ومـن أهميـة الـدور الـذي يلعبـه الارتقاء بخدمات الرعاية الصحية وتحسين جودتهـا في دعم جهود التنمية واستمرارها، فجـودة الرعايــة الصحية تتعلق بالإنسان مباشرة وبأغلى ما يملكه وهـو صحته وتلامس الجوانب الأكثر حساسية في حياته، كمـا أنهـا تسـمـح بزيادة قدرات الأفراد وتوسيع خياراتهم، وتشكل استثمارا في رأس المال البشري سواء أكان مقدما للخدمة الصحية أو مستفيدا منها، إضافة إلى مساهمتها في المحافظة على البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة الصحية، فالخدمة الصحية الجيدة لا يقف أثرها عند المريض المستفيد منها أو عنـد مقدّمها، بل يمتد للبيئـة بصفة عامة، وبالتالي فأهمية الدراسة تنبـع مـن أهمية الدور الذي تلعبه الخدمـة الصحية الجيدة في التنمية البشرية المستدامة كمحور أساسي في التنمية الشاملة المستدامة.

**5-أهداف البحث:**

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التوصل الى مجموعة من الأهداف والمتمثلة أساسا في:

- التعرف على دور موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية

- تحديد مفهوم موظفي الخط الأمامي.

- التوصل الى بعض النتائج والاقتراحات التي من شأنها ان تساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية.

**6- أسباب اختيار الموضوع:**

يمكن إجمال أسباب اختيار موضوع الدراسة فيما يلي:

- حاجة ومتطلبات المؤسسات الصحية وعلى رأسها المستشفيات إلى مثل هذه الدراسات؛

- ارتباط موضوع الدراسة بتخصص الباحث؛

- تركيز أغلب الدراسات المرتبطة بتخصص التنمية المستدامة على المواضيع ذات البعد البيئي، وإهمال البعد الاجتماعي والبشري نوعا ما، على الرغم من أن العملية التنموية المستدامة تعتمد بالدرجة الأولى على إعداد الموارد البشرية وتنميتها، كما أن التنمية الاجتماعية تعد البعد الأساسي والمحوري الذي تقوم عليه باقي أبعاد التنمية المستدامة؛

**7- المنهج المستخدم وأدوات الدراسة**:

قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتبر المنهج المناسب لوصف الظاهرة محل الدراسة وآراء الفئة المستهدفة، للربط بين متغيرات الدراسة وبعدها وتحليل وتعميمها على المجتمع المدروس.

**8- الدراسات السابقة:**

**الدراسة الأولى: دور جودة الخدمة الصحية في التنمية البشرية المستدامة**

* **إشكالية الدراسة:** ما مدى مساهمة جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى في التنمية البشرية المستدامة؟
* **أهداف الدراسة:**
* التعرف على ابعاد جودة الخدمات الصحية والإلمام بالمفاهيم المرتبطة بها
* تحديد مفهوم التنمية البشرية المستدامة أسسها وابعادها
* ابراز الدور الذي يلعبه تحسين جودة الخدمات الصحية في دعم وتجسيد ابعاد التنمية البشرية المستدامة
* فرضيات الدارسة:

- الفرضية الأولى: تساهم الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمـد الصـديق بـن يحي في زيادة القدرات العلمية للإطارات الصحية.

- الفرضية الثانية: تساهم الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بـن يحي بشكل إيجابي في البعد الصحي للتنمية البشرية المستدامة.

- الفرضية الثالثة: تساهم الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمـد الصـديق بـن يحي بشكل إيجابي في البعد البيئي للتنمية البشرية المستدامة.

* **منهج البحث: المنهج الوصفي**
* **عينة البحث: موظفي مؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يخيى**
* **الأدوات المستخدمة: الاستبيان**
* **أهم النتائج المتوصّل إليها:**

- الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي على درجة متوسطة من الجودة، سواء من حيث جودة الطاقم الصحي المقدم للخدمة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد حول المحور الفرعي لجودة وكفاية الفريق الصحي 2.70، أو من حيث جودة التقنية الطبية المستخدمة، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد حول المحور الفرعي لجودة الأجهزة والمعدات الطبية ووفرة التخصصات ،2.64 وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد على عبارات المحور الثاني للاستبيان الذي يعكس واقع جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة 2.83.

- تتوفر المؤسسة الاستشفائية علـى عـدد كاف من الممارسين الطبيين لخدمة المرضى خاصـة. الأطباء منهم العامون والصيادلة، غير أن هناك عدد من المصالح الاستشفائية التي تعاني مـن عجـز في عدد الأطباء الأخصائيين علـى غــرار مصلحة جراحة العظام، مصلحة الطب الداخلي، وعلى وجه الخصـوص مصلحة الولادة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى كفاية الأطباء 2.68. - تتوفر المؤسسة على عدد كاف من الممرضين، وذلك بالاعتماد على مؤشر عدد الأسرة ممرض، إلا أن هنـاك تفاوت في توزيـع هـؤلاء بين المصالح المختلفـة، وقـد بـلـغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد حـول مـدى كفاية أعداد الممرضين قيمة 1.83

-انعدام العدالة في الاستفادة مـن فـرص التكــوين والتـدريب بالمؤسسة الاستشفائية، حيـث تمـنـح الـدورات التدريبية بشكل حصري للأطباء الأخصائيين، فيما تمنح الدورات التكوينية للأطباء بدرجة أكبر مـن الممرضين.

- عدم وجود تقييم لأداء الأطباء والممرضين بالمؤسسة الاستشفائية.

**الدراسة الثانية: إثر سمات موظفي الخط الامامي على رضى العميل (دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في سوريا)**

**إشكالية الدراسة:**

يعد موظفو الاتصال في أي مؤسسة الأداة الأساسية للتواصل مع العميل وهم إلى حد كبير الآلية الحقيقية التي تستخدمها المؤسسة للتعبير عن توجه أعمالها لخدمة عملائها.

ومن المعروف أن الخدمات المصرفية تتصف بدرجة من النمطية، فهي تتضمن عمليات إيداع وسحب سواء أكانت هذه العمليات نقدية أم بصكوك شيكات، ومن شأن هذه النمطية أن تلغي بالتالي إمكانيات التميز الخدمي الذي يعتبر من متطلبات التنافس ومن هذا المنطلق برز مفهوم جودة الخدمة كمجال من مجالات التميز النسبي، وظهرت ضمن هذا السياق مفاهيم مثل خدمة العملاء، التوجه بالعميل، طريقة تعامل موظفي المصرف مع العملاء، الأسلوب الذي تؤدى به الخدمة وغيرها من المفاهيم المرتبطة بالعلاقة بين موظف الخط الأمامي والعميل.

ومن هنا كان لابد للمصارف -حيث يكون لموظف الاتصال مع العميل دور كبير في تأدية الخدمة للعميل -من أن تركز في اختيارها لموظفيها على العوامل المؤثرة في جودة العلاقة بين مقدم الخدمة والعميل وكذلك أية عوامل ذات تأثير على رضا العميل.

والعمل على تدريب موظفي الخط الأمامي على المهارات التقنية ومهارات التواصل، وتمكينهم من اتخاذ القرارات المتعلقة بالعملاء، وتحفيز فريق العمل على الاهتمام بالعميل وتلبية احتياجاته وتوقعاته وبالتالي تحقيق رضاه.

وبالتالي سيحاول الباحث في هذا البحث التعرف على مجموعة من سمات موظفي الخط الأمامي ومدى تأثيرها على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.

وبالتالي يمكن بلورة مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:

-ما هو مستوى توفر السمات المدروسة (المهارات التقنية المهارات الاجتماعية، سلطة اتخاذ القرار، التحفز لخدمة العميل التي يجب أن يتمتع بها موظفو الخط الأمامي لدى المصارف الخاصة السورية؟

-ما هو مستوى الرضا العام لعملاء المصارف الخاصة السورية؟

- هل يوجد تأثير لسمات موظفي الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة

السورية؟ ما أشد هذه السمات تأثيراً؟

**أهداف الدارسة:**

1-التعرف على مستوى توفر السمات المدروسة التي يجب أن يتمتع بها موظفو الخط الأمامي

لدى المصارف الخاصة السورية.

2 -التعرف على مستوى الرضا العام لعملاء المصارف الخاصة السورية.

3-تحديد أثر سمات موظفي الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية

**فرضية الدراسة:**

يوجد تأثير إيجابي لسمات موظفي الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية. ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1- يوجد تأثير إيجابي للمهارات التقنية لموظفي الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.

2- يوجد تأثير إيجابي للمهارات الاجتماعية لموظفي الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.

3- يوجد تأثير إيجابي لسلطة اتخاذ القرار المتعلقة بتلبية احتياجات العميل التي يتمتع بها موظفو الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.

4. يوجد تأثير لتحفز موظفي الخط الأمامي لخدمة العميل على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.

**المنهج المتبع: المنهج الوصفي**

**نتائج الدّارسة:**

1 -أظهرت الدراسة توافر مستوى مقبول من المهارات الاجتماعية لدى موظفي الخط الأمامي في المصارف الخاصة.

2 -أظهرت الدراسة توافر مستوى جيد من المهارات التقنية لدى موظفي الخط الأمامي في المصارف الخاصة.

3-أظهرت الدراسة توافر مستوى عال من تحفز موظفي الخط الأمامي لخدمة العميل في المصارف الخاصة.

4-أظهرت الدراسة توافر مستوى عال من سلطة اتخاذ القرار التي يتمتع بها موظفو الخط الأمامي.

5 -أظهرت الدراسة توافر مستوى جيد من الرضا العام لدى العملاء عن المصرف.

6-يوجد تأثير معنوي إيجابي للمهارات الاجتماعية لدى موظفي الخط الأمامي على رضا العميل في المصارف الخاصة في سوريا.

7- يوجد تأثير معنوي إيجابي للمهارات التقنية لدى موظفي الخط الأمامي على رضا العميل في المصارف الخاصة في سوريا.

**الدراسة الثالثة:**

دور تمكين عاملي الخط الامامي في تحقيق رضى الزبائن دراسة الحالة: شركة اتصالات الجزائر -جيجل-

* **إشكالية الدراسة:**

ما هو دور تمكين عاملي الخط الأمامي في تحقيق رضا الزبائن في شركة اتصالات الجزائر بجيجل؟

وقد انبثقت على هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات التالية:

**أ-**ما مستوى اهتمام شركة اتصالات الجزائر بتمكين عاملي الخطوط الأمامية؟

**ب-**ما مستوى رضا الزبائن على أداء عاملي الخطوط الأمامية الاتصالات الجزائر من وجهة نظر عاملي الخط الامامي؟

ج-هل توجد علاقة ارتباط بين تمكين عاملي الخطوط الأمامية وتحقيق رضا الزبون؟

* **أهداف الدراسة:**

**فرضية الدراسة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 a لتمكين عاملي الخط الأمامي في تحقيق رضا زبائن الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر -جيجل.

وانبثقت عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 a لتفويض السلطة في تحقيق رضا زبائن الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر -جيجل.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 a للمشاركة في اتخاذ القرارات في تحقيق رضا زبائن الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر -جيجل.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 a للتدريب في تحقيق رضا زبائن الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر -جيجل.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 a للمكافئات والحوافز في تحقيق رضا زبائن الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر -جيجل.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 a للاتصال الفعال في تحقيق رضا زبائن الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر -جيجل.

* **المنهج المتبع: المنهج الوصفي**
* **نتائج الدارسة:**

لقد تبين لنا من خلال الدراسة ما يلي:

- ان تمكين العاملين هو عملية يتم من خلالها تفويض السلطة ومنح المسؤولية وجزء من الاستقلالية للعاملين وخاصة في الصفوف الأمامية مما يحفزهم على تحرير طاقاتهم الكامنة في معالجة المشاكل الآنية بكفاءة و

فعالية والمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة للشيء الذي يعود بالفائدة على المنظمة في المدى البعيد.

- يعتبر تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرارات والتدريب والحوافز والاتصال الفعال من الوسائل التي تساعد في تحقيق رضا الزبون.

- ان رضا الزبون هو المحور الأساس لتوثيق العلاقة الترابطية الدائمة بين الزبون والمنظمة وذلك لتحقيق القناعة لديه حيث المنتج المقدم إليه هو مطابق لتوقعاته وحاجاته وتهدف منه المنظمة إلى بناء علاقات مستقبلية طويلة الأمد مبنية على أساس تبادل المنفعة بين الطرفين.

* **التعليق على الدارسات:**

تناولت هذه الدراسات السابقة بعض المهارات لموظفي الخط الامامي والتي سيتم التطرق لها في موضوع البحث هذا كما تطابقت بعض الدراسات في جزء منها مع الدراسة الحالية لكن الدراسة الحالية توسعت أيضا تشترك هذه الدراسات في منهج البحث وهو ما يتطابق مع الدراسة الحالية الا وهو المنهج الوصفي التحليلي ،ركزت بعض الدراسات على أهمية التفاعل الشخصي بين العميل وموظفي الخط الامامي في رضى العميل من خلال تناولها مفاهيم مثل العلاقات الشخصية بين العميل وموظفي الخط الامامي فيما تناولته أخرى من خلال التركيز على دور موظفي الخط الامامي في رضى العميل على ذلك من خلال دراسة السمات الاجتماعية كأحد السمات الأربعة المدروسة لموظفي الخط الامامي.

**7- تقسيمات البحث:**

تم تقسيم البحث الى فصلين الاول نظري والثاني تطبيقي، سنتناول في الفصل الأول الاطار النظري حيث تم تقسيمه الى ثلاث مباحث جاء المبحث الاول مفاهيم الخدمة الصحية، والمبحث الثاني مفهوم موظفي الخط الأمامي، أما المبحث الثالث ماهية رضا الزبون

أما الفصل الثاني فكان عبارة عن دراسة حالة دور موظفي الخط الامامي في تحقيق رضا الزبون باسقاط الدراسة على موظفي الخط الامامي ببعض العيادات الخاصة ثم ختمنا الموضوع بخاتمة.

****

**الفصل الأول**

**الإطار النظري للدراسة**

# تمهيد:

يحتل قطاع الخدمات الصحية مكانة بارزة ضمن قطاعات التنمية الاجتماعية كونه القطــاع المسؤول عن حماية السكان من مختلف الأمراض، فهو يعتبر الحجر الأساس في بناء المواطن السليم والقـادر على خدمة مجتمعه من خلال الخدمات التي يقدمها. وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الخدمة الصحية من خلال تعريفها وإبراز أهم الخصائص المميزة لها عن السلع المادية وعن الخدمات الأخرى.

# المبحث الأول: مفاهيم الخدمة الصحية

# 1-مفهوم الخدمة.

# 1-1-تعريف الخدمة

لقد اتفقت الدراسات الحديثة على أن الخدمات من المفاهيم التي يصعب. المفاهيم التي يصعب تحديد تعريف دقيق لها، نتيجة للخصائص التي تنفرد بها عن السلع المادية، لذلك فقد تباينت وجهات نظر الكتـاب حـول تحديـد مفهوم الخدمة، وتعددت بناء على ذلك التعريفات التي تناولت هذا الجانب، فقد عرفت جمعيـة التسويق الأمريكية الخدمة بأنها "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطـة مـع السلع المباعة"، والملاحظ على هذا التعريف أنه لم يميز بين الخدمة والسلعة بصورة كافية، وربط تقديم الخدمـة بالسلع المادية.

وعرف كوتلر KOTLER الخدمة بأنها "نشاط أو فائدة يمكن لأحد الأطراف أن يقدمها لطرف آخر، وهي أساسا غير ملموسة، ولا تؤدي إلى تملك أي شيء ملموس، وقد يرتبط إنتاجها أو لا يرتبط بمنتج مـادي". وقد أكـد هـذا التعريف على أهـم خاصية مميزة للخدمات عن السلع وهـي عـدم الملموسـية، بالإضافة إلى خاصية عدم نقل الملكية للمستفيد.

# 1-2-تعريف الخدمة الصحية

إنّ الخدمات على اختلاف أنواعها متماثلة من حيث الخصائص والمضمون لذلك فإنّ مفهـوم الخدمة بشكل عام والذي سبق التعرف عليه ينطبق على الخدمة الصحية، فقد عُرّفـت هـذه الأخيرة علـى أنها "مزيج متكامل من العناصر الملموسة وغير الملموسة، والتي تحقق إشباعا ورضـا معينـا للمستفيد"، أي أنّ الخدمة الصحية تمثل مجموعة من المنافع التي يحصل عليها المستفيد مقابل دفع ثمن معين، وباستخدام سلع مساعدة لكن لا تحول ملكية هذه الأخيرة إلى المستفيد من الخدمة أو دون الاستعانة بسلع ملموسة، وبذلك فالخدمة الصحية:

- مجموعة من المنافع مثل إزالة الألم تخفيض الحرارة التخلص من الصداع، تشخيص الطبيب للمرض وعلاجه وغيرها؛

- خدمات غير ملموسة تقدم بمساعدة سلع ملموسة كأخذ حبة دواء للتخلص من الصداع، والاستعانة بجهاز الأشعة لأخذ صورة إشعاعية، أو استخدام المشرط في الجراحة؛

- خدمات غير ملموسة ولا يتطلب تقديمها الاستعانة بسلع ملموسة مثل خدمات الرعاية النفسية؛

- خدمات لا ينتج عنها تملك السلع المادية المساعدة في تقديمها وإنمـا النشـاط الـذي يبـاع هـو فعند بقاء المريض بالمستشفى نتيجة إجراء عملية جراحية فإنه يحصل على خدمة الجراحة وخدمـة الإيواء، وعند مغادرته لا يمتلك السرير وأدوات الجراحة.

- وتعتبر الخدمات الصحية من أكثر الخدمات التي يقع على عاتق الدول توفيرها للأفراد، لأن توافرهـا بشكل كاف يؤدي إلى حماية أغلب السكان من الأمراض وذلك عن طريق الوقاية والعلاج، كمـا تعـد مطلبا رئيسيا تسعى المجتمعات الإنسانية إلى تحقيقه مهما اختلفت نظمها السياسية والاقتصادية، مـن خلال العمل على توفير الإمكانيات المناسبة في مؤسساتها الصحية، سواء كانت بشرية أو تقنية أو مالية، وذلك للارتقاء بمستوى أداء هذه الخدمات. (سعاد، 2012)

# 2-أهمية وأهداف الخدمة الصحية:

# 2-1-أهمية الخدمة الصحية:

تتحقق الأهمية في جعل فوائد ومزايا الجودة واضحة وملموسة للمريض عبر الآتي:

* التركيز على حاجات المرضى بما يمكنها من تحقيق متطلباتهم.
* تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم اقتصارها على الخدمات. اتخاذ سلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء.
* الفحص المستمر لجميع العمليات وابتعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج الخدمات وتقديمها للمريض.
* التحقق من حاجة المشاريع للتحسين المستمر وتطوير مقياس الأداء.
* تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات لتطوير استراتيجية التحسين المستمر إلى الأبد.(سماح، 2016، صفحة 45)

# 2-2 أهداف الخدمة الصحية:

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين (المرضى).

- تقديم خدمة صحية ذات جودة متميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه

- للمؤسسة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المؤسسة الصحية.

- تعد معرفة أراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.

- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين (المرضى من الخدمة الصحية ومقدميها. تمكين المؤسسات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.

- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة.

- كسب رضى المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي مؤسسة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء

- العمل وهذا ما يؤدي في النهاية إلى كسب رضى المستفيد (المريض).

- تحسين معنويات العاملين، إذ أن المؤسسة الصحية هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

- زيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات الصحية الحديثة ورافق هذه الزيادة زيادة من نوع آخر في الاهتمام بتلبية حاجات وتوقعات المستفيد (المريض).

- زيادة قوس التنافس بين المؤسسات الصحية المتشابهة.

- ملاءمة العلاج والرعاية المقدمين لمختلف الحالات المرضية.

- تحقيق أفضل النتائج السريرية لمختلف الحالات المرضية.

- اعتماد الإجراءات السريرية المتميزة للحد من المضاعفات والأحداث التي يمكن تحاشيها أو

* الوقاية منها.

- تبني العاملين لأشكال السلوك الإيجابي عند تعاملهم مع المرضى على النحو الذي يحفظ لهم كرامتهم الفردية أو العمل على إشراكهم في خطط الرعاية المرسومة لهم من قبل أطبائهم المعالجين.

- تأمين بيئة تساعد على سلامة المريض وبعث الاطمئنان في نفسه إلى سلامة الإجراءات المتخذة حيال وضعه الصحي بحيث تحقق له الرضى والقناعة حول الإجراءات المقدمة له.

- ضمان الاستخدام المناسب للموارد المستهدفة. (أحلام، 2013)

# 3-خصائص الخدمة الصحية:

بعد عرض التعاريف السابقة نجد أن أغلبها أشار إلى بعض خصائص الخدمات، وهاته الخصائص هي:

# 3-1-عدم الملموسية

تعني هذه الخاصية أن الخدمات لا يمكن رؤيتها ، تذوقها الشعور بها، سماعها، شم رائحتها قبل شرائها)، فمثلا المريض الذي تجرى له عمليات جراحية للتجميل لا يمكن أن يرى نتيجة العملية قبل الشراء، وليس لدى ركاب الخطوط الجوية شيء سوى تذكرة ووعد بأن تصل حقائبهم بسلام ولتقليل عدم التأكد يبحث المستفيدين من الخدمة عن إشارات جودة الخدمة ويستخلصوا استنتاجات عن الجودة من المكان (السعر، المعدات، الاتصالات التي يمكنهم رؤيتها، ولذلك تكون مهمة مقدم الخدمة جعل الخدمة ملموسة بطريقة واحدة أو أكثر وإرسال الإشارات الصحيحة عن الجودة وهذا ما يطلق عليه أحد المحللين (الدليل المادي) والذي يقدم فيه تنظيم الخدمة لعملائه دليلا منظما.

# 3-2-التلازم عدم إمكانية فصل الخدمة

هي عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها ومقدمها فدرجة الترابط تكون أعلى بكثير في الخدمات مقارنة بالسلع المادية وتشير خاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة والمستفيد فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب على خاصية التلازمية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها، وهذه الأخيرة تعد خاصية أساسية للكثير من الخدمات.

# 3-3-الإختلاف وعدم التجانس:

يختلف تقديم الخدمة من شخص لآخر خاصة إذا تعلق الأمر بخدمات تعتمد بالدرجة الأولى على التدخل الإنساني فيكون من الصعب على المستفيد من الخدمة المقارنة بين نفس الخدمات المعروضة قبل شرائها، كما يكون أيضا من الصعب على مقدم الخدمة إنتاج نفس الخدمة وبنفس الصفات في الوقت والمكان نفسه بالإضافة إلى أن الخدمات تقدم في أماكن عديدة ومن طرف أشخاص مختلفون في نفس المؤسسة أو من مؤسسة لأخرى وبالتالي فإن النمطية في إنتاج الخدمات تعد أمرا صعبا عكس السلع المادية التي تكون في غالب الأحيان نمطية.2

# 3-4-غير قابلية الخدمات للتخزين

بما أن الخدمة نشاط غير ملموس وبالتالي لا نستطيع تخزينها، فالوسائل والأشخاص والمحلات اللازمة التي تدخل في إيجاد الخدمة تعتبر أساسية في الإنتاج، لكنها ليست الخدمة في حد ذاتها، فخدمات الفندقة مثلا تحتاج أسرة وأشخاص وأكل لكن في النهاية المستفيد من الخدمة يدفع ثمن الخدمة وليس الأثاث.

كما يجب الإشارة أنه قد تنتج عن هذه الخاصية خسارة للمؤسسة الخدمية وذلك لعدم المقدرة على تخزين الطاقة الضائعة، فالمقاعد الفارغة في صالات السينما أو في أي وسيلة من وسائل النقل طاقة ضائعة لعدم إمكانية خزنها، والجدول التالي يوضح بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات واساليب معالجتها.

**الجدول رقم (1): يوضحبعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **خصائص الخدمات** | **بعض التعليقات** | **بعض طرق المعالجة** |
| **عدم الملموسية** | - صعوبة توفير عينات.  - وجود قيود على عنصر الترويج في المزيج التسويقي  - صعوبة تحديد السعر والنوعية مسبقا.  - إستخدام السعر كمؤشر للجودة.  - صعوبة تقييم الخدمات. | - التركيز على الفوائد.  - زيادة إضفاء الملموسية للخدمة.  - استخدام التوصية الشخصية كمدخل لبيع الخدمة.  - تطوي الشهرة.  - تخفيض تعقيدات.  - تخفيض تعقيدات الخدمة. |
| **التلازم** | - تتطلب تواجد مقدم الخدمة  - البيع المباشر.  - محدودية نطاق العمليات. | - تعلم العمل في مجموعات كبيرة.  - العمل بسرعة.  - تحسين انظمة تسليم الخدمة. |
| **الإختلاف**  **وعدم التجانس** | - المقاييس تعتمد على من هو مقدمها ومتى تقدم.  - صعوبة التأكد من النوعية. | - تدريب عدد أكبر من الموظفين الأكفاء.  - الحرص على إختيار وتدريب الموظفين.  - توفير مراقبة مستمرة ومنظمة. |
| **عدم القابلية للتخزين**  **(الزوال والفناء)** | - لا يمكن تخزينها.  - مشاكل التذبذب في الطلب. | - أتمتة العمليات قدر المستطاع.  - المحاولة المستمرة لإيجاد التوافق بين العرض والطلب (كتخفيض الأسعار في حالة انخفاض الطلب أو استخدام نظام الحجوزات). |
| **الملكية** | - المستفيد من الخدمة يسمح له بإستخدام الخدمة ولكن يمتلكها. | - التركيز على مميزات عدم الملكية مثل (توفير نظام الدفع). |

# 3-5-الملكية

إن عدم إنتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز الخدمات عن السلع وذلك لأن المستفيد من الخدمة له الحق بإستعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها، فحين يدفع المستفيد من غرفة في فندق أو مقعد في الطائرة فالدفع يكون بهدف إستعمال المقعد أوإستئجار الغرفة فقط وليس إمتلاكها.

نفس المرجع السابق (أحلام، 2013)

# 4-أنواع الخدمة الصحية:

عرفنا سابقا أن الخدمات الصحية هي مجموعة من الإجراءات المقدمة بغرض رفع المستوى

الصحي للأفراد مــن خــلال الوقاية والعلاج، وبالتالي فالمنظمات الصحية تعمـل علـى تـقـديـم خـدمتي الوقايـة والعلاج بصفة أساسية، أي أنّ الخدمات الصحية إما أن تكون خدمات وقائية أو خدمات علاجية.

# 4-1-الخدمة الصحية الوقائية

تتمثل الخدمة الصحية الوقائية في مجموع الخدمات والإجراءات الوقائية التي تقدمها مديريـة الرعايـة الصحية الأساسية والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع عامة بهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع والحيلولة دون حدوث الأمراض وانتشارها، والحفاظ على صحة الإنسان ووقايته من المرض، وتسمى أيضا بالخدمات الصحية البيئية، حيث أنها تكون موجهة لحماية السكان من الأمراض المعدية، وكذا الحمايـة مـن التدهور البيئي الناتج عن سلوك الأفراد والمؤسسات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة، وبذلك فهذه الخدمات تكون مرتبطة بصحة المجتمع بصفة مباشرة، فهي خدمات صحية واقيـة مـن الأمراض، وتشمل خدمات

# 4-2-الخدمة الصحية العلاجية

تعتبر الخدمة العلاجية (الرعاية الطبية) الوظيفة التي تحظى بالاهتمام الأكبر في مختلف المنظمات الصحية، ويقصـد بهـا "جميع الأعمال التي تدخل في العلاج الطبي وإجراء العمليـات، وتقــديم الأدويــة ووصفها، ومتابعة الحالات المرضية ، أي أنها الخدمات التي تُقدّم للتخلص مــن المـرض بعد حدوثه، وتخفيف معاناة الفرد من آلام المرض فهي بالتالي مرتبطة بصورة مباشرة بصحة الفرد، وتشمل خدمات التشخيص وخدمات الفحص والعلاج سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنازل، أو تم مـن خلال خدمات صحية مساندة تستلزم رعاية سريرية عن طريق إلحاق المريض بإحدى المؤسسات العلاجية، وتقديم الدواء والغذاء الملائمين لحالته، فضلا عن حسن معاملته لمساعدته على استعادة صحته. وقد تكون هذه الخدمات فردية يستفيد منها شخص واحد دون أن تكون له علاقة بأي جهة أو نظام معين (كأن يتوجـه شـخـص مـريض إلى إحدى العيادات لتلقي العلاج الطبي)، أو جماعيـة يستفيد منهـا عـدد مـن الأفراد ينتمون لمؤسسـة واحدة أو نظــام واحـد وفـق إجراءات وقواعد محددة (مثل الخدمات الطبيــة الـتي تقدمها الشركات لعمالها وموظفيها سواء أكان عن طريق تعيين طبيب متفرغ في المؤسسة أو التعاقد مــع أطباء ومستشفيات وفق شروط معينة).

والخدمة العلاجية قد تقدم رعاية صحية وقائية، حيث أن الطبيب الذي يعالج شخصـا مـا يمكن أن يقدم توضيحات ومعلومـات حــول مـرض مـعـين، وطـرق انتشاره وكيفية الوقايـة منـه، لتجنـب الـوقـوع فـيـه في المستقبل، وبذلك يقوم الطبيب بدور الخدمة الوقائية إلى جانب الخدمة العلاجية.

وما تجدر الإشارة إليه هو أن المجتمعات تختلف في مدى اهتمامها بالخدمات العلاجية أو الوقائية، وذلك حسب تفاوت المستويات الاقتصادية والاجتماعية فبرامج الرعاية الصحية الوقائية تعتبر سمـة مـن سمات المجتمعات المتقدمة، حيث الوقاية والاكتشاف المبكر للأمراض وبالتالي استخدام إجراءات علاجية فورية، بينما نجد أن البرامج العلاجية هي المميّزة للمجتمعات النامية أين يغلب الاعتقاد بضرورة الاهتمام بتوفير الخدمات الصحية المرتبطة مباشرة بصحة الفرد بدرجة أكبر من الاهتمام بالخدمات الصحية البيئية، علما أن النجاح في كلا النوعين من الخدمات يتطلب تعاونا مثمرا بين المريض والمعالج، وهذا لا يمكن الحصول عليه دون توافر حماس وقناعة لدى المريض تجاه مقدم الخدمة الصحية. (سماح، 2016)

# 5-العوامل المؤثرة على الزبون المستفيد من الخدمة الصحية:

* **جودة الرعاية الصحية**: يعتبر تقديم رعاية صحية عالية الجودة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المستفيد. تشمل جودة الرعاية الصحية عوامل مثل الدقة التشخيصية، وفعالية العلاج، والاتصال الجيد بين المريض والمقدمين الصحيين.
* **التواصل الفعال**: يلعب التواصل الجيد بين المريض وفريق الرعاية الصحية دورًا حاسمًا في رضا المستفيد. يجب على مقدمي الخدمة الصحية أن يكونوا على استعداد للإستماع لاحتياجات ومخاوف المرضى، وتوفير المعلومات بطريقة واضحة ومفهومة.
* **الوقت والانتظار**: يعد الوقت والانتظار للحصول على الخدمة الصحية أحد العوامل الحاسمة في تجربة المستفيد. يجب أن يكون هناك تنظيم جيد للمواعيد وتقليل الزمن الذي يقضيه المستفيد في الانتظار.
* **الاحترام والتعاطف:** يجب أن يتعامل مقدمو الرعاية الصحية مع المستفيدين بأسلوب محترم ومتعاطف. ينبغي أن يكون هناك احترام لقيم وثقافات المرضى، ومعاملتهم بلطف واحترام.
* **الوصول إلى الخدمات**: يعد الوصول إلى الخدمات الصحية بسهولة وفعالية أمرًا هامًا لرضا المستفيد. يجب أن تكون الخدمات صحية متاحة ومناسبة جغرافياً ومالياً لجميع المستفيدين.
* **التكلفة**: تلعب التكلفة دورًا هامًا في تجربة المستفيد من الخدمة الصحية. يجب أن تكون تكاليف العلاج والرعاية معقولة ومتاحة للمستفيدين، حتى لا تشكل عبئًا ماليًا كبيرًا عليهم.
* **التأمين الصحي**: توفر التغطية الصحية الجيدة والتأمين الصحي الشامل يعزز رضا المستفيد. يجب أن يكون هناك نظام فعال للتأمين الصحي يضمن توفير الخدمات الصحية اللازمة للمستفيدين دون تحميلهم بعبء مالي كبير.
* **الاحترافية والكفاءة**: يعتبر المستوى العالي من الاحترافية والكفاءة في تقديم الرعاية الصحية عاملاً أساسيًا لرضا المستفيد. يجب أن يكون لدى موظفي الخدمة الصحية المهارات والمعرفة اللازمة لتقديم رعاية عالية الجودة وفعالة.
* : يتوقع المستفيدون من الخدمة الصحية أن يكون هناك استجابة سريعة وتجاوب فعال مع احتياجاتهم ومتطلباتهم الصحية. يجب أن يتم التعامل مع استفساراتهم ومشاكلهم بشكل سريع وملائم.
* **الخصوصية والسرية**: يتوقع المستفيدون أن يتم التعامل مع معلوماتهم الصحية بسرية وخصوصية تامة. يجب أن يتم احترام سرية المعلومات الصحية وتطبيق إجراءات واضحة لحماية خصوصيتها.(Ahmed, 2018)

**الشكل (2): يوضح نموذج تكاملي لجودة الخدمة الصحية** (بلال، 2011)

**تحليل توقعات الزبون(المريض):**

**اتصالات من خلال الاستجواب المباشر**

**تحديد جودة الخدمة الصحية**

**اهداف الخدمة الصحية / التزام الإدارة**

**أداء العاملين:**

**تدريب العاملين / تقييم الاداء**

**إدارة توقعات الخدمة**

**لإعلان / الاتصال**

**أبعاد جودة الخدمة الصحية**

**الاعتمادية / الاستجابة**

**كفاءة مقدمي الخدمة /القدرة على الوصول**

**الاتصال /المجاملة / المصداقية / الأمان**

**العناية والرعاية / الجوانب البشرية المادية والملموسة**

**الرضى**

**المصدر: من إعداد الطالبة**

من خلال الشكل السابق والذي يعكس رؤيا شاملة ومتكاملة للجودة في قطاع الخدمات الصحية، تبدو العوامل المؤثرة بشكل مباشر وغير مباشر في جودة هذا النوع من الخدمات، وكذلك بعض الابعاد المميزة لها النوع من الخدمات.

# المبحث الثاني: مفهوم موظفي الخط الأمامي Front-line Staff

يشكل موظفو الخط الأمامي حلقة الوصل بين داخل المنظمة وخارجها نتيجة اتصالهم المباشر مع الزبائن، وتعتبر وظائف الخط الأمامي من أكثر الوظائف طلبا في قطاع الخدمات، ويجب أن يتمتع موظف الخط الأمامي بالسرعة والكفاءة في تنفيذ الأعمال، كما يجب أن يتسم باللطف والقدرة على تقديم المساعدة النافعة للزبون أثناء عملية إيصال الخدمة يشكل موظفو الخط الأمامي المدخل الرئيسي لإيصال خدمة ممتازة وفوائد منافسة للزبون، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على طبيعة عمل موظفي الخط الأمامي وأهميته.

# 1-1-تعريف موظفي الخط الأمامي: Frontline Employees

1-1-1-يمكن تعريف موظف الخط الأمامي بأنه" الموظف الذي يكون على اتصال مباشر مع الزبائن. (زيداني، 2013)

1-1-2-هم جميع موظفي المكتب الأمامي في أي منظمة، الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع العملاء، ويساهمون بشكل أساسي في عملية تقديم الخدمة. (اللحام، 2014)

1-1-3-في القطاع الصحي، يُشار إلى موظفي الخط الأمامي بأنهم الأفراد الذين يتعاملون مباشرة مع المرضى ويقدمون الرعاية الأولية والمساعدة الطبية في الحالات الطارئة. تتضمن هذه الفئة من الموظفين مجموعة متنوعة من المهن الصحية التي تعمل على الواجهة الأمامية لتلبية احتياجات المرضى وتوفير الرعاية الصحية الملائمة.

قد تشمل تعريفات موظفي الخط الأمامي في القطاع الصحي المهن التالية**:**

**الأطباء**: يشمل طبيب العائلة والأطباء العامون الذين يقومون بتشخيص وعلاج الأمراض ويقدمون الرعاية الأولية للمرضى.

**الممرضين**: يتضمن الممرضين المسجلين والممرضات المساعدات اللذين يقومون بتقديم الرعاية المباشرة للمرضى، مثل توزيع الأدوية وتقديم العلاج ورصد حالة المرضى.

**الصيادلة**: يشمل الصيادلة الذين يعملون في الصيدليات ويقومون بتقديم المشورة الصحية وتجهيز الوصفات الطبية وتوزيع الأدوية للمرضى.

**التقنيين الصحيين**: يشمل التقنيين الصحيين الذين يقومون بأخذ عينات الدم وإجراء فحوصات مختبرية وأشعة تشخيصية ودعم الفحوصات الطبية الأخرى.

**العاملين في خدمة المرضى**: يشمل العاملين في خدمة المرضى الذين يقدمون الدعم العملي والمساعدة للمرضى وعائلاتهم، مثل موظفي خدمة العملاء والعاملين في قسم الاستقبال والحجز.

**أخصائيو التغذية**: يقدمون استشارات تغذية وتخطيط للنظام الغذائي الملائم للمرضى ويساعدون في إدارة حالات مثل السكري والسمنة.

**أخصائيو العلاج الطبيعي**: يقومون بتقديم العلاج الطبيعي وتأهيل المرضى بعد الإصابات أو العمليات الجراحية.

**أخصائيو التمريض النفسي**: يوفرون الدعم النفسي والعاطفي للمرضى والمساعدة في إدارة التحديات النفسية والعقلية.

**أخصائيو التمريض النسائي والتوليد**: يقدمون الرعاية الصحية للنساء خلال فترة الحمل والولادة وبعد الولادة.

**أخصائيو التمريض العاملون في العناية المركزة**: يعملون في وحدات العناية المركزة ويقدمون رعاية خاصة ومراقبة مستمرة للمرضى الحرجين.

# 1-2-سمات موظفي الخط الامامي:

كما سبق واشرنا انه كنتيجة للطبيعة التفاعلية وغير الملموسة للخدمة فإن العملاء يعتمدون في حكمهم على جودة الخدمة على سلوك الموظفين في المؤسسة الصحية وبالتالي فان ما يتمتع به موظفو الخط الامامي من مهارات وقدرة على التعامل والتواصل بإيجابية مع العملاء سيكون له الأثر الهام على تحقيق رضى العميل ويشير(zablah et al 2012) الى أنه يجب ان يتمتع موظف الخط الامامي بمجموعة من الصفات والمهارات مثل: (اللحام، 2014) :

* سعة الصدر.
* روح المودة.
* احترام العميل.
* المبادرة بالمساعدة.
* مراعاة الخصوصية.

كما يُشير Ryan Robinson إلى خمسة عوامل أساسية يجب أن يمتلكها موظفو الخط الأمامي لنجاح الخدمة التي تُركز على العميل وهي (2006 ,Mudie & Pirrie):

**أ –إشراك العميل:Engaging the Customer**

ويعني إشراك العميل بنجاح في العمل على مقابلة توقعاته ومساعدة العملاء في مشاكلهم، وبناء علاقات معهم.

**ب-إدارة الوقت والمهام: Managing Time and Task:**

يجب أن يأخذ موظفو الخط الأمامي بعين الاعتبار إنجاز أداء كل المهام وإرضاء العملاء بنفس الوقت.

**ج-إظهار التحكم بالنفس:Demonstrating Self-control:**

يُقصد بها أن يكون لدى الموظفين القدرة على الحفاظ على رباطة جأشهم في حال الضغوط والخدمات السريعة والمجهدة، والاستمرار في التركيز وتقديم خدمة مميزة للعميل.

**د-إنجاز متطلبات العمل: Fulfilling Work Requirements:**

حيث تضع معظم المنظمات الخدمية قواعد وسياسات وإجراءات، والتي لم تصمم فقط من أجل تعظيم كفاءة وسلامة بيئة العمل، ولكن أيضاً من أجل العمل على تقديم أفضل خدمة زبائنللعملاء.

**هـ-التواصل والتعاون بشكل فعال Communicate and Collaborat Effectively**

يعتبر التواصل والتعاون بشكل فعّال مع الآخرين جزءاً لا يتجزأ من أداء الخدمة في الخطوط الأمامية، فهو يساعد على بناء بيئة الفريق وتعزيز الروح المعنوية وتسيير استكمال مهام العميل، ويساعد بالدرجة الأولى على الوصول إلى خدمة ممتازة للعملاء. (اللحام، 2014)

دراسة رضا الزبون المستفيد من الخدمة الصحية لها أهمية كبيرة من عدة جوانب، وإليك بعض الأسباب التي تبرز أهميتها:

**- تحسين جودة الرعاية الصحية:** دراسة رضا المستفيد يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمة الصحية. يمكن للتعرف على احتياجات المستفيدين وتقييم تجربتهم أن يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وتطوير الممارسات السريرية والإدارية.

**- تعزيز رضا المستفيدين:** فهم مدى رضا المستفيدين يساعد في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. عندما يشعر المستفيدون بالرضا من خلال تجربتهم في الخدمة الصحية، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة رضاهم وثقتهم في النظام الصحي وفريق الرعاية الصحية.

**- تعزيز الثقة والتواصل:** دراسة رضا المستفيد يسهم في تعزيز التواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين. يمكن لتقييم مستوى الرضا أن يسلط الضوء على أي نقاط ضعف في التواصل ويساعد في تحسينها، مما يعزز الثقة بين الأطباء والمرضى ويعمل على بناء علاقة أفضل.

**- تحسين تخطيط الخدمات الصحية:** فهم رضا المستفيدين يسمح للمؤسسات الصحية بتحديد الاحتياجات والمتطلبات الصحية للمجتمعات التي يخدمونها. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين تخطيط الخدمات الصحية وتوجيه الموارد بشكل أفضل لتلبية احتياجات المستفيدين.

**- تعزيز الشفافية والمساءلة:** يساهم تقييم رضا المستفيدين في تعزيز الشفافية والمساءلة في نظام الرعاية الصحية. عندما يتم توثيق مستوى رضا المستفيدين واحتياجاتهم، يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين الأداء وتوجيه الجهود نحو تلبية المتطلبات والتحسين المستمر.

**- تعزيز المنافسة الصحية:** تسهم دراسة رضا المستفيدين في تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات الصحية. عندما يتم تقييم رضا المستفيدين بشكل مستمر، يتعين على مقدمي الخدمات الصحية تحسين جودة خدماتهم وتجربة المستفيدين للحفاظ على رضاهم وكسب ثقتهم.

**- تحقيق التوجيهات والسياسات الصحية**: يمكن استخدام تقييم رضا المستفيدين لتحقيق التوجيهات والسياسات الصحية المحددة. عندما يتم فحص مستوى رضا المستفيدين، يمكن للسياسيين وصناع القرار استخدام هذه المعلومات لضمان تنفيذ سياسات صحية فعالة وتوفير الخدمات التي تلبي احتياجات الجمهور.

**- تعزيز التوجه نحو المريض:** يعمل تقييم رضا المستفيدين كمحفز للتوجه نحو المريض في تقديم الخدمة الصحية. عندما يتم التركيز على رضا المستفيدين، يصبح المريض في مركز الاهتمام ويتم مراعاة احتياجاته وتوقعاته بشكل أفضل.

**- تعزيز الولاء للمرضى:** عندما يكون المرضى راضين عن تجربتهم في الرعاية الصحية، فإنهم أكثر عرضة للبقاء موالين لمقدم الخدمة الصحية أو المؤسسة الصحية. يمكن أن يؤدي هذا الولاء إلى المزيد من التفاعل والزيارات التالية والإحالات، مما يفيد كل من المريض والمنظمة الصحية.

**- تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين:** تساعد دراسات رضا العملاء على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في تقديم الخدمات الصحية. من خلال فهم العوامل الخاصة التي تسهم في عدم الرضا أو انخفاض الرضا، يمكن لمقدمي الرعاية الصحية اتخاذ إجراءات مستهدفة لمعالجة هذه المسائل وتحسين تجربة المرضى بشكل عام.

**- التأثير على السياسات والتنظيمات الصحية:** يمكن أن تُسهم نتائج دراسات رضا العملاء في صياغة السياسات والتنظيمات الصحية على المستوى المحلي، الإقليمي أو الوطني. يمكن لصناع السياسات استخدام هذه البيانات لتشكيل استراتيجيات الرعاية الصحية وتحديد الأولويات التي تتماشى مع احتياجات وتوقعات المرضى. (اللحام، 2014)

# المبحث الثالث : رضا الزبون

من الأمور التي يجب أن يتم الاهتمام بها قبل مقدمي الخدمة الصحية، النواحي الإنسانية و السلوكية للزبائن المرضى، إذ أن هذه الأمور من الصعب دراستها و الإلمام بها ، نظرا لصعوبة قياسها بدقة ، بالإضافة إلى أنها تختلف من زبون لآخر ومن وقت لآخر بالنسبة لنفس الزبون.

يعد دراسة سلوك الزبون من أعقد المواضيع في الحقل التسويقي، و ينبع هذا التعقيد من كونه سلوكا بشريا يتسمبصعوبة قياس العوامل المؤثرة فيه.

# 1- تعريف سلوك الزبون

يعرف سلوك الزبون على أنه " الأفعال والتصرفات المباشرة للأفراد للحصول على سلعة أو خدمة والتي تتضمناتخاذ قرارات الشراء".

أما سلوك الزبون الصحي فيعرف على أنه: " التصرف الذي يصدر من المستفيد بهدف الحصول على الخدمة الصحية عند الحاجة إليها.

اعتبر هذا التعريف سلوك الزبون الصحي مجرد تصرف نابع من نفسية المستفيد لكنه أغفل مسألة جوهرية تتعلق بطبيعة هذا التصرف والقرارات التي تسبقه وتحدده لدلك يمكن أن نعرف سلوك الزبون الصحي على انه"التصرف الذي يصدر من المريض والمتعلق بحصوله على الخدمة الصحية بما في ذلك القرارات التي تسبق وتحددهذه التصرفات".

# 2- العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للزبون الصحي

يؤكد (P.Kotler) أن اتخاذ قرار الشراء لدى الزبون يتأثر بعدد من العوامل التي تحفز أو تحد من الأقدام على التعامل مع المنتج، وبقدر تعلق الأمر بالزبائن المتعاملين مع المؤسسات الصحية، فإنهم يتأثرون بذات العواملالمؤثرة في الشراء التقليدي، إلا أن الاختلاف سيكون تبعا لطبيعة الحالة الصحية للمريض (سليمة، 2017)

**الشكل (3): يوضح العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للزبون المريض**

**سلوك المريض**

**العوامل الاجتماعية**

**العوامل الثقافية**

**العوامل الشخصية**

**العوامل النفسية**

الجماعات المرجعية

العائلة

المكان

الثقافة العامة

الثقافة الخاصة

الشريحة الاجتماعية

الدوافع

الادراك

التعلم

المعتقدات

العمر

الوظيفة

أنماط الحياة الشخصية

يمكن توضيح أثر هذه العوامل على السلوك الشرائي لدى الزبون المريض كما يلي :

# 2-1 العوامل الاجتماعية

تمثل بمجملها مجموعة العلاقات التي تربط الفرد بأفراد آخرين يتعايش ويتفاعل معهم باستمرار ويتأثر بهم بذات الوقت، تتمثل في:

**2-1-1 الجماعات المرجعية:**

يقصد بها الجماعات التي تمتلك تأثيرا مباشرا أو غير مباشر علىاتجاهات الزبائن وسلوكهم، تشمل الأصدقاء، جماعات العمل و يكون تأثيرها كما يلي:

* حالة التأثير الايجابي للجماعات المرجعية.
* حالة التأثير السلبي.
* حالة عدم التأكد.

**2-1-2 لأسرة:** تعد أقوى مصادر التأثير الاجتماعي، أد أن المريض عند اتخاذه لقرار معين يتعلقبصحته فانه سيستشير عائلته لاسيما إذا كان القرار ذا أثر خطير على حياته كما هو الحالفي إجراء عملية جراحية أو تحليلات مختبريه معمقة .

**2-1-3 المكان:** تتمثل في الموقع التي يحتله الفرد في المجموعة الاجتماعية المنسب إليها و ما يمكن أن يلعبه من دور في التأثير على الآخرين.

**2-2 العوامل الثقافية**:هي العوامل التي يعبر من خلالها الفرد عن أسلوبه في التعامل مع المفردات اليومية، و دلك اتساعا مع التراكم المعرفي المتحقق لديه عبر تجاربه الإنسانية وما تحقق له من تعميق فكري تشمل:

**1.2.2 الثقافة العامة** :هي " تراكم معرفي وقيمي لمقاصد ومفاهيم يستخدمها المجتمع للتعامل مع التي يعيش فيها و تتم مناقلتها للأجيال القادمة"البيئة.

**2.2.2 الثقافة الفرعية:** هي الثقافة التي تمتلك وصفات سلوكية خاصة يمكن تميزها عن غيرها من المجاميعالأخرى ضمن الثقافة العامة.

**3.2.2 الشريحة الاجتماعية :** هي " التجانس النسبي للأقسام أو الأجزاء في المجتمع و المرتبة بشكل هرمييشترك أفرادها بقيم و اهتمامات مشتركة و سلوك متشابه".

**3.2 العوامل الشخصية: تتمثل في:**

**1.3.2 العمر والمرحلة في دورة الحياة**: فانتقال الفرد من مرحلة إلى أخرى يؤثر إلى حد كبير فيالسلوك الشرائي للخدمة الصحية.

**2.3.2 نمط الحياة:** هو " طريقة معيشة الفرد المعبرة عن نشاطاته التي يمارسها و اهتماماته التي يركزعليها و آرائه التي يتبناها".

**3.3.2 الشخصية:** يعرفها علماء النفس بأنها " مجموعة الخصائص أو السمات النفسية التي تحددتفضيلات الفرد و سلوكه.

# 2-4 العوامل النفسية:

يتأثر المريض إلى حد كبير بجملة من العوامل النفسية التي تترك أثرا واضحا على سلوكه الشرائي للخدمةالصحية تتمثل في:

**1.4.2 الدوافع**: حيث تعرف على أنها " قوى محركة تتمثل في الحاجات و الرغبات التي يريد الإنسانإشباعها أو الأمور التي يريد الفرد تجنبها و الابتعاد عنها".

**2.4.2 الإدراك:** هو " العملية التي يقوم الفرد بفضلها باختيار و تنظيم و تفسير المعلومات مشكلامنخلالها لوحة للعالم الخارجي في وعيه".

**3.4.2 التعلم**: يمثل مجموعة المتغيرات الحاصلة في سلوك الفرد و الناجمة من تراكمالخبرات السابقة لديهفالفرد يتعامل مع البيئة المحيطة به يوميا و يكتسب في كل مرة خبرة معينة.

**4.4.2 المعتقدات والاتجاهات :**المعتقد هو توصيف لفكرة يحصلها فرد عن شيء ما ،أما الموقف فهو التقييم الثابت لدى الفرد الذي قد يكون إيجابا او سلبا نحو فعل أو فكرة. (سليمة، 2017).

# خلاصة:

من خلال دراستنا لهذا الفصل حاولنا في المبحث الأول التطرق الى الجانب النظري لكل من مفاهيم الخدمة الصحية وتطرقنا لأهميتها وأهدافها وكذا خصائصها وأنواعها وختمنا المبحث بابراز العوامل المؤثرة على المتغيرين، ثم تطرقنا في المبحث الثاني الى مفهوم موظفي الخط الأمامي وذكرنا فيه سمات موظفي الخط الأمامي، ثم انهينا الفصل الأول بالمرور الى المبحث الثالث والذي تناولنا فيه تعريف رضا الزبون والعوامل المؤثرة على سلوكه الشرائي الصحي.

****

**الفصل الثاني**

**الإطار التطبيقي للدراسة**

# تمهيد:

بعد التطرق إلى الفصل النظري والذي تم التناول فيه الجوانب النظرية لموضوع دور موظفي الخط الامامي على رضا المستفيد من الخدمة الصحية، نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي وللقيام بالدراسة كان علينا إسقاط تلك الجوانب النظرية على الدراسة التطبيقية من خلال قيامنا بإجراء دراسة ميدانية للمؤسسات الصحية لإسقاط عليها دراستنا والخروج بالنتائج في ظل ما تم تطرقُ اليه في الفصل النظري المتعلق بدور موظفي الخط الامامي على رضا المستفيد من الخدمة الصحية.

إذ سوف نتطرق في شق هذا الفصل الذي يخص دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الصحية، والتي تم إجراء الدراسة فيها وعن طريق توزيع استمارة الاستبيان قد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث أساسية هيا**:**

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

# المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة

# 1-تعريف بمؤسسات الدراسة

**العيادة الطبية الشفاء**: هي مؤسسة خاصة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، إنطلق نشاطها في 2004، تقع الشمال الغربي لولاية المسيلة حي 5 جويلية- المويلحة، تتربع على مساحة قدرها 100م2 ، القدرة الاستيعابية تقدر ب 3 أسرة، موزعة على المصالح والوحدات الداخلية، تتكون المؤسسة الخاصة من هيكل التشخيص، العلاج، إستشفاء.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المصالح الاستشفائية** | **الأسرة** | **وحدات الفحص بالأشعة** | **قاعات الإنتظار** |
| 05 | 03 | 01 | 02 |

**من إعداد الطالبة**

**الشكل (4): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العيادة الطبية الشفاء**

**المدير**

**أمانة المدير**

**مديرية الفرعية للمالية والوسائل**

**مديرية المصالح الصحية**

**مكتب نائب المدير**

**مكتب المحاسبة**

**مكتب نائب المدير**

**المصدر**: من إعداد الطالبة من وثائق المؤسسة الخاصة العيادة الطبية الشفاء

**شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة**

**1-مدير:** يرأس المؤسسة مدير وتحت تصرفه عدة مديريات فرعية، ومن أهم ما يقوم به العمل من خدمات طبية تتلاءم لتحقيق رضا المستفيدين للخدمة الصحية.

**2-مديرية الفرعية للمالية والوسائل:** تضم هذه المديرية مكتب خاص بالمدير الفرعي للمالية والوسائل ومكتب محاسبة تابع له.

**3-مديرية المصالح الصحية:** هي نيابة المديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى المؤسسة الاستشفائية الخاصة.

**مؤسسة طبية حكيم خوجة:** هي مؤسسة خاصة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، إنطلق نشاطها في 2011، تقع الشمال الشرقي لولاية المسيلة حي الجعافرة، تتربع على مساحة قدرها 140م2، القدرة الاستيعابية تقدر ب 4 أسرة، موزعة على المصالح والوحدات الداخلية، تتكون المؤسسة الخاصة من هيكل التشخيص، العلاج، إستشفاء.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المصالح الاستشفائية** | **الأسرة** | **وحدات الفحص بالأشعة** | **قاعات الإنتظار** |
| 05 | 04 | 02 | 02 |

**الشكل (5): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة مؤسسة طبية حكيم خوجة**

**المدير**

**أمانة المدير**

**مديرية الفرعية للمالية والوسائل**

**مديرية المصالح الصحية**

**مكتب نائب المدير**

**مكتب المحاسبة**

**مكتب نائب المدير**

**شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة**

**1-مدير:** يرأس المؤسسة مدير وتحت تصرفه عدة مديريات فرعية، ومن أهم ما يقوم به العمل من خدمات طبية تتلاءم لتحقيق رضا المستفيدين للخدمة الصحية.

**2-مديرية الفرعية للمالية والوسائل:** تضم هذه المديرية مكتب خاص بالمدير الفرعي للمالية والوسائل ومكتب محاسبة تابع له.

**3-مديرية المصالح الصحية:** هي نيابة المديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى المؤسسة الاستشفائية الخاصة.

**مؤسسة طبية عيادة كريم لطب الأسنان:** هي مؤسسة خاصة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، إنطلق نشاطها في 2016، تقع شمال ولاية المسيلة بجانب سوق بن طبي (مقابل مسجد أسامة بن زيد)، تتربع على مساحة قدرها 100م2، القدرة الاستيعابية تقدر ب 2 أسرة، موزعة على المصالح والوحدات الداخلية، تتكون المؤسسة الخاصة من هيكل التشخيص، العلاج.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المصالح الاستشفائية** | **الأسرة** | **وحدات الفحص بالأشعة** | **قاعات الإنتظار** |
| 04 | 02 | 01 | 03 |

**الشكل (6): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة مؤسسة طبية عيادة كريم لطب الأسنان**

**المدير**

**أمانة المدير**

**مديرية الفرعية للمالية والوسائل**

**مديرية المصالح الصحية**

**مكتب نائب المدير**

**مكتب المحاسبة**

**مكتب نائب المدير**

**شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة**

**1-مدير:** يرأس المؤسسة مدير وتحت تصرفه عدة مديريات فرعية، ومن أهم ما يقوم به العمل من خدمات طبية تتلاءم لتحقيق رضا المستفيدين للخدمة الصحية.

**2-مديرية الفرعية للمالية والوسائل:** تضم هذه المديرية مكتب خاص بالمدير الفرعي للمالية والوسائل ومكتب محاسبة تابع له.

**3-مديرية المصالح الصحية:** هي نيابة المديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى المؤسسة الاستشفائية الخاصة.

# المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

إن تحديد الإطار المنهجي للدراسة هو الخطوة الأولى للبدء في الجانب التطبيقي بتحديد مجتمع الدراسة الذي يوائم دراسة موضوع البحث بمختلف جوانبه وتفاصيله، يتناول هذا المبحث وصفا دقيقا للخطوات المتبعة لتنفيذ الدراسة، ويتضمن هذا المبحث وصفا للإجراءات التي أتبعت لغرض تحقيق أهداف الدراسة، من خلال وصف منهجية البحث ومصادر جمع المعلومات، ومجتمع الدراسة وعينته وأدوات) الدراسة وصدق أداة الدراسة spss.v26 وثباتها بالاعتماد على حزمة برنامج.

# 1-منهجية البحث

تتطلب كل دراسة منهجا علميا وأدوات بحثية بسير عليها للوصول غلى نتائج البحث وأهداف التي أراد الباحث الوصول إليها ضمن هذه الدراسة.

# 1-1-منهج الدراسة

حتى تكون الدراسة موضوعية وجيدة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب والذي يطابق الموضوع البحث، إلى جانب استخدام الأسلوب المسحي المتمثل في أداة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

# 1-2-مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات المعلومات

**1-2-1-مجتمع وعينة الدراسة**

**مجتمع الدراسة:**

من أجل إجراء الدراسة الميدانية فإنه قد وقع الاختيار على ثلاث مؤسسات صحية وهم مؤسسة الشفاء الطبية ومؤسسة الطبية عيادة كريم لطب الأسنان ومؤسسة الطبية الحكيم خوجة بولاية المسيلة وهذا للإحاطة بكامل جوانب موضوع الدراسة.

**عينة الدراسة:**

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم استهداف عينة من مجتمع الدراسة والمتمثلة في الموظفين ودرجاتهم الوظيفية.

**الجدول رقم (2): يوضحالاستبيانات الموزعة والمسترجعة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المؤسسة** | **الاستبيانات الموزعة** | **الاستبيانات المسترجعة** |
| **مؤسسة الشفاء الطبية** | 50 | 35 |
| **مؤسسة الطبية عيادة كريم لطب الاسنان** | 50 | 35 |
| **مؤسسة الطبية عيادة الطبية الحكيم خوجة** | 50 | 35 |

**المصدر: من اعداد الطالبة**

**1-2-2-أدوات جمع البيانات**

تعتمد الدراسة الميدانية بدرجة كبيرة على الولوج على ثلاث مؤسسات صحية والتعرف أكثر على جوانب موضوع، وحتى يمكننا جمع البيانات الازمة للدراسة أعتمد على أسلوب الاستقصاء من خلال الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بهذه الدراسة.

**أ-تصميم الاستبيان:** تم جمع المعلومات المرتبطة بالدراسة دور وظفي الخط الأمامي وفق استبيان، وما تقتضيه هذه الدراسة من أهداف وتساؤلات محددة حيث صمم الاستبيان وفق متغيرات الدراسة ( متغير مستقل ومتغير تابع) وفيما يلي تفصيل أدق في أقسام ومحاور الاستبيان: حيث احتوى المحور الاول للاستبيان: المعلومات الشخصية لعينة الدراسة وتشمل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، درجة التواصل مع العيادة.

أما المحور الثاني فتضمن ثلاث محاور والمتمثلة في سمات موظفي الخط الامامي، تمكين موظفي الخط الامامي، الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي

والمحور الثالث يمثل الرضا المستفيد من الخدمة الصحية، تم تلخيصها في هذا الجدول:

**الجدول رقم (3): يوضحمحتوى الاستبيان**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **أجزاء الاستبيان** | **عنوان الجزء** | **محاوره** | **عدد فقراته** |
| **القسم الاول** | **المعلومات الشخصية** | **السن، الجنس، المستوى التعليمي، درجة التواصل مع الغير** |  |
| **القسم الثاني** | **المتغير المستقل: دور موظفي الخط الامامي** | **سمات موظفي الخط الامامي** | **5** |
| **تمكين موظفي الخط الامامي** | **5** |
| **الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي** | **5** |
| **القسم الثالث** | **المتغير التابع: رضا المستفيد من الخدمة الصحية** | | **9** |
| **المجموع الكلي للفقرات** | | | **24** |

**المصدر: من إعداد الطالبة**

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول رقم (4): يوضحدرجات مقياس ليكارت الخماسي**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الاستجابة** | **غير موافق بشدة** | **غير موافق** | **محايد** | **موافق** | **موافق بشدة** |
| **الدرجة** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على دراسات سابقة**

**ب-الصدق الظاهري للاستبيان**

لقد تم تحضير الاستبيان بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة والجزء النظري للدراسة كمرحلة أولى لإعداد الاستبيان، من خلال ما تضمنه الجزء النظري من مفاهيم ومعطيات، حيث تم عرضه على هيئة محكمين مكونة من أساتذة مختصين من جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أجل أخذ آرائهم من حيث مدى مناسبة العبارات المقترحة للقياس ومدى سلامة صياغتها إضافة أو حذف أو تعديل العبارات التي من شأنها إثراء أداة البحث ومدى كفاية أداة البحث من حيث العبارات وشموليتها؛

وبالاعتماد على ملاحظات وتوجيهات التي أبداها المحكمين **(أسماء المحكمين الملحق رقم (01)** قمنا بالإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمين وهذا ما اعتبرناه الصدق الظاهري للأداة وبذلك اعتبرت الاداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله وبذلك خرجنا بالاستبيان في صورته النهائية موضحة في **الملحق رقم (02)**

**ج-ثبات الاستبيان**

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) نستخدم معادلة (ألفا كرونباخ) Alpha Cronobach للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة المكونة من 105 فرد.

**الجدول رقم (5): يوضحمعاملات ثبات أداة الدراسة لكل محور ومعدل الثبات الكلي للأداة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **محاور الاستبيان** | **الفا كرو نباخ** | |
| **المتغير المستقل: دور موظفي الخط الامامي** | | |
| **المتغير التابع: الرضا المستفيد من الخدمة الصحية** | | |
| **ثبات الكلي لفقرات الاستبيان** | | 0.873 |

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

يتضح من الجدول أن معامل الثبات للمحاور الدراسة مرتفع وأكبر من (0.60) حيث بلغ إجمالي الثبات للفقرات الاستبيان 24 (0.873)، وهذا يدل على أن الاستبيان على قدر عال من ثابت يمكن الاعتماد عليه في الدراسة الميدانية.

**د الصدق البنائي**

**بالنسبة للمتغير المستقل (دور موظفي الخط الامامي)** تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمحور ابعاد دور موظفي الخط الامامي، **وكذا أيضا بالنسبة للمتغير التابع ( رضا المستفيد من الخدمة الصحية)** حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (6): يوضح الصدق البنائي لمتغير دور موظفي الخط الامامي على رضا المستفيد من الخدمة الصحية**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **رضا المستفيد من**  **الخدمة الصحية** | **العوامل المؤثرة على رضا المستفيد الخدمة الصحية** | | |
| **سمات موظفي الخط الأمامي** | **تمكين موظفي الخط الأمامي** | **الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي** |
| **سمات موظفي الخط الامامي** | **0.800\*\*** | **1** |  | |
| **تمكين موظفي الخط الأمامي** | **0.518\*\*** |  | **1** |  |
| **الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي** | **0.813\*\*** |  | | **1** |

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

نلاحظ انه يوجد علاقة طردية موجبة بين سمات موظفي الخط الامامي، وتمكين موظفي الخط الأمامي، والاتجاه العاطفي مع رضا المستفيد من الخدمة الصحية حيث كانت العلاقة قوية بين سمات موظفي الخط الامامي ورضا المستفيد من الخدمة الصحية بــ 0.800 والاتجاه العاطفي ورضا المستفيد من الخدمة الصحية بــ 0.813 وهي علاقة طردية موجبة قوية عند مستوى معنوية 0.000.

ر. الأدوات الإحصائية:

لقد تم اللجوء الى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات SPSS الواردة في استمارات الاستبيان وتم استخدام الأدوات التالية:

* التكرارات والنسب المئوية؛
* المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لعرض متوسطات الدراسة، تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي)؛
* **معامل الإختلاف**: المقارنة بين عبارات كل بعد او محور وترتيبها تصاعديا حسب درجة الموافقة عليها وتأثيرها وتوافرها؛
* تحليل الانحدار anova ( تحليل التباين) البسيط،
* اختبار Kolmogorov-Smirnov.
* اختبار بيرسون: يستخدم عندما تكون كل المتغيرات طبيعية

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي حيث تمت صياغة استجابات لها وفق مقياس المتدرج الخماسي لــــــ "ليكارت" ولبناء الفئات للحكم على المتوسط الحسابي الموزون للاستجابات تم حساب المدى لرموز المقياس الخماسي (5-1= 4) وللحصول على طول الفئة تم تقسيم المدى على عدد الفئات  
(4 ÷ 5 = 0.8) وبناء على طول الفئة تم بناء فئات الحكم وفقا لما في الجدول التالي:

**الجدول رقم (7): يوضحالفئات المعيارية للحكم على المتوسطات وفقا للمقياس المتدرج الخماسي**

|  |  |
| --- | --- |
| **الفئة** | **درجة الموافقة / الاتجاه** |
| 1.00 إلى 1.80 | منخفضة جدا |
| 1.81 إلى 2.60 | منخفضة |
| 2.61 إلى 3.40 | متوسطة |
| 3.41 إلى 4.20 | مرتفعة |
| 4.21 إلى 5.00 | مرتفعة جدا |

المصدر**: من اعداد الطالب بالاعتماد على دراسات سابقة**

# المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتناول هذا المبحث تحليل بيانات الشخصية لأفراد العينة من حيث: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، درجة التواصل مع العيادة، إضافة إلى كل من أبعاد المتغير المستقل والمتمثلة في: سمات موظفي الخط الأمامي، تمكين موظفي الخط الأمامي، الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي، وفقرات المتغير التابع لرضا المستفيد من الخدمة الصحية.

**1-تحليل البيانات الشخصية**

تمثلت بيانات عينة الدراسة في:

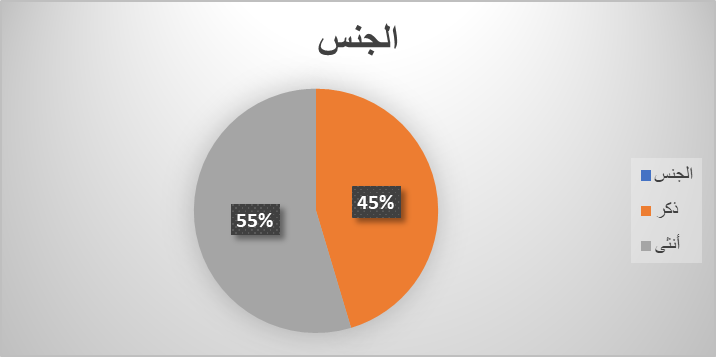
**- الجنس:** الجدول والشكل التاليين يوضحان توزيع أفراد عينة الدراسة

**الجدول رقم (8): يوضح توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الجنس**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الجنس** | **التكرار** | **النسبة المئوية %** |
| ذكر | 49 | 46.7% |
| أنثى | 59 | 53.3% |
| **المجموع** | **105** | **100%** |

**المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

**الشكل (7): يوضح توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الجنس**



**المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ ان عدد الاناث أكبر من عدد ذكور حيث بلغت نسبة الاناث 53.3% بينما بلغت نسبة الذكور 46.7%

**- السن:** الجدول والشكل المواليين يوضحان توزيع أعمار أفراد عينة الدراسة

**الجدول رقم (9): يوضح توزيع أعمار أفراد العينة حسب العمر**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الأعمار** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| أقل من 30 سنة | 27 | 25.7 |
| من 30 سنة إلى 40 سنة | 32 | 30.5% |
| من 40 إلى 50 سنة | 34 | %32.4 |
| أكثر من 50 سنة | 12 | 11.4% |
| **المجموع** | **105** | **100%** |

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

**الشكل (8): يوضح توزيع أعمار أفراد العينة حسب العمر**

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ ان فئة الاعمال بين 40 و50 سنة تمثل الأغلبية بنسبة 32.4%، تليها الفئة من 30 الى 40 سنة بنسبة 30.5%، تليها فئة اقل من 30 سنة بنسبة 25.7%، تليها أخيرا فئة الاعمار الأكبر من 50 سنة بنسبة 11.4%

**-** **المستوى التعليمي:** الجدول والشكل المواليين يوضحان المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة

**الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **طبيعة العمل** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| ابتدائي | 9 | 8.9% |
| متوسط | 24 | 22.9% |
| ثانوي | 35 | 33.3% |
| جامعي | 37 | 35.2% |
| **المجموع** | **105** | **100%** |

**المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات SPSS**

**الشكل (9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي**

**المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات SPSS**

من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ ان فئة الجامعيين تمقل الأغلبية افراد العينة بنسبة 35.2%، تليها فئة الذين لهم مستوى الثانوي بنسبة 33.3%، تليها فئة الذين لهم مستوى متوسط بنسبة 22.9%، وأخيرا فئة الذين لديهم مستوى ابتدائي بنسبة 8.9%

**. درجة التواصل مع العيادة:** الجدول والشكل المواليين يوضحان توزيع أفراد عينة الدراسة

**الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب درجة التواصل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **طبيعة العمل** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| ضعيف | 24 | 22.9% |
| متوسط | 56 | 53.3% |
| كبير | 25 | 23.8% |
| **المجموع** | **105** | **100%** |

**المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات SPSS**

**الشكل (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب درجة التواصل**

**المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات SPSS**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان درجة التواصل بين افراد العينة متوسط وذلك بنسبة 53.3%، تليها درجة التواصل الكبير بنسبة تبلغ 23.8%، وأخيرا درجة التواصل ضعيفة بنسبة 22.9%

# 2-التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان

# 2-1-التحليل الوصفي لمحور الاول

في هذا الفرع سنتطرق إلى عرض نتائج التحليل الوصفي لمحور دور موظفي الخط الامامي من خلال عرض التحليل الوصفي لمحاور المشكلة له.

**أولا: سمات موظفي الخط الامامي**

في هذا الجزء سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد سمات موظفي الخط الأمامي بغرض معرفة استجابات أفراد العينة للفقرات المكونة لبعد سمات موظفي الخط الامامي.

**الجدول رقم (12): يوضحالتحليل الوصفي لمحور سمات موظفي الخط الامامي**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الــــــــعبــــــــــــــارة** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الترتيب** | **الاتجاه** |
| **1** | يحاول موظفي الخط الامامي جاهدين فهم ما أقول | 3.3143 | 1.02201 | 4 | متوسطة |
| **2** | يعرف موظفي الخط الامامي احتياجاتي ويلبونها بكل رحابة صدر | 3.4571 | 1.00027 | 2 | مرتفعة |
| **3** | يبدي موظفو هذه العيادة التزاما عاليا بأداء وظائفهم | 3.4762 | 0.87810 | 1 | مرتفعة |
| **4** | اشعر أن موظفي هذه العيادة متحفزون دائما لخدمتي بدرجة عالية | 3.4476 | 0.97054 | 3 | مرتفعة |
| **5** | أرى أن موظفو هذه العيادة لديهم الخبرة في وظيفتهم | 3.2762 | 0.84915 | 5 | متوسطة |
| **سمات موظفي الخط الامامي** | | **3.3943** | **0.57543** | **متوسطة** | |

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

نجد أن المتوسط الحسابي العام لبعد سمات موظفي الخط الامامي يتراوح بين 3.2762 – 3.4762 بدرجة انحراف معياري تتراوح بين 0.84915-1.02201 والذي تم التعبير عليه ب 5 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة لبعد سمات موظفي الخط الامامي 3.3943 بدرجة انحراف معياري بلغ 0.57543 يدل عل وجود تباين كبير في إجابات بين مفردات هذه العينة، وبذلك يمكن القول أن مستوى الموافقة على محور بيئة وطبيعة العمل في المؤسسة الصحية محل الدراسة هي **موافقة متوسطة.**

**ثانيا: تمكين موظفي الخط الامامي**

في هذا الجزء سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد تمكين موظفي الخط الامامي بغرض معرفة استجابات أفراد العينة للفقرات المكونة لبعد تمكين موظفي الخط الامامي.

**الجدول رقم (13): يوضحالتحليل الوصفي لمحور تمكين موظفي الخط الامامي**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الــــــــعبــــــــــــــارة** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الترتيب** | **الاتجاه** |
| **1** | يتحمل موظفو الخط الامامي المسؤولية كاملة عند أداء مهامه | 3.3810 | 0.80121 | 2 | متوسطة |
| **2** | يتخذ موظفو الخط الامامي الإجراءات اللازمة لتحقيق رضا العميل دون تدخل من الطبيب | 3.0286 | 0.97524 | 5 | متوسطة |
| **3** | يثق الطبيب في قدرات موظفي الخط الامامي لممارسة الدور القيادي | 3.0667 | 0.82353 | 4 | متوسطة |
| **4** | يقوم موظفو هذه العيادة بفهم مشكلتي وحلها بسهولة | 3.4190 | 0.99789 | 1 | مرتفعة |
| **5** | تضع إدارة العيادة الية واضحة لتفويض الصلاحيات لموظفي الخط الامامي | 3.2571 | 0.83238 | 3 | متوسطة |
| **تمكين موظفي الخط الامامي** | | **3.2305** | **0.45301** | **متوسطة** | |

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

نجد أن المتوسط الحسابي العام لبعد تمكين موظفي الخط الامامي يتراوح بين 3.0286 – 3.4190 بدرجة انحراف معياري تتراوح بين 0.80121- 0.99789 والذي تم التعبير عليه ب 5 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة لبعد تمكين موظفي الخط الامامي 3.2305 بدرجة انحراف معياري بلغ 0.45301 يدل عل وجود تباين كبير في إجابات بين مفردات هذه العينة، وبذلك يمكن القول أن مستوى الموافقة على بعد تمكين موظفي الخط الامامي هي **موافقة متوسطة.**

**ثالثا: الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي.**

في هذا الجزء سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي بغرض معرفة استجابات أفراد العينة للفقرات المكونة لبعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي.

**الجدول رقم (14): يوضحالتحليل الوصفي لمحور الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الــــــــعبــــــــــــــارة** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الترتيب** | **الاتجاه** |
| **1** | يعاملني موظفو هذه العيادة بلطف وود وسرور | 3.4952 | 1.17771 | 4 | مرتفعة |
| **2** | يحدثني بعض موظفي الخط الامامي عن الأمور الشخصية | 2.5333 | 1.21740 | 2 | مرتفعة |
| **3** | اشعر بالراحة عن تعامل مع موظفي الخط الامامي لهذه العيادة | 3.5143 | 1.18577 | 3 | مرتقعة |
| **4** | اعمل على كبت مشاعري (الغضب-الحزن) عند التعامل مع موظفي الخط الامامي لهذه العيادة | 3.6857 | 0.96391 | 1 | مرتفعة |
| **5** | يدرك موظفي الخط الامامي لهذه العيادة رغباتي ومتطلباتي ويعملون على حلها | 3.2476 | 1.04496 | 5 | متوسطة |
| **الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي** | | **3.2952** | **0.63130** | **متوسطة** | |

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

نجد أن المتوسط الحسابي العام لبعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي يتراوح بين 3.2476 – 3.6857 بدرجة انحراف معياري تتراوح بين 0.09391-1.21740 والذي تم التعبير عليه ب 5 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة لبعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي 3.2952 بدرجة انحراف معياري بلغ 0.63130 يدل عل وجود تباين كبير في إجابات بين مفردات هذه العينة، وبذلك يمكن القول أن مستوى الموافقة على بعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي هي **موافقة متوسطة.**

# 2-2-التحليل الوصفي لمحور رضا المستفيد من الخدمة الصحية

في هذا الفرع سنتطرق إلى عرض نتائج التحليل الوصفي لمحور دور موظفي الخط الامامي من خلال عرض التحليل الوصفي لمحاور المشكلة له.

**أولا: رضا المستفيد من الخدمة الصحية**

في هذا الجزء سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد رضا المستفيد من الخدمة الصحية بغرض معرفة استجابات أفراد العينة للفقرات المكونة لبعد رضا المستفيد من الخدمة الصحية.

**الجدول رقم (15): يوضحالتحليل محور رضا المستفيد من الخدمة الصحية**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الــــــــعبــــــــــــــارة** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الترتيب** | **الاتجاه** |
| **1** | تتسم إجراءات سير معاملاتي بالوضوح والبساطة | 3.2857 | 0.96789 | 9 | متوسطة |
| **2** | احصل على المعلومات بسهولة | 3.4667 | 1.00064 | 5 | مرتفعة |
| **3** | انا راض على الخدمة المقدمة لي من هذه العيادة بصفة عامة | 3.4476 | 1.10924 | 6 | مرتفعة |
| **4** | يقوم الطبيب بمعالجة شكواي والرد عليها في وقت قصير | 2.7238 | 1.10502 | 8 | متوسطة |
| **5** | قاعات الانتظار مناسبة لي | 3.6190 | 1.01319 | 2 | مرتفعة |
| **6** | انا راض عن قراري بالتعامل مع هذه العيادة | 3.6000 | 1.11459 | 3 | مرتفعة |
| **7** | هذه العيادة تلبي احتياجاتي تماما | 3.3810 | 0.90278 | 7 | متوسطة |
| **8** | تعاملي مع هذه العيادة تجربة جيدة لي | 3.6952 | 1.13615 | 1 | مرتفعة |
| **9** | هذه العيادة من الأفضل العيادات التي تعاملت معها شخصيا | 3.5810 | 1.19116 | 4 | مرتفعة |
| **رضا المستفيد من الخدمة الصحية** | | **3.4222** | **0.64262** | **مرتفعة** | |

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

المتوسط الحسابي العام لبعد رضا المستفيد من الخدمة الصحية يتراوح بين 2.7238 – 3.6952 بدرجة انحراف معياري تتراوح بين 0.90278-1.19116 والذي تم التعبير عليه ب 9 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة لبعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي 3.4222 بدرجة انحراف معياري بلغ 0.64262 يدل عل وجود تباين كبير في إجابات بين مفردات هذه العينة، وبذلك يمكن القول أن مستوى الموافقة على فقرات رضا المستفيد من الخدمة الصحية هي **موافقة مرتفعة.**

# المبحث الثالث: عرض واختبار فرضيات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة دور موظفي الخط الامامي على رضا المستفيد من الخدمة الصحية والإجابة على تساؤلاتها، وهذا من خلال اختبار فرضياتها، وبما أنها تحاول معرفة الأثر بين متغيرين، وجب علينا التحقق من طبيعة هذه المتغيرات من خلال اختبار اعتدالية التوزيع حتى نتمكن من تحديد الأسلوب الإحصائي المناسب والنتائج كما هي مبينة كالآتي

# 3-1-اختبار اعتدالية التوزيع

يجب تحديد إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجابتهم على متغيرات الدراسة التي يتم دراستها يتبع التوزيع  
الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع أهمها طريقة اختبارKolmogorov-Smirnovكما أن اختبارShapiro-Wilk ، يستخدم اذا كانت العينة اقل من 50 وفي حالتنا بما ان العينة حجمها 105 نستخدم اختبار Kolmogorov-Smirnov.

**الجدول رقم (16): يوضحالتحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **متغيرات الدراسة** | **Kolmogorov-Smirnov** | | | **نتيجة الاختبار** |
| **statistic** | **Df درجة الحرية** | **sig** |
| **ابعاد دور موظفي الخط الامامي** | **0.070** | **105** | **0.195** | **تتبع التوزيع الطبيعي** |
| **رضا المستفيد من الخدمة الصحية** | **0.087** | **0.068** | **تتبع التوزيع الطبيعي** |

**المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

من خلال الجدول أعلاه نجد نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov لمتغيرابعاد دور موظفي الخط الامامي تظهر ان مستوى معنوية قدر ب (0.195) وهي أكبر من (0.05) أي تسوي 19.5% وهي أكبر من قيمة مستوى معنوية 5%، وهذا ما يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

اما بالنسبة لبعد رضا المستفيد من الخدمة الصحية فإن مستوى معنوية قدر بــــ 0.068 وهي أكبر من 0.05 أي تساوي 6.8% وهي أكبر من مستوى معنوية 5%، مما يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

# 3-2-عرض وتحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات

**أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى**

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: **"يوجد دور ايجابي لسمات موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية"** ولاختبار هذه الفرضية نستخدم الأسلوب الإحصائي "الانحدار الخطي البسيط. نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05:

**- الفرضية الصفرية H0**: **"** يوجد دور سلبي لسمات موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية"

**- الفرضية البديلة H1: "**يوجد دور ايجابي لسمات موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية"

**الجدول رقم (17): يوضح مخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الأولى**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **دراسة العلاقة**  **بين المتغيرين** | | **المعنوية الكلية لنموذج الانحدار Anova** | | **معامل الارتباط** | **معامل التفسير** | **معنوية تأثير بين المتغيرين** | | | |
| **قيمة f المحسوبة** | **مستوى معنوية  Sig** | **R** | **R2** | **معاملات نموذج الانحدار** | **B** | **T** | **مستوى معنوية Sig** |
| **المتغير**  **المستقل** | **المتغير**  **التابع** | 183.057 | 0.000 | 0.800 | 0.640 | **متغير  الثابت** | 0.390 | 1.715 | 0.089 |
| **سمات موظفي الخط الأمامي** | **رضا المستفيد من الخدمة الصحية** | **متغير المستقل** | 0.893 | 13.530 | 0.000 |

**المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

يتضح من الجدول أعلاه لنتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير بعد لسمات لموظفي الخط الامامي لدى مؤسسة الطبية الشفاء والمؤسسة الطبية عيادة كريم لطب الاسنان ومؤسسة الطبية عيادة طبية الحكيم خوجة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.800) وهو معامل ارتباط موجب وقوي، مما يفسر وجود علاقة بين المتغيرين قوية.

اما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت 0.640 ما يعني نسبة 64% مما يوحي الى ان سمات موظفي الخط الامامي يفسر بنسبة 64% من التغيرات التي تحدث في رضا المستفيد من الخدمة الصحية والباقي يرجع الى عوامل أخرى.

وقد بينت نتائج اختبار تحليل التباين F الذي بلغت قيمته 183.057 عند مستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة 0.05 وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على انه يوجد دور ايجابي لسمات موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية وعليه **الفرضية الاولى تحققت.**

**من خلال نتائج الجدول أعلاه يمكننا صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:**

**رضا المستفيد على الخدمة الصحية= (0.390× سمات موظفي الخط الأمامي) + 0.390**

من خلال نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أن سمات موظفي الخط الأمامي له أثر على رضا المستفيد من الخدمة الصحية.

**ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية**

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: **" يوجد دور ايجابي لتمكين موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية "**ولاختبار هذه الفرضية نستخدم الأسلوب الإحصائي "الانحدار الخطي البسيط.

نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05:

**- الفرضية الصفرية H0**:**"** يوجد دور سلبي لتمكين موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية **"**

**- الفرضية البديلة H1**:**"** يوجد دور ايجابي لتمكين موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية **"**

**الجدول رقم (18): يوضح مخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثانية**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **دراسة العلاقة**  **بين المتغيرين** | | **المعنوية الكلية لنموذج الانحدار Anova** | | **معامل الارتباط** | **معامل التفسير** | **معنوية تأثير بين المتغيرين** | | | |
| **قيمة f المحسوبة** | **مستوى معنوية  Sig** | **r** | **R2** | **معاملات نموذج الانحدار** | **B** | **t** | **مستوى معنوية  Sig** |
| **المتغير**  **المستقل** | **المتغير**  **التابع** | 37.696 | 0.000 | 0.518 | 0.268 | **متغير  الثابت** | 1.982 | 9.578 | 0.000 |
| **تمكين**  **موظفي الخط الأمامي** | **رضا المستفيد من الخدمة الصحية** | **متغير المستقل** | 0.365 | 6.140 | 0.000 |

**المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

يتضح من الجدول أعلاه لنتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير بعد تمكين موظفي الخط الامامي لدى مؤسسة الطبية الشفاء والمؤسسة الطبية عيادة كريم لطب الاسنان ومؤسسة الطبية عيادة طبية الحكيم خوجة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.518) وهو معامل ارتباط موجب متوسط، مما يفسر وجود علاقة بين المتغيرين.

اما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت 0.268 ما يعني نسبة 26.8% مما يوحي الى ان تمكين موظفي الخط الامامي يفسر بنسبة 26.8% من التغيرات التي تحدث في رضا المستفيد من الخدمة الصحية والباقي يرجع الى عوامل أخرى.

وقد بينت نتائج اختبار تحليل التباين F الذي بلغت قيمته 37.696عند مستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة 0.05 وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص**"** يوجد دور ايجابي لتمكين موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية، وعليه **الفرضية الثانية تحققت.**

**من خلال نتائج الجدول أعلاه يمكننا صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:**

**رضا المستفيد من الخدمة الصحية = (0.365× تمكين العاملين) + 1.982**

من خلال نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أن تمكين العاملين له أثر على رضا المستفيد من الخدمة الصحية.

**ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة**

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: **" يوجد دور ايجابي للاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية "** ولاختبار هذه الفرضية نستخدم الأسلوب الإحصائي "الانحدار الخطي البسيط.

نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05:

**- الفرضية الصفرية H0** :**"**لا يوجد دور ايجابي للاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية **"**

**- الفرضية البديلة H1**:**"** يوجد دور ايجابي للاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية **"**

**الجدول رقم (19): يوضح مخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثالثة**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **دراسة العلاقة**  **بين المتغيرين** | | **المعنوية الكلية لنموذج الانحدار Anova** | | **معامل الارتباط** | **معامل التفسير** | **معنوية تأثير بين المتغيرين** | | | |
| **قيمة f المحسوبة** | **مستوى معنوية  Sig** | **r** | **R2** | **معاملات نموذج الانحدار** | **B** | **t** | **مستوى معنوية  Sig** |
| **المتغير**  **المستقل** | **المتغير**  **التابع** | 201.141 | 0.000 | 0.813 | 0.661 | **متغير  الثابت** | 0.694 | 3.546 | 0.01 |
| **الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي** | **رضا المستفيد من الخدمة الصحية** | **متغير المستقل** | 0.828 | 14.182 | 0.000 |

**المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

يتضح من الجدول أعلاه لنتائج الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير بعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي لدى مؤسسة الطبية الشفاء والمؤسسة الطبية عيادة كريم لطب الاسنان ومؤسسة الطبية عيادة طبية الحكيم خوجة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.813) وهو معامل ارتباط موجب وقوي، مما يفسر وجود علاقة بين المتغيرين قوية.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت 0.661 ما يعني نسبة 66.1% مما يوحي الى ان الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الامامي يفسر بنسبة 66.1% من التغيرات التي تحدث في رضا المستفيد من الخدمة الصحية والباقي يرجع الى عوامل أخرى.

وقد بينت نتائج اختبار تحليل التباين F الذي بلغت قيمته 201.141 عند مستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة 0.05 وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص" يوجد دور ايجابي للاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية، وعليه **الفرضية الثالثة تحققت.**

**من خلال نتائج الجدول أعلاه يمكننا صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:**

**رضا المستفيد من الخدمة الصحية= (0.828× الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي)+ 0.694**

من خلال نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أن الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي له أثر على رضا المستفيد من الخدمة الصحية.

**الشكل (11): يوضح النموذج الميداني للدراسة**

**المتغير المستقل موظفي الخط الأمامي**

ا**لمتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية**

**المصدر: من إعداد الطالبة.**

من خلال الشكل أعلاه شمل النموذج على المتغير المستقل المتمثل في موظفي الخط الأمامي بأبعاده (بعد سمات موظفي الخط الأمامي، بعد تمكين موظفي الخط الأمامي، بعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي)، المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية، كما يتبين من النموذج الميداني للدراسة المتغير المستقل موظفي الخط الأمامي بأبعاده يؤثر على المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية كما هو موضح كالتالي:

يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد سمات موظفي الخط الأمامي (الانحدار الخطي البسيط) 80 % من التباين الحاصل في المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية، قيمة معلمة الميل B**=**0.893 وهذا يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد سمات موظفي الخط الأمامي، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية بمقدار 0.893.

يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد تمكين موظفي الخط الأمامي (الانحدار الخطي البسيط) 26.8% من التباين الحاصل في المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية، قيمة معلمة الميل B**=** 0.365 وهذا يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد تمكين موظفي الخط الأمامي، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية بمقدار 0.365.

يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي (الانحدار الخطي البسيط) 8.66 % من التباين الحاصل في المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية، قيمة معلمة الميل B**=** 0.828 وهذا يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع رضا المستفيد من الخدمة الصحية بمقدار 0.828.

# خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية لموضوع دور موظفي الخط الامامي على الرضا المستفيد من الخدمة الصحية، وبعد جمع البيانات من خلال تطبيق الاستبيان على عينة من الموظفين بثلاث مؤسسات الصحية المختارة، قمنا بتحليل البيانات إحصائيا وفق فرضيات الدراسة، حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

1. **يوجد دور ايجابي لسمات موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؛**
2. **يوجد دور ايجابي لتمكين موظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية؛**
3. **يوجد دور ايجابي للاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة الصحية.**



**الخاتمة**

# خاتمة:

إن بقاء واستمرار المؤسسات الخدمية الصحية في ظل التغيرات الحديثة خاصة العولمة يتطلب منها رؤية بعيدة المدى ومقدرة عالية على مواجهة هذه التغيرات، وهذا لا يأتي إلا بالأداء الجيد للخدمة، ويعتبر دور موظفي الخط الأمامي من بين الأساليب والطرق التي من خلالها يمكن التأثير على السلوك شرائي للزبون أو المستفيد من الخدمة الصحية ومن ثم تحقيق رضاه وكسب ولائه، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال دارستنا هذه، التي قمنا من خلالها التطرق الى مفهوم الخدمة الصحية ومفهوم موظفي الخط الأمامي كمدخل أساسي من مداخل الإدارة الحديثة ودوره في تحقيق رضا الزبون او المستفيد من الخدمة الصحية، و قمنا بتقديم هذه الدارسة في جزئيين: جزء نظري تناولنا فيه مختلف المفاهيم

الأساسية حول المتغيرين، مرورا ببعض الدراسات التي تناولت الموضوع، بينما خصص الجزء التطبيقي بدراسة منهج الوصفي التحليلي لدور موظفي الخط الأمامي للمؤسسات الاستشفائية الثلاثة المدروسة في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمة الصحية المقدمة.



**قائمة المراجع**

# قائمة المراجع

**المراجع باللعة العربية:**

**الكتب:**

1. أنس اللحام. (2014). أثر سمات موفي الخط الأمامي على رضى العميل. سوريا: المعهد العالي لإدارة الاعمال.
2. حازم مصطفى عبد السلام. (2015). جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى. دار المنى للنشر والتوزيع.

**الرسائل الجامعية:**

1. بن مهيدي سليمة. (2017). أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون (المريض) دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية بمستغانم. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية العلوم الاقتصادية.
2. دريدي أحلام. (2013). دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية. بسكرة: جامعة بسكرة كلية العلوم الاقتصادية.
3. سمير دولاش. (2020). دور تمكين عاملي الخط الامامي في تحقيق رضى الزبائن، دراسة الحالة: شركة الاتصالات الجزائر -جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحى جيجل.
4. عيلان سماح. (2016). تقييم جودة الخدمة الصحية العمومية من وجهة نظر الزبون. المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
5. مزرق سعاد. (2012). دور جودة الخدمة الصحية في التنمية البشرية المستدامة. سطيف: جامعة سطيف كلية العلوم الاقتصادية.

**المجلات:**

1. زيوش بلال. (2011). جودة الخدمات الصحية، الخصائص الابعاد والمؤشرات (المجلد 7). قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
2. فتون زيداني. (2013). أثر الجهد العاطفي لموظفي الخط الامامي على نية اعادة الشراء (المجلد 1). حلب: جامعة حلب.

**المراجع باللغة الأجنبية**

1. Ahmed, F. B. (2018). Measuring patient experience: concepts and methods. Patient.



**الملاحق**

**الملحق رقم (01): الاستبيان**

**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعة محمد بوضياف**

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

**قسم:** العلوم التجارية **تخصص:** تسويق الخدمات

**استبيان**

تحية طيبة وبعد...

في إطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات حول: دور **موظفي الخط الامامي على رضى المستفيد من الخدمة الصحية،** ويعتبر هذا الاستبيان أداة مساعدة في هذه الدراسة علما انها تدخل ضمن أغراض البحث العلمي فقط.

**القسم الأول: البيانات الشخصية:**

يهدف هذا الجزء الى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي الخط الامامي في المؤسسة الطبية الشفاء –المسيلة -لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة عن الاستمارة وذلك بوضع علامة (✖) في الخانة المناسبة.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ذكر** | **1-الجنس** |
|  | **أنثى** |
|  | **اقل من 30 سنة** | **2-السن** |
|  | **من30الى 40 سنة** |
|  | **من 40الى 50 سنة** |
|  | **أكبر من 50 سنة** |
|  | **ابتدائي** | **3-المستوى الدراسي** |
|  | **متوسط** |
|  | **ثانوي** |
|  | **جامعي** |
|  | **ضعيف** | **4-درجة التواصل مع العيادة** |
|  | **متوسط** |
|  | **كبير** |

**القسم الثاني:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقم | العبارات | غير موافق بشدة | غبر موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| سمات موظفي الخط الأمامي | | | | | | |
| 1 | يحاول موظفي الخط الأمامي جاهدين فهم ما أقول |  |  |  |  |  |
| 2 | يعرف موظفي الخط الأمامي احتياجاتي ويلبونها بكل رحابة صدر |  |  |  |  |  |
| 3 | يبدي موظفو هذه العيادة التزاما عاليا بأداء وظائفهم |  |  |  |  |  |
| 4 | أشعر أن موظفي هذي العيادة متحفزون دائما لخدمتي بدرجة عالية |  |  |  |  |  |
| 5 | أرى أن موظفو هذه العيادة لديهم الخبرة في وظيفتهم |  |  |  |  |  |
| تمكين موظفي الخط الأمامي | | | | | | |
| 1 | يتحمل موظفو الخط الأمامي المسؤولية كاملة عند أداء مهامه |  |  |  |  |  |
| 2 | يتخذ موظفو الخط الأمامي الإجراءات اللازمة لتحقيق رضا العميل دون تدخل من الطبيب |  |  |  |  |  |
| 3 | يثق الطبيب في قدرات موظفي الخط الأمامي لممارسة الدور القيادي |  |  |  |  |  |
| 4 | يقوم موظفو هذه العيادة بفهم مشكلتي وحلها بسهولة |  |  |  |  |  |
| 5 | تضع إدارة العيادة آلية واضحة لتفويض الصلاحيات لموظفي الخط الأمامي |  |  |  |  |  |
| الاتجاه العاطفي لموظفي الخط الأمامي | | | | | | |
| 1 | يعاملني موظفو هذه العيادة بلطف وود وسرور |  |  |  |  |  |
| 2 | يحدثني بعض موظفي الخط الأمامي عن الأمور الشخصية |  |  |  |  |  |
| 3 | أشعر بالراحة عن تعامل مع موظفي الخط الأمامي لهذه العيادة |  |  |  |  |  |
| 4 | أعمل على كبت مشاعري) الغضب-الحزن) عند التعامل مع موظفي الخط الأمامي لهذه العيادة |  |  |  |  |  |
| 5 | يدرك موظفي الخط الأمامي لهذي العيادة رغباتي ومتطلباتي ويعملون على حلها |  |  |  |  |  |

**القسم الثالث:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **العبارات** | **غير موافق بشدة** | **غبر موافق** | **محايد** | **موافق** | **موافق بشدة** |
| **رضا المستفيد من الخدمة الصحية** | | | | | | |
| **1** | تتسم إجراءات سير معاملاتي بالوضوح والبساطة |  |  |  |  |  |
| **2** | أحصل على المعلومات بسهولة |  |  |  |  |  |
| **3** | أنا راض على الخدمة المقدمة لي من هذه العيادة بصفة عامة |  |  |  |  |  |
| **4** | يقوم الطبيب بمعالجة شكواي والرد عليها في وقت قصير |  |  |  |  |  |
| **5** | قاعات الانتظار مناسبة لي |  |  |  |  |  |
| **6** | انا راض عن قراري بالتعامل مع هذه العيادة |  |  |  |  |  |
| **7** | هذه العيادة تلبي إحتياجاتي تماما |  |  |  |  |  |
| **8** | تعاملي مع هذه العيادة تجربة جيدة لي |  |  |  |  |  |
| **9** | هذه العيادة من أفضل العيادات التي تعاملت معها شخصيا |  |  |  |  |  |

**الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الجامعة** | **الرتبة العلمية** | **الكلية** | **الاسم واللقب** |
| المسيلة | أستاذ التعليم العالي | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير | عميش سميرة |
| المسيلة | أستاذ محاضر | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير | ميمون نبيلة |

**الملحق رقم (03) النتائج التحليلية SPSS**

RELIABILITY

/VARIABLES=‏

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

**Fiabilité**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:48:54 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Entrée de la matrice |  |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure. |
| Syntaxe | | RELIABILITY  /VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,00 |
| Temps écoulé | 00:00:00,00 |

**Echelle : ALL VARIABLES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Récapitulatif de traitement des observations** | | | |
|  | | N | % |
| Observations | Valide | 105 | 100,0 |
| Excluea | 0 | ,0 |
| Total | 105 | 100,0 |

|  |
| --- |
| a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure. |

ألفا كرونباخ

|  |  |
| --- | --- |
| **Statistiques de fiabilité** | |
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| ,873 | 24 |

CORRELATIONS

/VARIABLES=‏

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

**Corrélations**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:53:15 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire. |
| Syntaxe | | CORRELATIONS  /VARIABLES=سمات التابع  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,05 |
| Temps écoulé | 00:00:00,03 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Corrélations** | | | |
|  | | سمات | التابع |
| سمات | Corrélation de Pearson | 1 | ,800\*\* |
| Sig. (bilatérale) |  | ,000 |
| N | 105 | 105 |
| التابع | Corrélation de Pearson | ,800\*\* | 1 |
| Sig. (bilatérale) | ,000 |  |
| N | 105 | 105 |

|  |
| --- |
| \*\*. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral). |

CORRELATIONS

/VARIABLES=‏

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

**Corrélations**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:53:57 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire. |
| Syntaxe | | CORRELATIONS  /VARIABLES=تمكين التابع  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,02 |
| Temps écoulé | 00:00:00,02 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Corrélations** | | | |
|  | | تمكين | التابع |
| تمكين | Corrélation de Pearson | 1 | ,518\*\* |
| Sig. (bilatérale) |  | ,000 |
| N | 105 | 105 |
| التابع | Corrélation de Pearson | ,518\*\* | 1 |
| Sig. (bilatérale) | ,000 |  |
| N | 105 | 105 |

|  |
| --- |
| \*\*. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral). |

CORRELATIONS

/VARIABLES=‏

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

**Corrélations**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:54:34 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire. |
| Syntaxe | | CORRELATIONS  /VARIABLES=العاطفة التابع  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,02 |
| Temps écoulé | 00:00:00,03 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Corrélations** | | | |
|  | | العاطفة | التابع |
| العاطفة | Corrélation de Pearson | 1 | ,813\*\* |
| Sig. (bilatérale) |  | ,000 |
| N | 105 | 105 |
| التابع | Corrélation de Pearson | ,813\*\* | 1 |
| Sig. (bilatérale) | ,000 |  |
| N | 105 | 105 |

|  |
| --- |
| \*\*. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral). |

**Fréquences**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistiques** | | | | | |
|  | | الجنس | السن | المستوى | التواصل |
| N | Valide | 105 | 105 | 105 | 105 |
| Manquant | 0 | 0 | 0 | 0 |

**Table de fréquences**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الجنس** | | | | | |
|  | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | ذكر | 49 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| انثى | 56 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| Total | 105 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **السن** | | | | | | | | | | |
|  | | | Fréquence | | Pourcentage | | Pourcentage valide | | Pourcentage cumulé | |
| Valide | أقل من 30 سنة | | 27 | | 25,7 | | 25,7 | | 25,7 | |
| من 30 الى 40 سنة | | 32 | | 30,5 | | 30,5 | | 56,2 | |
| من 40 الى 50 | | 34 | | 32,4 | | 32,4 | | 88,6 | |
| أكبر من50 سنة | | 12 | | 11,4 | | 11,4 | | 100,0 | |
| Total | | 105 | | 100,0 | | 100,0 | |  | |
| **المستوى** | | | | | | | | | |
|  | | Fréquence | | Pourcentage | | Pourcentage valide | | Pourcentage cumulé | |
| Valide | إبتدائي | 9 | | 8,6 | | 8,6 | | 8,6 | |
| متوسط | 24 | | 22,9 | | 22,9 | | 31,4 | |
| ثانوي | 35 | | 33,3 | | 33,3 | | 64,8 | |
| جامعي | 37 | | 35,2 | | 35,2 | | 100,0 | |
| Total | 105 | | 100,0 | | 100,0 | |  | |
| **التواصل** | | | | | | | | | |
|  | | Fréquence | | Pourcentage | | Pourcentage valide | | Pourcentage cumulé | |
| Valide | ضعيف | 24 | | 22,9 | | 22,9 | | 22,9 | |
| متوسط | 56 | | 53,3 | | 53,3 | | 76,2 | |
| كبير | 25 | | 23,8 | | 23,8 | | 100,0 | |
| Total | 105 | | 100,0 | | 100,0 | |  | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=‏

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

**Descriptives**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:25:39 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Toutes les données non manquantes sont utilisées. |
| Syntaxe | | DESCRIPTIVES VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 سمات  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,00 |
| Temps écoulé | 00:00:00,03 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistiques descriptives** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
| س1 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,3143 | 1,02201 |
| س2 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,4571 | 1,00027 |
| س3 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,4762 | ,87810 |
| س4 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,4476 | ,97054 |
| س5 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,2762 | ,84915 |
| سمات | 105 | 2,20 | 4,60 | 3,3943 | ,57543 |
| N valide (liste) | 105 |  |  |  |  |

DESCRIPTIVES VARIABLES=‏

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

**Descriptives**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:26:41 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Toutes les données non manquantes sont utilisées. |
| Syntaxe | | DESCRIPTIVES VARIABLES=س6 س7 س8 س9 س10 تمكين  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,02 |
| Temps écoulé | 00:00:00,05 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistiques descriptives** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
| س6 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,3810 | ,80121 |
| س7 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,0286 | ,97524 |
| س8 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,0667 | ,82353 |
| س9 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,4190 | ,99789 |
| س10 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,2571 | ,83238 |
| تمكين | 105 | 2,00 | 4,20 | 3,2305 | ,45301 |
| N valide (liste) | 105 |  |  |  |  |

DESCRIPTIVES VARIABLES=‏

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

**Descriptives**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:27:45 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Toutes les données non manquantes sont utilisées. |
| Syntaxe | | DESCRIPTIVES VARIABLES=س11 س12 س13 س14 س15 العاطفة  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,00 |
| Temps écoulé | 00:00:00,09 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistiques descriptives** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
| س11 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,4952 | 1,17771 |
| س12 | 105 | 1,00 | 5,00 | 2,5333 | 1,21740 |
| س13 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,5143 | 1,18577 |
| س14 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,6857 | ,96391 |
| س15 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,2476 | 1,04496 |
| العاطفة | 105 | 2,00 | 4,80 | 3,2952 | ,63130 |
| N valide (liste) | 105 |  |  |  |  |

DESCRIPTIVES VARIABLES=‏

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

**Descriptives**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:51:30 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Toutes les données non manquantes sont utilisées. |
| Syntaxe | | DESCRIPTIVES VARIABLES=س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24 التابع  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,00 |
| Temps écoulé | 00:00:00,00 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistiques descriptives** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
| س16 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,2857 | ,96789 |
| س17 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,4667 | 1,00064 |
| س18 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,4476 | 1,10924 |
| س19 | 105 | 1,00 | 5,00 | 2,7238 | 1,10502 |
| س20 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,6190 | 1,01319 |
| س21 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,6000 | 1,11459 |
| س22 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,3810 | ,90278 |
| س23 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,6952 | 1,13615 |
| س24 | 105 | 1,00 | 5,00 | 3,5810 | 1,19116 |
| التابع | 105 | 2,22 | 4,67 | 3,4222 | ,64262 |
| N valide (liste) | 105 |  |  |  |  |

الثابت

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Kolmogorov-Smirnova | | |
| Statistiques | ddl | Sig. |
| سمات | 070. | 105 | 195. |
| تمكين | 105 |
| العاطفة | 105 |

التابع

**Tests de normalité**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Kolmogorov-Smirnova | | |
| Statistiques | ddl | Sig. |
| التابع | ,087 | 105 | ,068 |

إختبار الفرضية الأولى

**Régression**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:28:37 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées. |
| Syntaxe | | REGRESSION  /MISSING LISTWISE  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  /NOORIGIN  /DEPENDENT التابع  /METHOD=ENTER سمات. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,02 |
| Temps écoulé | 00:00:00,06 |
| Mémoire requise | 3648 octets |
| Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels | 0 octets |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variables introduites/éliminéesa** | | | |
| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
| 1 | سماتb | . | Introduire |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |
| b. Toutes les variables demandées ont été introduites. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Récapitulatif des modèles** | | | | |
| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1 | ,800a | ,640 | ,636 | ,38748 |

|  |
| --- |
| a. Prédicteurs : (Constante), سمات |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | 27,484 | 1 | 27,484 | 183,057 | ,000b |
| de Student | 15,464 | 103 | ,150 |  |  |
| Total | 42,948 | 104 |  |  |  |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |
| b. Prédicteurs : (Constante), سمات |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
| B | Erreur standard | Bêta |
| 1 | (Constante) | ,390 | ,227 |  | 1,715 | ,089 |
| سمات | ,893 | ,066 | ,800 | 13,530 | ,000 |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |

إختبار الفرضية الثانية

**Régression**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 14:35:12 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs manquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées. |
| Syntaxe | | REGRESSION  /MISSING LISTWISE  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  /NOORIGIN  /DEPENDENT التابع  /METHOD=ENTER تمكين. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,03 |
| Temps écoulé | 00:00:00,02 |
| Mémoire requise | 3648 octets |
| Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels | 0 octets |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variables introduites/éliminéesa** | | | |
| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
| 1 | تمكينb | . | Introduire |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |
| b. Toutes les variables demandées ont été introduites. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Récapitulatif des modèles** | | | | |
| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1 | ,518a | ,268 | ,261 | ,55250 |

|  |
| --- |
| a. Prédicteurs : (Constante), تمكين |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | 11,507 | 1 | 11,507 | 37,696 | ,000b |
| de Student | 31,441 | 103 | ,305 |  |  |
| Total | 42,948 | 104 |  |  |  |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |
| b. Prédicteurs : (Constante), تمكين |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
| B | Erreur standard | Bêta |
| 1 | (Constante) | 1,982 | ,390 |  | 9,578 | ,000 |
| تمكين | ,365 | ,120 | ,518 | 6,140 | ,000 |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |

**إختبار الفرضية الثالثة**

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.‎

/NOORIGIN

/DEPENDENT ‏

/METHOD=ENTER ‏

**Régression**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarques** | | |
| Sortie obtenue | | 06-JUN-2023 15:56:54 |
| Commentaires | |  |
| Entrée | Données | C:\Users\ACER\Downloads\Sans titre1 (1).sav |
| Jeu de données actif | Jeu\_de\_données1 |
| Filtre | <sans> |
| Pondération | <sans> |
| Scinder un fichier | <sans> |
| N de lignes dans le fichier de travail | 105 |
| Gestion des valeurs nquantes | Définition de la valeur manquante | Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes. |
| Observations utilisées | Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées. |
| Syntaxe | | REGRESSION  /MISSING LISTWISE  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  /NOORIGIN  /DEPENDENT التابع  /METHOD=ENTER العاطفة. |
| Ressources | Temps de processeur | 00:00:00,02 |
| Temps écoulé | 00:00:00,02 |
| Mémoire requise | 3648 octets |
| Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels | 0 octets |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variables introduites/éliminéesa** | | | |
| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
| 1 | العاطفةb | . | Introduire |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |
| b. Toutes les variables demandées ont été introduites. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Récapitulatif des modèles** | | | | |
| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1 | ,813a | ,661 | ,658 | ,37578 |

|  |
| --- |
| a. Prédicteurs : (Constante), العاطفة |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | 28,403 | 1 | 28,403 | 201,141 | ,000b |
| de Student | 14,545 | 103 | ,141 |  |  |
| Total | 42,948 | 104 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| a. Variable dépendante : التابع | | | | | | |
| b. Prédicteurs : (Constante), العاطفة | | | | | | |
| **Coefficientsa** | | | | | | | |
| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. | |
| B | Erreur standard | Bêta |
| 1 | (Constante) | ,694 | ,196 |  | 3,546 | ,001 | |
| العاطفة | ,828 | ,058 | ,813 | 14,182 | ,000 | |

|  |
| --- |
| a. Variable dépendante : التابع |