

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير ادارة الاعمال

عنوان البحث

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة

في الرياض

إعداد الطالب/ عبدالله زارع الدالي

252000502

إشراف/ د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

2026

الشكر والتقدير

أقف اليوم ممتناً لكل من كان له أثر في رحلتي العلمية. شكراً لمشرفي الفاضل الدكتور الفيصل عبدالحميد محمد حسن والدكتور فايز جراد ، الذي علمني أن البحث ليس مجرد دراسة، بل شغف وسعي لا ينتهي نحو المعرفة.

ولايفوتكم ان أتقدم بالشكر لكل من أسهم في إنجاح هذه الرحلة قولاً وفعلاً او دعاءً صادقاً في ظهر الغيب فلكم جميعاً من القلب امتنان يليق بجميلكم دكاترتي الافاضل وجامعتي التي احتضنتني ووفرت لي الموارد

الإهداء

إلى من كان لهم الفضل بعد الله في كل خطوة أخطوها، إلى من غمروني بدعمهم ومحبتهم

وصبرهم، وكانوا سندًا لي في مسيرتي العلمية.

إلى والديَّ العزيزين، اللذين غرسا في نفسي الطموح والإصرار، وكانا دائمًا مصدر القوة والدعم.

أهدي ثمرة جهدي المتواضع تقديرًا وعرفانًا لما قدماه لي من تضحيات لا تُقدَّر بثمن.

إلى أسرتي الكريمة، الذين كانوا دائمًا بجانبني يشجعونني ويمنحونني الأمل.

إليكم جميعًا أهدي هذا العمل، مع خالص المحبة والامتنان

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
و	الشكر والتقدير
و	الإهداء
و	قائمة المحتويات
ط	الملخص باللغة العربية
ي	الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1	1.1 المقدمة
3	1.3 مشكلة الدراسة
3	1.3 أهداف الدراسة
4	1.4 أهمية الدراسة
4	1.5 فرضيات الدراسة
6	1.6 نموذج الدراسة
7	1.7 حدود الدراسة
7	1.8 مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
8	المبحث الأول: جودة الخدمات الصحية
8	تمهيد
8	2.1.1 مفهوم جودة الخدمات الصحية
9	2.1.2 أهمية جودة الخدمات الصحية
11	2.1.3 أهداف جودة الخدمات الصحية
12	2.1.3 أبعاد جودة الخدمات الصحية

المحتوى	الصفحة
2.1.5 العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء	13
المبحث الثاني: رضا العملاء	14
تمهيد	14
2.2.1 مفهوم رضا العملاء	14
2.2.2 استراتيجيات تعزيز رضا العملاء	15
2.2.3 أهمية رضا العملاء	16
2.2.4 محددات رضا العملاء	17
المبحث الثالث: الدراسات السابقة ذات الصلة	18
تمهيد	18
أولاً: الدراسات العربية	18
ثانياً: الدراسات الأجنبية	21
ثالثاً: المنطلقات النظرية للدراسة	24
رابعاً: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى	25
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
3.0 تمهيد	26
3.1 منهج الدراسة	26
3.2 نوع الدراسة وطبيعتها	27
3.3 مجتمع الدراسة	27
3.4 عينة الدراسة	27
3.5 مصادر جمع البيانات	28
3.6 أداة الدراسة	28
3.7 صدق أداة الدراسة	30
3.8 ثبات أداة الدراسة	31

المحتوى	الصفحة
3.9 المعالجة الإحصائية المستخدمة	32
الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج	
مقدمة	34
4.1 وصف خصائص أفراد عينة الدراسة	34
4.2 وصف متغيرات الدراسة	35
4.3 اختبار الفرضيات	40
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	
مقدمة	48
5.1 نتائج التحليل الوصفي	48
5.2 نتائج اختبار الفرضيات	50
5.3 التوصيات	51
قائمة المراجع	35
المراجع باللغة العربية	35
المراجع باللغة الإنجليزية	56
الملاحق	58

أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

إعداد الطالب : عبدالله زارع الدالي

إشراف: الأستاذ . الفيصل عبد الحميد محمد حسن ، د. فايز جراد

الملخص باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 260 موظفاً، وهي عينة عشوائية من الموظفين في المستشفيات الخاصة في الرياض. تم توزيع 260 استبانة على أفراد العينة من خلال Google form، وتم استرداد (206) استبانة، مما يمثل نسبة استجابة بلغت (79.2)%. وتم تحليل الاستبانات باستخدام برنامج SPSS.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر دال احصائياً لجودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعة على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

واستناداً إلى هذه النتائج، توصي الدراسة بقيام إدارات المستشفيات الخاصة بإجراء تقييمات دورية لرضا العملاء عن الخدمات الصحية المقدمة، وذلك من خلال الاستبانات أو أنظمة الملاحظات والشكاوى، والاستفادة من نتائجها في تطوير مستوى الخدمة بالإضافة إلى إجراء دراسات مستقبلية تتناول أبعاداً أخرى لجودة الخدمات الصحية أو تطبيق الدراسة في قطاعات صحية مختلفة مثل المستشفيات الحكومية أو المراكز الصحية، وذلك للمقارنة بين النتائج وتوسيع نطاق المعرفة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الصحية، رضا العملاء، المستشفيات الخاصة في الرياض

The Impact of Healthcare Service Quality on Customer Satisfaction in Private Hospitals in Riyadh

Prepared by: Abdullah Zare' Al-Dali

Supervised by: Prof. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed Hassan, Dr. Fayez Jarad

Abstract

This study aims to evaluate the impact of healthcare service quality, represented by its dimensions (reliability, tangibility, and empathy), on customer satisfaction in private hospitals in Riyadh. The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the main tool for data collection. The study sample consisted of 260 employees selected randomly from staff working in private hospitals in Riyadh.

A total of 260 questionnaires were distributed to the study participants through Google Forms. Out of these, 206 questionnaires were returned, representing a response rate of 79.2%. The collected data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

The results of the study revealed that there is a statistically significant effect of healthcare service quality, with all its dimensions combined, on customer satisfaction in private hospitals in Riyadh.

Based on these findings, the study recommends that the management of private hospitals conduct periodic assessments of customer satisfaction regarding the healthcare services provided. This can be done through questionnaires or feedback and complaint systems, and the results should be utilized to improve service quality. The study also recommends conducting future research that examines additional dimensions of healthcare service quality or applying the study in different healthcare sectors, such as public hospitals or healthcare centers, in order to compare results and expand knowledge in this field.

Keywords: Healthcare Service Quality, Customer Satisfaction, Private Hospitals in Riyadh

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

تُعَدُّ الرعاية الصحية من القطاعات الأساسية في تقدم المجتمعات، إذ لا يقتصر دورها على علاج المرضى فحسب، بل يشمل أيضًا الجوانب الوقائية والتأهيلية. ومع تزايد التحولات العالمية وارتفاع وعي الأفراد بحقوقهم واحتياجاتهم الصحية، أصبحت المؤسسات الصحية مطالبة بتقديم خدمات تجمع بين الكفاءة الطبية والاهتمام بالجانب التجريبي والإنساني ، وفي هذا السياق، يظهر مفهوم الرضا عن الخدمات الصحية كمعيار جوهري لتقييم أداء المؤسسات الصحية وفعالية تقديم الخدمات ، إذ لم يعد رضا العملاء مجرد مؤشر تسويقي، بل أصبح مؤشرًا إستراتيجيًا يعكس مدى تلبية توقعات المستفيدين ويسهم في تحسين النتائج العلاجية وتعزيز الالتزام بالعلاج وبناء الولاء للمؤسسة الصحية.(عاشوري،2025)

يعتمد رضا العملاء بشكل كبير على كفاءة المستشفى في تقديم خدماته الصحية، حيث أن جودة الخدمات المقدمة ترتبط بشكل مباشر بصحة الإنسان وحياته. ومن هنا، يصبح من الضروري أن تتكيف المؤسسات الصحية بسرعة مع تغير تفضيلات العملاء، خاصة في ظل البيئة المعاصرة التي تتسم بالحركية وسرعة التغير، وتوافر المعلومات بسهولة. ويبرز في هذا السياق أهمية تمكين المرضى من التعبير عن آرائهم والمشاركة في تحسين وتطوير طرق تقديم الخدمات الصحية. (Basa &

(Baptista, 2020)

بعرفة رضا العملاء من منظور صحي بأنه به شعور المريض بالارتياح والقبول تجاه الخدمة الصحية التي يتلقاها، ويتأثر بعدد من العوامل، أبرزها جودة الخدمات الصحية، والتي تلعب دوراً كبيراً في تحسين الحالة النفسية للمريض وقدرته على الاستجابة السريعة للعلاج الموصى به (عبد الرحمن ، 2022)

يُعتبر تعزيز صحة المواطنين هدفاً أساسياً ضمن الخطط التنموية للدول، لما له من أثر مباشر على تطوير القطاع الصحي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة. ولم تعد المستشفيات مجرد أماكن لممارسة الطب، بل تحولت إلى مؤسسات خدمية متكاملة تسعى لتقديم الرعاية الصحية وفق معايير جودة دقيقة. وفي هذا السياق، تعد جودة الخدمات الصحية العنصر الأكثر أهمية للمستشفيات، مما يستلزم مراقبتها وتحسينها بشكل مستمر لتحديد نقاط القوة والضعف، كما تمثل فرصة للمنشآت الصحية لتحقيق التميز، لا سيما مع ارتفاع توقعات المرضى ورغبتهم في الحصول على خدمات رعاية صحية عالية المستوى. (Al-khadher 2024)

ولقد عرفت منظمة الصحة العالمية (WHO) جودة الخدمات الصحية بأنها مدى تحسين خدمات الرعاية الصحية المقدمة للأفراد ومجموعات المرضى للنتائج الصحية المرغوبة (Alemu et al., 2021)

وعلى الرغم من الاهتمام العام بجودة الخدمات الصحية ورضا العملاء، إلا أنه لا توجد دراسات سابقة تناولت المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض على حد علم الباحث ، ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على رضا العملاء في هذا القطاع، بهدف توفير فهم علمي واضح لمدى تأثير التحسينات المستمرة في الخدمات على رضا المرضى، وتقديم توصيات عملية لتطوير مستوى الخدمة بما يتوافق مع توقعات العملاء.

1.2 مشكلة الدراسة

من خلال عمل الباحث في أحد المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، لاحظ أنّ جودة الخدمات الصحية قد تحسّنت بشكل ملحوظ، إلا أنّ رضا العملاء لا يزال متبايناً، نتيجة اختلاف التجارب الفردية وتباين توقعاتهم. وبالرغم من الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات ورضا المرضى، لا توجد دراسات سابقة تناولت المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض - على حد علم الباحث -؛ بشكل مباشر لقياس أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على رضا العملاء. ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لإجراء دراسة علمية دقيقة تهدف إلى تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء، وتقديم توصيات عملية لتعزيز مستوى الخدمة بما يتوافق مع توقعات المرضى ويعزز تجربتهم الصحية في المستشفيات الخاصة بالرياض.

وبناءً عليه، حُدّدت مشكلة البحث عبر الإجابة على مجموعة من التساؤلات الأساسية التالية:

السؤال الرئيس: ما أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على

رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض ؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول : ما أثر الاعتمادية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض؟

السؤال الفرعي الثاني: ما أثر الملموسية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض؟

السؤال الفرعي الثالث: ما أثر التعاطف على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

1.3 أهداف الدراسة

الهدف الرئيس: قياس اثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف)

على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

يتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على أثر الاعتمادية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض
- التعرف على أثر الملموسية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض
- التعرف على أثر التعاطف على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

1.4 أهمية الدراسة

اولاً : الأهمية العلمية (النظرية)

تتمثل أهمية الدراسة في تقديم إطار نظري يتضمن أحدث الأدبيات في مجال جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء، كما يتوقع أن تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية وتكون مرجعاً للدراسات المستقبلية التي قد تساهم في توسيع نطاق البحث في قطاعات أخرى

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تتمثل الأهمية العملية في التوصيات التي تستنبط من نتائج الدراسة، والتي يمكن أن تساعد المستشفيات الخاصة في الرياض على تحسين رضا عملائها من خلال إبراز دور جودة الخدمات الصحية. إضافةً إلى ذلك، تساهم الدراسة في تسليط الضوء على أهمية المستشفيات الخاصة في الرياض ودورها الحيوي في تحسين الاقتصاد السعودي .

1.5 فرضيات الدراسة

بالاستناد إلى ما سبق من مشكله الدراسه وأسئلتها تم صيغت الفرضيات التاليه:

الفرضيه الرئيسه H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضيه الفرعيه الأولى H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

للاعتماضية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

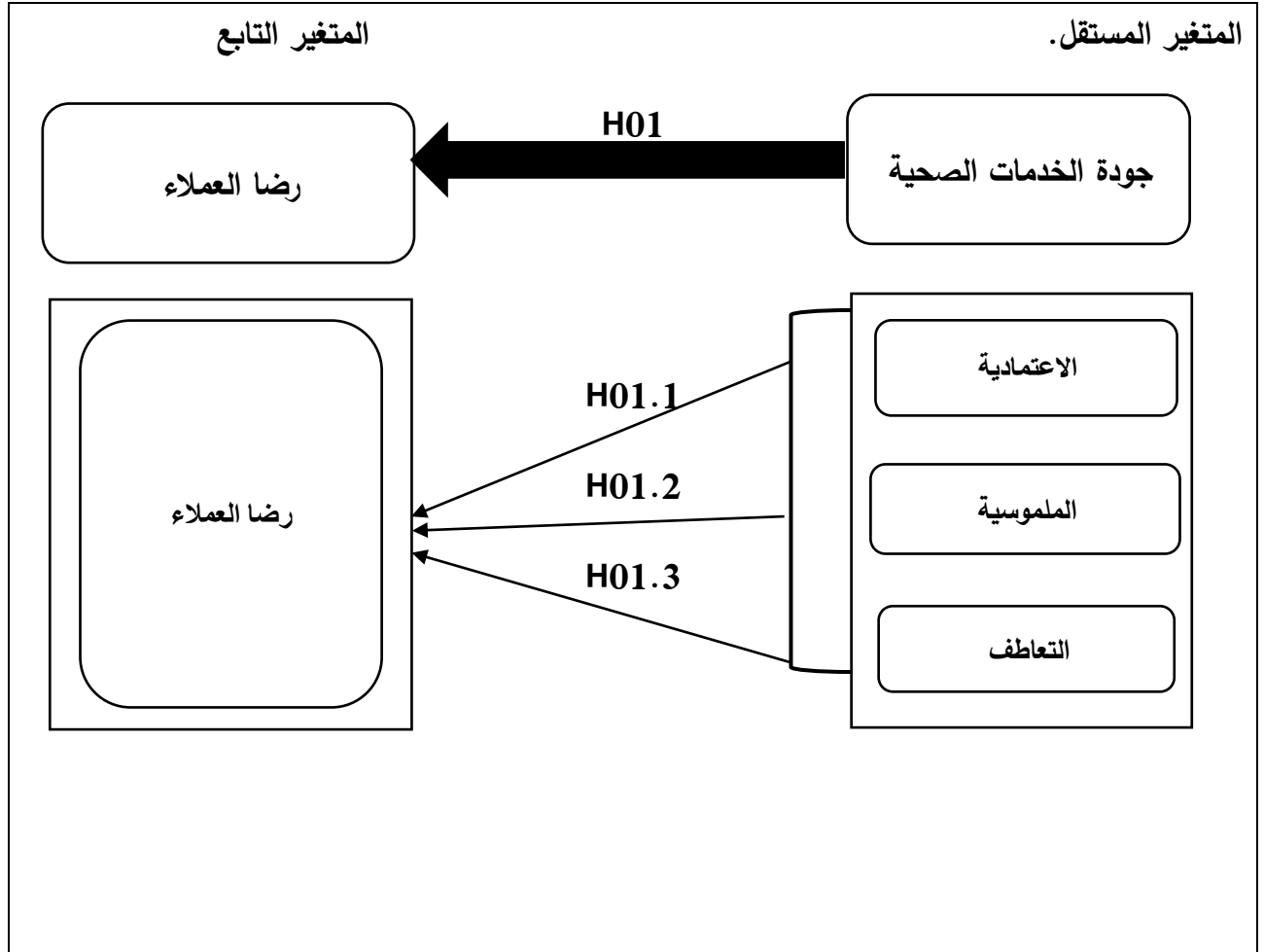
الفرضيه الفرعيه الثانيه H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

للموسية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

الفرضيه الفرعيه الثالثه H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

للتعاطف على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

1.6 نموذج الدراسة



الشكل (1-1) أنموذج الدراسة

المصدر : اعداد الباحث استنادا إلى دراسة الأخضري (2025) ؛ عبد الجليل ، علوي (2023) ؛

توباخ ، مزارى (2023) ؛ بن عبوة ، فوزية (2022) ؛ بن عبوة ، فوزية (2022) ؛ دراسة

Sotirios Zygiaris et al, (2022) ؛ Thadei et al, (2024)

1.6 حدود الدراسة

تم العمل على هذه الدراسة لإنجازها ضمن الحدود الآتية:

الحدود المكانية: إقتصرت الدراسة الحالية على المستشفيات الخاصة في الرياض

الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال العام الدراسي (2026).

الحدود البشرية: إقتصرت الدراسة على جميع الموظفين في المستشفيات الخاصة في الرياض

الحدود العلمية: تم الإعتماد على دراسة المتغير المستقل أثر جودة الخدمات الصحية في المتغير

التابع رضا العملاء

1.7 مصطلحات الدراسة

تشتمل الدراسة الحالية على مجموعة من المصطلحات، والتي عرفت على النحو الآتي:

جودة الخدمات الصحية:

الاعتمادية:

الملموسية :

التعاطف :

رضا العملاء : يُعرّف على أنه الحالة العاطفية والإيجابية التي تتكوّن نتيجة تقييم العميل لكل جوانب

العلاقة والتعامل مع البائع (عمر يونس ، 2022)

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يستعرض هذا الفصل من الدراسة الإطار النظري الذي يتضمن المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية في المبحث الأول، ثم المتغير التابع رضا العملاء في المبحث الثاني وعدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة في المبحث الثالث .

2.1 المبحث الأول : جودة الخدمات الصحية

تمهيد

تُعَدّ كفاءة الخدمات الطبية التي تقدمها المؤسسات الصحية من المعايير المهمة للحكم على مستوى أداء أنظمة الرعاية الصحية، إذ تعكس مدى قدرة هذه المؤسسات على الاستجابة لاحتياجات المرضى وتقديم خدمات علاجية آمنة وفعالة. ولا يقتصر الاهتمام بجودة الرعاية الصحية على الجانب العلاجي فقط، بل يشمل أيضًا مجموعة من الجوانب المرتبطة بتجربة المريض مثل مستوى الأمان، ودرجة رضا المستفيدين، وكفاءة تقديم الخدمة في مختلف مراحل العلاج. وفي هذا المبحث سيتم تناول مفهوم جودة الخدمات الصحية، وبيان أهميتها ، إضافة إلى استعراض أبرز أبعادها

2.1.1 مفهوم جودة الخدمات الصحية

عرّفت منظمة الصحة العالمية جودة الخدمات الصحية بأنها مدى التزام المؤسسات الصحية بالمعايير المعتمدة وتقديم الخدمات بأسلوب صحيح وآمن يتوافق مع متطلبات المجتمع وبتكلفة مقبولة، بما

يسهم في إحداث تحسن ملموس في المؤشرات الصحية مثل معدلات المرض والوفيات والإعاقة وسوء التغذية (لكمونة ، 2021)

كما أشار كل من (Sulek & Al (1995 إلى أن جودة الخدمة الصحية تُقاس بدرجة إدراك المريض لمستوى الخدمة التي يحصل عليها مقارنة بما كان يتوقعه مسبقاً (بوروبينة ، 2021) وفي سياق آخر، ينظر إلى جودة الخدمات الصحية بوصفها نتيجة لتكامل مجموعة من العناصر المرتبطة بتطوير استخدام المعرفة والعلوم الطبية في تشخيص الأمراض ومعالجتها، إلى جانب فهم احتياجات المرضى وتوقعاتهم والعمل على تلبيةها مع توفير معاملة إنسانية واهتمام مناسب من قبل مقدمي الرعاية الصحية (عراوي، 2024)

كذلك تُعرّف بأنها توظيف للعلوم والتقنيات الطبية بطريقة تحقق أكبر منفعة ممكنة للصحة العامة مع الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها المرضى (كافي ، 2024) مما سبق يعرف الباحث جودة الخدمات الصحية بأنها مستوى الكفاءة التي تتم من خلالها تقديم الخدمات الطبية للمرضى وفق معايير مهنية وعلمية واضحة، بما يضمن تشخيص الحالات المرضية وعلاجها بصورة فعالة وآمنة، مع مراعاة تلبية احتياجات المرضى وتوقعاتهم وتقديم الرعاية الصحية بأسلوب يسهم في تحقيق أفضل النتائج الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين.

2.1.2 أهمية جودة الخدمات الصحية

تكمّن أهمية جودة الخدمات الصحية في الجوانب التالية: (كواديك، 2021)

- التركيز على فهم احتياجات المرضى والعمل على تلبيةها بما يحقق توقعاتهم ويعزز مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

- السعي إلى تحقيق مستوى مرتفع من الجودة في مختلف الأنشطة والمهام الوظيفية داخل المؤسسة الصحية، وعدم حصرها في جانب تقديم الخدمة فقط.
- اعتماد مجموعة من الإجراءات التنظيمية والإدارية التي تسهم في تحسين مستوى الأداء وضمان تقديم خدمات صحية بكفاءة.
- المتابعة المستمرة لجميع العمليات المرتبطة بتقديم الخدمة الصحية بهدف الحد من الأنشطة غير الضرورية التي قد تؤثر في كفاءة الأداء.
- إدراك المؤسسات الصحية لأهمية التحسين المستمر والعمل على تطوير معايير ومؤشرات تقيس مستوى الأداء والجودة.
- تعزيز العمل بروح الفريق داخل المؤسسة الصحية للمساهمة في معالجة المشكلات والتعامل مع الأزمات بما يدعم تطوير الخطط والاستراتيجيات.
- تسهم برامج الجودة في تحفيز العاملين في مختلف المستويات الوظيفية على رفع مستوى إنتاجيتهم وتقديم أفضل ما لديهم في مجال العمل الصحي.
- تمكّن إدارة المؤسسات الصحية من التعرف على احتياجات المرضى والعمل على تلبيتها، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة وثقة المجتمع بها.
- تساعد على تحديد المشكلات الأساسية التي قد تؤثر في مستوى الخدمات الصحية، والعمل على معالجتها بطريقة منظمة قبل تفاقمها.

- تسهم في خفض التكاليف التشغيلية، وتحسين مستوى رضا المرضى، ودعم قدرة المؤسسات الصحية على مواجهة المنافسة من خلال رفع الكفاءة وتقليل الأخطاء الطبية.

مما سبق يرى الباحث أن جودة الخدمات الصحية تُعدُّ ركيزةً استراتيجيةً لتعزيز كفاءة وفعالية الأداء في المؤسسات الصحية، من خلال تلبية احتياجات المرضى وتوقعاتهم، وضمان تقديم الرعاية بأسلوب آمن ومتسق مع المعايير المهنية. كما تسهم في تعزيز العمل الجماعي، والرقابة المستمرة على العمليات، والتحسين المستمر لمستوى الأداء، مما يؤدي إلى رفع رضا المرضى، الحد من الأخطاء الطبية، وتحقيق تميّز المؤسسة الصحية وقدرتها على المنافسة بكفاءة عالية.

2.1.3 أهداف جودة الخدمات الصحية

تهدف جودة الخدمات الصحية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أبرزها ما يلي: (قدوج، 2024)

- التميز في تقديم خدمات صحية عالية الجودة بما يعزز رضا المرضى ومتلقي الخدمة.
- دراسة آراء المستفيدين من الخدمات الصحية وأهمية ذلك في دعم البحوث والدراسات المتعلقة بتطوير الرعاية.
- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمرضى وتوفير بيئة علاجية آمنة ومتوازنة.
- رفع مستوى الإنتاجية من خلال المحافظة على صحة المرضى وتحسين نتائج الرعاية المقدمة لهم.
- إنشاء وتطوير قنوات اتصال فعّالة بين متلقي الخدمات الصحية ومقدميها لتعزيز التواصل والتفاعل.
- تمكين المؤسسات الصحية من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية بما يضمن جودة الخدمات المقدمة

- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل عبر الوصول إلى المعايير المطلوبة في الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين، وهو الهدف الأساسي لتطبيق نظم الجودة.
 - تلبية الطلب المتزايد على الخدمات الصحية الحديثة مع مراعاة توقعات واحتياجات العملاء المتنوعة.
 - تحسين معنويات العاملين من خلال تعزيز شعورهم بالانتماء والكفاءة، مما يرفع إنتاجيتهم ويحقق أفضل النتائج.
 - كسب رضا المستفيدين (المرضى) عبر تطبيق قيم ومبادئ إدارة الجودة، والعمل على تطوير نظم الأداء بما يحقق رضا المرضى ويعزز سمعة المؤسسة الصحية.
- يرى الباحث أن جودة الخدمات الصحية تهدف إلى تحقيق التميز في الرعاية المقدمة، من خلال تلبية احتياجات المرضى وضمان صحتهم البدنية والنفسية، وتعزيز رضاهم عن الخدمات. كما تسهم في رفع كفاءة المؤسسات الصحية وزيادة إنتاجية العاملين، وتطوير قنوات التواصل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين، بما يضمن تقديم خدمات صحية فعالة وآمنة، وتحقيق مستويات أداء عالية تدعم سمعة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع متطلبات المجتمع واحتياجات المرضى المتجددة

2.1.4 أبعاد جودة الخدمات الصحية

تناولت الدراسات السابقة عدة ابعاد لجودة الخدمات الصحية ومن بينها دراسة (الأخضري (2025) ؛ عبد الجليل ، علوي (2023) ؛ توباخ ، مزارى (2023) ؛ بن عبوة ، فوزية (2022) ؛ بن عبوة ، فوزية (2022) ؛ دراسة Thadei et al, (2024) ؛ Sotirios Zygiaris et al, (2022))، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث باختيار ثلاثة أبعاد لجودة الخدمات الصحية

متمثلة ب (الاعتمادية ، الملموسية ،التعاطف) وتم اختيار هذه الأبعاد كونها تتناسب مع طبيعة الدراسة، وهي موضحة كمايلي:

- الاعتمادية: تشير الاعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة، كالأطباء، على أداء الخدمة الموعودة بدقة وبشكل موثوق، حيث يقاس ذلك بأداء الوظيفة المطلوبة بنجاح في ظروف الاستخدام الفعلية، مع الالتزام بالوقت المحدد وتوفير سجلات خالية من الأخطاء. كما تتضمن الوفاء بالوعود المقدمة للمستفيدين وعدم خلق توقعات غير واقعية، مما يعزز ثقة المرضى بالخدمة الصحية.
- الملموسية: تتعلق الملموسية بالمظهر الفعلي للتسهيلات والمعدات المادية والبشرية، ومواد ومعدات الاتصال، بالإضافة إلى المباني والتجهيزات الداخلية للمنظمة الصحية، ومظهر العاملين، ومواقع انتظار المستفيدين. تشمل أيضًا النظافة واستعمال الأدوات الطبية المعقمة والإجراءات القياسية، بالإضافة إلى وضوح الصفات الطبية وسهولة فهمها من قبل المرضى.
- التعاطف: يشير التعاطف إلى مستوى الرعاية والاهتمام الشخصي بالمستفيد، ومعرفة مشاكله والعمل على إيجاد حلول بطريقة إنسانية وراقية. ويشمل ذلك توفير الخدمة في الوقت والمكان المناسبين، وجود تواصل فعال، وفهم احتياجات المريض، مع التركيز على الاستماع الكامل لمشاكله ومعاملته بروح من الود واللفظ (كافي ، 2020)

2.1.5 العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء

تشير معظم أدبيات البحث أن للجودة أثرا قويا في تحقيق رضا العملاء، حيث يتمثل جوهر هذه العلاقة في كسب رضا العميل، من خلال مراعاة جميع مقدمي الخدمة لوظائفهم وأدائها بالشكل المطلوب، والتحقق من ردود أفعال العملاء على الخدمة المقدمة لهم. ويعد تطبيق أبعاد جودة الخدمة الصحية أساسا في كسب رضا العملاء من خلال ما يأتي

- الملموسية : تساهم التسهيلات الداخلية والتجهيزات الملموسة، وتوفر الأجهزة والمعدات الحديثة، واستخدام التكنولوجيا والأساليب العلمية الحديثة في كسب ثقة العميل، وتمكنه من التفاعل بشكل

إيجابي

- الاعتمادية : تعد الاعتمادية من أهم الأبعاد في كسب رضا العميل، حيث تعتمد على مدى اعتماد العميل وثقته في الكادر الطبي، وأن الخدمات المقدمة تستند إلى معايير صارمة وموثوقة مما يتولد لدى العميل شعورا بالرضا والإيجابية للاستمرار والتعامل مع المنظمة الصحية.

- التعاطف : يساعد التعاطف على فهم الوضع الشخصي للعميل وتعزيز التواصل الفعال بين العميل ومقدمي الخدمة. بالإضافة إلى بناء علاقات قائمة على الاحترام والثقة، فعندما يظهر مقدمو الخدمة تعاطفا واهتماما حقيقيا بحالة العميل ، فيزداد شعوره بالراحة والرضا والاستجابة الإيجابية لتلقي العلاج.

2.2 المبحث الثاني : رضا العملاء

2.2.1 مفهوم رضا العملاء

يعرف الرضا بأنه درجة القناعة التي يصل إليها العميل عندما يتفوق إدراكه للخدمة على توقعاته، وهو ما ينعكس على تقبله للمصرف أو المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها (علي خالد 2021)

وهو مقياس أساسي يعكس مدى رضى العملاء عن المنتجات أو الخدمات أو التجربة الكاملة التي يحصلون عليها، إذ يقيس تصورهم للقيمة التي يتلقونها مقابل وقتهم وجهدهم وأموالهم. ويكتسب رضا العملاء أهمية كبيرة في بيئة الأعمال التنافسية، حيث تتعدد الخيارات والبدائل المتاحة لهم، مما يجعل تحقيق مستويات عالية من الرضا والحفاظ عليها أمراً حيوياً لنجاح واستدامة أي مؤسسة (عزيزة ،

(2023)

مما سبق يعرف الباحث رضا العملاء بأنه مقياس لقدرة المؤسسة على تلبية توقعات المستفيدين وتحقيق قناعتهم بالخدمات والمنتجات المقدمة، بما يعكس القيمة الحقيقية التي يحصلون عليها ويعزز ثقتهم وولاءهم، ويعتبر الحفاظ على مستويات عالية من الرضا عاملاً أساسياً لضمان استدامة نجاح المؤسسة وفاعلية أدائها في بيئة أعمال تنافسية.

2.2.2 استراتيجيات تعزيز رضا العملاء

- فهم احتياجات العملاء: يجب على الشركات الاستثمار في التعرف على احتياجات وتفضيلات عملائها ونقاط الألم لديهم من خلال أبحاث السوق، واستطلاعات العملاء، وتحليلات البيانات.
- تقديم جودة متسقة: الاتساق في تقديم منتجات وخدمات وتجارب عالية الجودة عبر جميع نقاط الاتصال يُعد أساساً لبناء الثقة ورضا العملاء.
- التخصيص: تكييف المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات وتفضيلات العملاء الفردية يعزز الرضا والولاء، ويمكن تحقيق ذلك بالاستفادة من بيانات العملاء والتقنيات لتقديم توصيات وعروض وتجارب مخصصة.
- الاتصال الفعال: التواصل المفتوح والشفاف ضروري لإدارة توقعات العملاء ومعالجة مشكلاتهم بشكل استباقي، ويشمل توفير معلومات واضحة وفي الوقت المناسب حول المنتجات والخدمات والسياسات وأي تغييرات قد تؤثر عليهم.
- تمكين الموظفين: الموظفون المجهزون بالتدريب الجيد والتمكين قادرون على تقديم خدمة متميزة وحل المشكلات بفاعلية، لذا يجب على الشركات الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين وتعزيز ثقافة تتمحور حول العملاء.

- التعليقات والتحسين المستمر: جمع تعليقات العملاء بانتظام والعمل بناءً عليها يُظهر الالتزام بالتحسين المستمر ويعزز رضا العملاء، كما يمكن استخدام هذه التعليقات لتحديد مجالات الابتكار والتحسين. (نذير، 2022)

يرى الباحث أن نجاح أي مؤسسة يعتمد بشكل كبير على قدرتها على فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وتقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة بشكل متسق، مع تخصيص التجارب لتلائم احتياجات كل عميل. كما يؤكد على أهمية الاتصال الفعال مع العملاء، وتمكين الموظفين لتقديم خدمة متميزة، واستخدام ملاحظات العملاء للتحسين المستمر، إذ تساهم جميع هذه العناصر في تعزيز رضا العملاء، وزيادة ولائهم، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة.

2.2.3. أهمية رضا العملاء

إستحوذ رضا العملاء على أهمية كبيرة في عمليات وأنشطة المؤسسة على مختلف أقسامها، فمن منطلق العميل هو "الملك"، وباعتماد المؤسسة في إقامة علاقات دائمة ومتميزة مع زبائنهم من خلال إدارة العلاقة مع العملاء، أصبح الرضا معياراً للحكم على أداء المؤسسة، فرضاً عنها ذو أهمية كبيرة تبرز فيما يلي : (بورناز ، 2021)

- يضمن رضا العملاء الاستمرار في التعامل مع المؤسسة، مما يقلل تكاليف انتقال العملاء إلى منافسين ويخفض المرونة السعرية للزبائن الحاليين.
- يساهم في جذب عملاء جدد، حيث يقوم العملاء الراضون بنشر تجاربهم الإيجابية، ما يؤدي إلى تقليل تكاليف التسويق وجذب العملاء الجدد.
- يساعد في تحقيق ميزة تنافسية في أسواق شديدة المنافسة.

- يُعد رضا العملاء مقياساً لجودة المنتجات والخدمات المقدم
- يتيح التعرف بشكل أفضل على احتياجات وتفضيلات العملاء المخلصين والمريحين للمؤسسة.
- يساهم في تعظيم أرباح المؤسسة من خلال تعزيز الولاء والاستمرارية في التعامل.
- يشجع على العمل المستمر على تطوير المنتجات والخدمات لمواكبة تقلبات السوق وتلبية حاجات العملاء للحفاظ على رضاهم.

يرى الباحث أن رضا العملاء يمثل عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات واستدامة أعمالها، إذ يضمن ولاء العملاء الحاليين، ويُسهّل جذب عملاء جدد، ويساهم في تعزيز الميزة التنافسية في الأسواق المتغيرة. كما يشير إلى أن رضا العملاء ليس مجرد مقياس لجودة المنتجات والخدمات، بل هو أداة استراتيجية تمكّن المؤسسات من التعرف على احتياجات عملائها باستمرار، وتحسين عروضها بما يرفع الأرباح ويعزز العلاقة المستدامة مع العملاء

2.2.4. محددات رضا العملاء

يتوفر رضا العملاء على مجموعة من المحددات التي تخلق عن العميل وتتطور قبل شرائه الخدمة أو السلعة، وتكمن في : (فاطمة ، طرزوة 2024)

- التوقع: يعبر عن التصور الذهني الذي يكون لدى العميل قبل اقتناء المنتج أو الخدمة، ويعتمد أساساً على العوائد المتوقعة والمعلومات المتراكمة من الخبرات السابقة أو تجارب الآخرين.
- الأداء المدرك: يقيس مستوى الأداء الفعلي الذي يحصل عليه العميل من خلال استخدامه للمنتج أو الخدمة، ويعتبر المعيار لتحديد مدى تحقيق التوقعات التي كونها العميل مسبقاً.

- المطابقة: تمثل الشعور الناتج عن مدى توافق الأداء المدرك مع توقعات العميل، فحين تتطابق القيم مع توقعاته يتحقق الرضا، وإذا فاق الأداء توقعاته بشكل كبير يشعر العميل بالسعادة، أما إذا كان الأداء أقل من المتوقع، فإن العميل يشعر بعدم الرضا.

2.3 الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لأهم الدراسات بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة المرتبطة بمواضيع الدراسة الحالية:

الدراسات العربية

دراسة الأخضري (2025) بعنوان : أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون دراسة مقارنة

بين المؤسستين الإستشفائيتين مؤسسة محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الإعتمادية ، الإستجابة ، الضمان ، الملموسية ، التعاطف) على رضا الزبون دراسة مقارنة بين المؤسستين الإستشفائيتين مؤسسة محمد بوضياف وعيادة الضياء ورقلة. ولتحقيق هدف الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من عينه مكونه من ١٠٠ فرد. واختبرت الفرضيات باستخدام الحزمه الإحصائية للعلوم الاجتماعيه (SPSS). وفي ضوء ذلك، تم توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها أن هناك مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في مستشفى محمد بوضياف بورقلة ومستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية ورضا الزبون في عيادة الضياء بورقلة. وأوصت الدراسة بوضع نظام فعال لتلقي شكاوي المرضى ومرافقي المرضى لتحقيق التواصل بينهم وبين إدارة المستشفى.

دراسة عبد الجليل ، علوي (2023) بعنوان : أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء في

مركز طرابلس الطبي ليبيا

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان) على مستوى رضا العملاء في مركز طرابلس الطبي بليبيا. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان وزع على 391 مشاركًا. كما تم اختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لإجمالي أبعاد جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء في المركز، وأكدت الدراسة على أهمية تعزيز جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بليبيا بما يتوافق مع توقعات العملاء ويزيد من رضاهم.

دراسة توباخ ، مزارى (2023) بعنوان : أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون دراسة حالة

مستشفى سليمان عميرات بتقרת

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكد، التعاطف) على رضا المرضى في المؤسسات الاستشفائية العمومية بالجزائر. ولتحقيق هذا الهدف، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 100 مشارك. كما جرى تحليل البيانات باستخدام برنامجي SPSS V25 و Excel 2010. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز وتطوير الخدمات الصحية بما يلبي احتياجات المستفيدين، إلى جانب توفير الأدوية الأساسية الضرورية لزيادة رضا المرضى وتحسين تجربتهم داخل المؤسسات الصحية

دراسة بن عبوة ، فوزية (2022) بعنوان : أثر جودة الخدمات الصحية على تحقيق رضا الزبون
سعت هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على مستوى رضا العملاء في مركز التشخيص الطبي (المرشد) بمدينة ورقلة. ولتحقيق ذلك، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من عينة ضمت 50 مشاركًا. كما تم اختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS للإحصاء الاجتماعي. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات ورضا العملاء في المركز، مع التأكيد على ضرورة متابعة تطوير جودة الخدمات لضمان تلبية توقعات العملاء وتحسين تجربتهم.

دراسة عبد القادر (2022) بعنوان : تأثير الرعاية الصحية على رضا المرضى

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرعاية الصحية على رضا المرضى المتلقين للعلاج في المستشفيات الحكومية في دولة السعودية، وقد شملت الدراسة (110) مريض من المتلقين للعلاج في بمستشفى الإيمان العام بالرياض. تم استخدام تحليل المسار، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد، والأساليب الإحصائية الأخرى في التحليل الإحصائي الذي تم باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS كشفت نتائج التحليل عن عدد من النتائج المهمة ، أهمها وجود تأثير ذي دلالة إحصائية على سعادة المرضى وتواصلهم ومعلوماتهم بسبب طبيعة التفاعل بين متغيرات البحث تضمنت نتائج الدراسة وتوصياتها ضرورة اهتمام المستشفيات وخاصة المستشفيات الحكومية بالبيئة المادية لخدمات الرعاية الصحية والاهتمام بتطوير أداء العاملين خاصة فيما يتعلق بطريقة التعامل مع المرضى والمستوى من الاستجابة لاحتياجاتهم، وإحساسهم بالتعاطف والأمن ، وهذا هو الدور الكبير الذي يلعبونه في تحقيق نتائج مرضية لدى المرضى الذين يتلقون رعاية طبية.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Thadei et al, 2024) بعنوان : The effect of service quality on customer satisfaction at St. Joseph Referral Hospital–Peramiho, Tanzania

أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في مستشفى سانت جوزيف المرجعي - بيراميهو، تنزانيا

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية ، الموثوقية ، الاستجابة ، الضمان ، التعاطف) على رضا العملاء بأبعادها (التوقع ، الإدراك) في مستشفى سانت جوزيف . اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأجري البحث عبر استبيان وزع على 123 مفردة ، خللت البيانات باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) . أشارت الدراسة إلى أن استجابة جودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا العملاء و أوصت الدراسة بأن تستمر إدارة المستشفى في تعزيز سمات جودة الخدمة هذه من أجل الاستمرار في إرضاء العملاء الذين هم المرضى.

دراسة (Zyad Alzaydi, 2024) بعنوان : Examining the mediating effect of multi-channel integration quality In the relationship with service quality, customer satisfaction, and customer loyalty In the Saudi banking sector

دراسة التأثير الوسيط لجودة التكامل متعدد القنوات في العلاقة مع جودة الخدمة ورضا العملاء وولاء العملاء في القطاع المصرفي السعودي

هدف هذا البحث إلى استخدام مقياس جودة الخدمة من أجل دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء . تم الحصول على البيانات من بنوك في المملكة العربية السعودية. واستند التحليل إلى

استطلاع رأي عبر الإنترنت شمل 265 عميلًا مصرفيًا سعوديًّا. تم استخدام نموذج جودة التكامل متعدد القنوات والحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار الفرضية المقترحة وإجراء التحليل وجدت النتائج وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء في القطاع المصرفي السعودي واوصت الدراسة العلامة التجارية للبنك إدارة جودة قنوات التكامل المقدمة لهم بعناية

دراسة (Shyju PJ et al, 2023) بعنوان : Service quality and customer satisfaction in hospitality, leisure, sport and tourism: An assessment of research in Web of Science

جودة الخدمة ورضا العملاء في الضيافة والترفيه والرياضة والسياحة: تقييم للأبحاث في ويب أوف ساينس

هدف هذا البحث لتحليل المواضيع والاتجاهات الناشئة علميًا في أبحاث جودة الخدمة ورضا العملاء في السياحة والضيافة، واستكشاف اتجاهات البحث المستقبلية. وتستخدم الدراسة تحليلًا بليومتريًا للأدبيات باستخدام حزمة bibliometrix R. وقد تم إعداد قاعدة البيانات لهذه الدراسة من Web of Science. وتكشف النتائج عن نمو مطرد في أبحاث SQCS خلال فترة الدراسة، وخاصة في قطاع الضيافة، وأن "رضا العملاء" و"الرضا" هما الموضوعان الرئيسيان لأبحاث SQCS.

دراسة (Sotirios Zygiaris et al, 2022) بعنوان : Service quality and customer satisfaction in the post-pandemic world: A study of the Saudi auto care Industry

جودة الخدمة ورضا العملاء في عالم ما بعد الجائحة: دراسة لقطاع العناية بالسيارات في السعودية هدف هذا البحث إلى اختبار تأثير جودة الخدمة بأبعادها (التعاطف والضممان والموثوقية والاستجابة والملموسية) على رضا العملاء في عالم ما بعد الجائحة في صناعة العناية بالسيارات، درست الدراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء باستخدام إطار عمل SERVQUAL. تشير النتائج إلى أن التعاطف والضممان والموثوقية والاستجابة والملموسية تساهم في رضا العملاء. واوصت صناعة إصلاح السيارات بأن تقدم بانتظام اهتمامًا شخصيًا، وأن تستقبل العملاء بطريقة ودية، وأن تسلم السيارات بعد الخدمات، وأن تخطر العملاء عند الحاجة إلى إصلاحات إضافية، وأن تأخذ الوقت الكافي لتوضيح المشكلات للعملاء.

دراسة (Dewiana Novitasari, 2022) بعنوان : Hospital quality service and patient satisfaction: what role do service excellence and service quality play?

جودة خدمة المستشفى ورضا المرضى: ما هو دور التميز في الخدمة وجودة الخدمة؟ هدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين التميز في الخدمة وجودة الخدمة، والعلاقة بين التميز في الخدمة ورضا المرضى، والعلاقة بين جودة الخدمة وجودة الخدمة، والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا المرضى، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من ٤٠٠ مستحيلة. تم تحليل معالجة البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام أدوات برنامج SmartPLS توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على جودة الخدمة

2.5 المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى عدد من المنطلقات النظرية التي تفسر العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء، ومن أبرزها نظرية فجوة جودة الخدمة التي طورها Parasuraman, Zeithaml & Berry، حيث تقوم هذه النظرية على فكرة وجود فجوة بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، وكلما تقلصت هذه الفجوة وازدادت مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء ارتفع مستوى رضاهم عنها (Parasuraman et al., 1985). كما تستند الدراسة إلى نظرية رضا العملاء التي ترى أن رضا العميل يتحدد من خلال المقارنة بين توقعاته المسبقة عن الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يتلقاه، فإذا كان الأداء الفعلي مساوياً أو يفوق التوقعات تحقق الرضا، أما إذا كان أقل من التوقعات فإن ذلك يؤدي إلى عدم الرضا (Oliver, 1980)، وبناءً على ذلك تُعد جودة الخدمات الصحية عاملاً أساسياً في تحقيق رضا العملاء في المؤسسات الصحية.

2.5 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

على الرغم من تزايد الاهتمام البحثي بدراسة جودة الخدمات الصحية وارتباطها برضا العملاء في العديد من البيئات الصحية المختلفة، إلا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على مؤسسات صحية حكومية أو مراكز طبية في دول متباعدة، كما تناول بعضها العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في قطاعات خدمية أخرى غير القطاع الصحي. وبالرغم من أهمية تلك الدراسات، فإنها لم تُعْطِ اهتماماً كافياً لدراسة هذه العلاقة في إطار المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض، والتي تعمل ضمن بيئة تتسم بتزايد المنافسة وارتفاع توقعات المستفيدين من الخدمات الصحية، الأمر الذي يتطلب تطويراً مستمراً في مستوى جودة الخدمات المقدمة بما ينسجم مع احتياجات المرضى وتوقعاتهم المتنامية.

كما تسهم هذه الدراسة في سد فجوة بحثية من خلال التركيز على قطاع صحي حيوي يشهد تطوراً متسارعاً في المملكة العربية السعودية، بما يوفر نتائج يمكن أن تساعد إدارات المستشفيات الخاصة على تحسين جودة خدماتها الصحية وتعزيز مستوى رضا العملاء لديها.

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

3.1 تمهيد

يقدم هذا الفصل معلومات شاملة عن المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة وإجراءاتها، والمصممة للتطبيق على مجتمع الدراسة حيث يوضح نوع الدراسة وطبيعتها، ويعرف بمجتمعها ومعايير اختيار عينتها، كما يعرض أدوات جمع البيانات، واختبارات التحقق من مصداقيتها وموثوقيتها، والطرق الإحصائية التي تم استخدامها في عمليات المعالجة والتحليل للبيانات، وفحص الفرضيات.

3.2 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض ويعتبر هذا المنهج مناسباً لطبيعة الدراسة نظراً لقدرته على تقديم وصف شامل ودقيق للظواهر، والمتغيرات المدروسة، وفهم العلاقة بينها، حيث يعتمد المنهج الوصفي بشكل أساسي على جمع بيانات من خلال استبانة ضمنت لاستقصاء الآراء حول أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء، فيما تمثل المنهج التحليلي في فحص وتحليل العلاقات بين المتغيرات الدراسة وقيلس مدى التأثير بينها.

3.3 نوع الدراسة وطبيعتها

تصنف هذه الدراسة بأنها دراسة ميدانية، إذ تتناول المستشفيات الخاصة في الرياض، وهي دراسة تفسيرية، تهدف إلى توضيح العلاقات السببية بين المتغيرات وأبعادها، كما أنها استنتاجية بطبيعتها لاعتمادها على الدراسات المسابقة، والأدبيات ذات الصلة، ومن حيث الضبط والتخطيط، تعد هذه الدراسة غير مخططة، إذ أجريت في البيئة الطبيعية لقطاع المستشفيات الخاصة في الرياض، دون أي تأثيرات، أو تدخلات خارجية (النجار وآخرون، 2020).

3.4 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، ويشمل كافة الفئات الوظيفية فيها، بما في ذلك الأطباء والممرضين والفنيين والإداريين. تم اختيار مجتمع الدراسة على أنه غير محدد نظراً لصعوبة الوصول إلى العدد الإجمالي الدقيق للموظفين في جميع المستشفيات الخاصة بالمدينة. ولتحديد حجم العينة المناسب، اعتمدت الدراسة على المرجع (Sekaran, 2016) لتقدير العينة الإحصائية لمجتمع غير محدد، وبلغت العينة المطلوبة 384 فرداً. ولزيادة عدد المستجيبين، سيتم توزيع الاستبيان إلكترونياً عبر نماذج Google Forms.

3.5 عينة الدراسة

تألفت العينة من 260 إدارياً، وهي عينة عشوائية من الموظفين في شركة مجمع المناصير الصناعية. تم استخدام أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة نظراً لصغر حجم المجتمع. تم توزيع 260 استبانة على أفراد العينة من خلال Google form، وتم استرداد (206) استبانة، مما يمثل

نسبة استجابة بلغت (79.2) %. جميع الاستبانات المستردة كانت صالحة للتحليل الإحصائي، بينما لم يتم الرد على الاستبانات المتبقية.

3.6 مصادر جمع البيانات

اعتمدت الباحثة على مصدرين لجمع المعلومات وهما كمايلي:

1. **المصادر الأولية:** تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيانات، التي تم تطويرها وإعدادها بناءً على مشورة المؤلفين والباحثين المتخصصين في موضوع البحث. تناولت الاستبيانات جميع متغيرات الدراسة.

2. **المصادر الثانوية:** تم استخدام المراجع الأجنبية والعربية، ومصادر البيانات الثانوية من الكتب والمقالات والتقارير والمجلات والدراسات السابقة ذات الصلة، بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية، لتحديد الإطار النظري للدراسة.

3.7 أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، ومكوناتها أربعة أقسام رئيسية. ولتقييم مدى موافقة أفراد العينة على عناصر الاستبانة، استُخدم مقياس ليكرت الخماسي، والذي يوزع الدرجات وفق قيم محددة لكل خيار.: "موافق بشدة" (5)، "موافق" (4)، "محايد" (3)، "غير موافق" (2)، و"غير موافق بشدة" (1)، كما هو موضح في الجدول (1).

جدول (1) مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرمز	5	4	3	2	1

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) بناءً على مقاييس تم اختبارها في دراسات سابقة، مع الجمع بين الاستعارة الكلية والجزئية لفقرات القياس، وتكييف وتعديل بعض الفقرات، بالإضافة إلى الحذف والإضافة لتناسب بيئة مجتمع الدراسة. تمثلت الأداة في صيغتها النهائية في ثلاثة أقسام من الأسئلة، كما هو موضح في الملحق (1).

- القسم الأول: يتضمن المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، ويشمل فقرتين تتعلق بـ: (المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة).
- القسم الثاني: يتناول الفقرات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل للدراسة (جودة الخدمات الصحية)، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد، وتم قياسه اعتمادًا على مقياس دراسات (الأخضري، 2025؛ بن عيوة، 2022؛ تورباخ، 2023).
- القسم الثالث: يتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد المتغير التابع للدراسة (رضا العملاء)، وتم قياسه استنادًا إلى مقياس دراسات (الأخضري، 2025؛ بن عيوة، 2022؛ تورباخ، 2023).

كما قام الباحث بتحديد طول الفترات بما يتناسب مع مستوى الإجابات بناءً على المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس}}{\text{عدد الفئات}}$$

ولكي تتناسب طول الفترة مع مستوى الإجابات تم احتسابها على النحو التالي:

$$= 1.33 \frac{5-1}{3}$$

جدول رقم(2) المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة وتحديد الأهمية النسبية

المعيار	درجة الموافقة
إذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1-2.33).	مستوى "منخفض"
إذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (-2.34-3.66).	مستوى "متوسط"
إذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.67-5).	مستوى "مرتفع"

3.8 صدق أداة الدراسة

يشير صدق أداة الدراسة إلى مدى دقة وموثوقية المعلومات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، وكذلك إلى مدى فعالية الأسئلة المستخدمة في قياس ما تهدف الدراسة إلى قياسه بدقة. ويدل هذا الصدق على خلو أداة القياس من الأخطاء، سواء كانت عشوائية أو منتظمة، مما يضمن أن إجابات المشاركين تعكس الواقع بشكل دقيق. وتوجد عدة أساليب يمكن استخدامها لتقييم صدق الاستبيان

ومن أجل تقييم صحة الفقرات والتأكد من صدقها ووضوحها وسلامتها نصاً ومضموناً، قام الباحث بعرض الاستبيان على (9) محكمين من أهل المعرفة والمتخصصين الذين يعملون كأعضاء هيئة تدريس في الجامعات السعودية وقد تم أخذ ملاحظات ومقترحات المحكمين بعين الاعتبار، ويتضمن الملحق رقم (2) قائمة بالأسماء مراجعي الاستبيان.

3.9 ثبات أداة الدراسة

ويقصد به مقدار التباين أو التقارب بين درجات الأفراد إذا أعيد تطبيقه على نفس الأفراد وتحت ظروف مماثلة، ويسمى معامل الموثوقية معامل الاستقرار، ويشير إلى ثبات الاستجابات مع مرور الوقت ويقاس بمعامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وتكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت أكبر من (70) (Sekaran & Bougie, 2016). وللتأكد من ثبات الأداة تم حساب كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (3).

جدول رقم (3) نتائج تحليل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال معامل كرونباخ ألفا

المتغيرات	البعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
جودة الخدمات الصحية	الاعتمادية	5	0.897
	الملموسية	5	0.891
	التعاطف	5	0.872
جودة الخدمات الصحية ككل		15	0.929
رضا العملاء		5	0.930

يوضح الجدول رقم (3_3) أن قيم معاملات الثبات لأبعاد مقياس جودة الخدمات الصحية تراوحت (0.872- 0.897)، وبلغت قيمته المقياس لجودة الخدمات الصحية ككل (0.929)، وبلغت قيمته المقياس أرضا العملاء (0.930) وهي قيم مرتفعة ومقبولة وكافية لإجراء الدراسة.

3.10 المعالجات الإحصائية المستخدمة

الغرض من الإجابة على أسئلة هذه الدراسة واختبار فرضياتها هو الوصول إلى تحقيق أهداف هذه الدراسة وغاياتها، فقد قامت الباحثة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة والمتوفرة عبر الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (حزمة SPSS للعلوم الاجتماعية)، ومن أهمها الإحصاء الوصفي والتحليلي المستخدم فيما يلي:

- الأوساط الحسابية تستهدف المتوسط وأفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.
 - الانحراف المعياري يستهدف كيفية تشتت البيانات عن وسطها الحسابي.
 - النسبة المئوية والتكرارات التي تحدد توزيع الأفراد على عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية.
 - اختبار (t) لعينة مستقلة، One sample T-test، وذلك للتعرف على معنوية كل فقرة من فقرات أداة جمع البيانات الاستبانة.
 - اختبار التوزيع الطبيعي لإجابات أفراد عينة الدراسة Test S-K.
 - استخدام اختبار كرونباخ ألفا لقياس الخاص بفحص الصدق والثبات.
 - اختبارات Multicollinearity الخاصة بالتداخل الخطي والتي تحتوي على اختبارين مهمين هما تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance).
 - تحليل Simple Regression الانحدار البسيط.
 - الانحدار المتعدد Multiple Regression analysis
 - معادله طول الفئه للتعرف على مستوى أهميه كل فقره من فقرات الاستبانة، والذي تم احتسابه وفقاً للمعادلة التالية : مدى التطبيق = (القصور العلامة_ الدنيا العلامة) / 3
- مدى التطبيق = $3/(1-5) = 1.33$

وبناء على ذلك يكون القرار للأهمية على النحو التالي :

- الأهمية المنخفضة من 1 ل أقل من 2.34
- الأهمية المتوسطة من 2.34 . أقل من 3.67
- الأهمية المرتفعة من 3.67 فأكثر

الفصل الرابع

عرض النتائج

من خلال هذا الفصل تم عرض لنتائج الدراسة التي تهدف إلى معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض، وفيما يلي عرض لتلك النتائج وفقاً لفرضيات الدراسة:

4.1 خصائص عينة الدراسة

الجدول (1) وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية لأفراد الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	رئيس قسم	30	14.6
	مساعد مدير	23	11.2
	مدير	21	10.2
	أخرى	132	64.1
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	88	42.7
	من 5- أقل من 10 سنوات	52	25.2
	من 10- أقل من 15 سنة	34	16.5
	15 سنة فأقل	32	15.5
المجموع		206	100.0

تناولت الدراسة بعض من المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث " الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة "، واستناداً على ذلك تم وصف عينة الدراسة كالآتي:

- بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي فقد بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (64.1%) للمسمى (أخرى)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (10.2%) للمسمى (مدير).
- أما بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، فقد بلغت أعلى نسبة مئوية (42.7%) لسنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات)، بينما بلغت أقل نسبة مئوية (15.5%) لسنوات الخبرة (15 سنة فأكثر).

4.2 وصف متغيرات الدراسة

تم من خلال هذا الجزء الإجابة عن أسئلة الدراسة حسب إستجابات أفراد العينة على الإستبيان حسب المتغيرات وأبعاد كل متغير:

4.2.1 وصف نتائج المحور الأول الخاص بمتغير الدراسة المستقل : جودة الخدمات الصحية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية

الاعتمادية

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.	4.11	1.08	1	مرتفعة
2	يبسط المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة.	3.50	1.07	4	متوسطة
3	يوفر المستشفى خدمة الاستفسار عبر الهاتف	3.62	1.04	2	متوسطة
4	تتوفر المستشفى على جميع التخصصات الصحية المطلوبة	3.51	1.00	3	متوسطة
5	يتمتع العاملون والأطباء في المستشفى بالمهارات العالية	3.33	0.98	5	متوسطة
	المؤشر الكلي	3.55			متوسطة

يمثل الجدول (2) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية حيث تراوحت

المتوسطات الحسابية بين (3.33-4.11)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.98-1.08)

حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كان للفقرة (1) والتي تنص على " يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات

الصحية في المواعيد المحددة."، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.11) وبانحراف معياري

(1.08)، كما ان اقل متوسط حسابي كان للفقرة (5) والتي تنص على " يتمتع العاملون والأطباء

في المستشفى بالمهارات العالية " والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.33) بانحراف معياري (0.98)،

اما المتوسط العام فقد بلغ (3.55) وبمستوى عام متوسط، ويشير ذلك الى أن الاعتمادية جاءت بمستوى متوسط.

الملموسية

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد الملموسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات التكنولوجية.	3.93	0.79	3	مرتفع
7	يتوفر المستشفى على التدفئة والتهوية داخل غرف العلاج	3.00	1.02	4	متوسط
8	مستوى نظافة المعدات والأدوات الطبية والأفرشة عال جداً.	4.30	0.80	2	مرتفع
9	موقع العيادة الملائم يسهل الوصول إليه بسرعة	4.31	0.60	1	مرتفع
10	يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق	2.98	1.00	5	متوسط
	الإجمالي العام	3.53			متوسط

يمثل الجدول (3) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الملموسية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.98 - 4.31) كما تراوحت الانحرافات المعيارية (0.60-1.02)،

حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كان للفقرة (9) والذي تنص على " موقع العيادة الملائم يسهل الوصول إليه بسرعة"، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.31) وبإنحراف معياري (0.60)، كما أن أقل متوسط حسابي كان للفقرة (10) والتي تنص على " يشعريتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق " والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.98) بإنحراف معياري (1.00)، اما المتوسط العام فقد بلغ (3.53) وبمستوى عام متوسط وهذا يشير الى أن الملموسية جاءت بدرجة متوسطة.

التعاطف

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لبعء التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
11	يوضح في العاملون في المستشفى المشاكل الصحية التي أعاني منها بطريقة أفهمها.	4.05	1.06	2	مرتفعة
12	يحرص الطبيب على راحتك اثناء العلاج	4.06	1.05	1	متوسطة
13	يوجد روح المزاح والدعابة في التعامل مع المريض	4.00	1.02	3	متوسطة
14	يصغي الأطباء بشكل كامل إلى شكاوي المريض	3.51	1.00	4	متوسطة
15	هناك مراعاة لظروف المريض واحتياجاته	3.00	0.96	5	متوسطة
المؤشر الكلي		3.36			متوسطة

يمثل الجدول (4) قيم المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لبعء التعاطف حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.00-4.06)، كما تراوحت الإنحرافات المعيارية بين (0.96-1.06) حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كان للفقرة (12) والتي تنص على " يحرص الطبيب على راحتك اثناء

العلاج"، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.06) وبإنحراف معياري (1.05)، كما ان اقل متوسط حسابي كان للفقرة (15) والتي تنص على " هناك مراعاة لظروف المريض واحتياجاته" والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.00) بإنحراف معياري (0.96)، اما المتوسط العام فقد بلغ (3.63) وبمستوى عام متوسط، ويشير ذلك الى أن التعاطف جاءت بمستوى متوسط.

4.2.2 وصف نتائج المحور الأول الخاص بمتغير الدراسة التابع : رضا العملاء

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا العملاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
16	الخدمات الطارئة متاحة عند الحاجة.	4.55	0.78	1	مرتفع
17	تسهر المؤسسة الصحية على توفير الإضاءة والتدفئة و الراحة والهدوء في الغرفة	4.20	0.66	3	مرتفع
18	يتلقى المرضى حسن المعاملة من طاقم الاستقبال	4.10	0.75	4	مرتفع
19	تقدم المستشفى خدمات تكميلية مما يزيد من شعور الزبون بالمتعة	4.40	0.70	2	مرتفع
20	تقوم المستشفى بمتابعة الشكاوي المرضى وتقديم الحلول المناسبة	3.99	0.72	5	متوسط
	الإجمالي العام	4.00			مرتفع

يمثل الجدول (5) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير رضا العملاء حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.99 - 4.55) وتراوحت الانحرافات المعيارية (0.66-0.78)، حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كان للسؤال (16) والذي ينص على " الخدمات الطارئة متاحة عند الحاجة. "، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.55) وبانحراف معياري (0.78)، كما ان اقل متوسط حسابي كان للفقرة (20) والتي تنص على "تقوم المستشفى بمتابعة الشكاوي المرضى وتقديم الحلول المناسبة" والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.20) بانحراف معياري (0.72)، اما المتوسط العام فقد بلغ (4.00) وبمستوى عام مرتفعة، وهذا يدل على أن رضا العملاء كانت بدرجة مرتفعة.

4.3 اختبار فرضيات الدراسة

تم استخدام التحليل الإحصائي لإختبار فرضيات الدراسة وكما يلي:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

الجدول (6): تحليل النموذج والتباين للفرضية الرئيسة H01

المتغير التابع	R	R ²	Adjusted R ²	الخطأ المعياري للنموذج	درجة الحرية	قيمة F	Sig F*
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد	معامل المعدل				
0.630	0.397	0.383	0.373	4	28.646	0.000	

تشير البيانات الواردة في الجدول (6) إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء، حيث ظهر معامل الارتباط بقيمة مقدارها ($R=0.630$)، وظهر معامل التحديد بقيمة مقدارها ($R^2=0.397$) وتعني أن جودة الخدمات الصحية مثّلت (39.7%) من التغير في رضا العملاء، وتُعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يوضح الجدول معنوية النموذج، حيث بلغت F بقيمة مقدارها (28.646) ومستوى دلالة وهي أقل من 0.05 ($SigF=0.000$)، وهذا يكشف عن وجود تأثير لجودة الخدمات الصحية على رضا العملاء

وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (7): معاملات الفرضية الرئيسية H01

جودة الخدمات الصحية	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	Sig T* مستوى الدلالة
الاعتمادية	0.113	0.051	0.160	2.228	0.027
الملموسية	0.269	0.050	0.384	5.337	0.000
التعاطف	0.033	0.056	0.042	0.0586	0.559

تُظهر قيم معامل الانحدار لأبعاد الملكية النفسية في الجدول (7)، حيث يتبين أن بُعد الاعتمادية له قيمة B قدرها (0.113) وقيمة T قدرها (2.228) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 ($SigT=0.027$). وتشير هذه النتائج إلى أن الاعتمادية لها تأثير معنوي إيجابي في رضا العملاء

ويتبين أن بُعد الملموسية له قيمة B قدرها (0.269) وقيمة T قدرها (5.337) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 ($\text{SigT}=0.000$). وتشير هذه النتائج إلى أن الملموسية لها تأثير معنوي إيجابي في رضا العملاء. ويتبين أن بُعد التعاطف له قيمة B قدرها (0.033) وقيمة T قدرها (0.0586) عند مستوى دلالة أكبر من 0.05 ($\text{SigT}=0.559$). وتشير هذه النتائج إلى أن التعاطف ليس لها تأثير معنوي في رضا العملاء.

وتم تقسيم الفرضية الرئيسة إلى ثلاث فرضيات فرعية؛ لتأكيد أثر المتغير المستقل على التابع، وكانت النتائج كالآتي:

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H01.1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية على رضا

العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (8): تحليل النموذج والتباين للفرضية الفرعية الأولى H01-1

المتغير لتابع	R	R ²	Adjusted R ²	الخطأ المعياري للمنموذج	درجة الحرية	قيمة F	Sig F*
رضا العملاء	0.438	0.192	0.188	0.428	1	42.102	0.000

تشير البيانات الواردة في الجدول (8) إلى وجود علاقة إيجابية بين الاعتمادية ورضا العملاء، حيث ظهر معامل الارتباط بقيمة مقدارها ($R=0.438$)، وظهر معامل التحديد بقيمة مقدارها ($R^2=0.192$) وتعني أن الاعتمادية مثّلت (19.2%) من التغير في رضا العملاء، وتُعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يوضح الجدول معنوية النموذج، حيث ظهرت F بقيمة مقدارها (42.102) ومستوى دلالة أقل من 0.05 ($\text{Sig } F=0.000$)، وهذا يكشف عن وجود تأثير إيجابي ومعنوي للاعتمادية في رضا العملاء

وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

الجدول (9): معاملات الفرضية الفرعية الأولى H01-1

البُعد	B المعاملات	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	Sig T* مستوى الدلالة
الاعتمادية	0.311	0.048	0.438	6.489	0.000

تُظهر قيم معامل الانحدار لبُعد الاعتمادية في الجدول (9)، حيث يتبين أن له قيمة B قدرها (0.311) وقيمة T قدرها (6.489) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 ($\text{Sig } T=0.000$). وتشير

هذه النتائج إلى أن الاعتمادية لها تأثير معنوي إيجابي في رضا العملاء

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموسمية على رضا

العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

الجدول (10): تحليل النموذج والتباين للفرضية الفرعية الثانية H01-2

المتغير التابع	R	R ²	Adjusted R ²	الخطأ المعياري للمنموذج	درجة الحرية	قيمة F	Sig F*
رضا العملاء	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	0.402	1	71.093	0.000

تشير البيانات الواردة في الجدول (10) إلى وجود علاقة إيجابية بين الملموسية و رضا العملاء،

حيث ظهر معامل الارتباط بقيمة مقدارها ($R=0.535$)، وظهر معامل التحديد بقيمة مقدارها

($R^2=0.287$) وتعني أن الملموسية مثَّلت (28.7%) من التغير في رضا العملاء، وتُعزى النسبة

المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يوضح الجدول معنوية النموذج، حيث ظهرت F بقيمة مقدارها (71.093) ومستوى دلالة أقل من 0.05 (Sig F=0.000)، وهذا يكشف عن وجود تأثير إيجابي ومعنوي للملموسية في رضا العملاء

وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للملموسية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

الجدول (11): معاملات الفرضية الفرعية الثانية H01-2

البعد	B المعاملات	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	Sig T* مستوى الدلالة
الملموسية	0.376	3.045	0.535	8.432	0.000

تظهر قيم معاملات الانحدار للملموسية في الجدول (11)، حيث يتبين أن له قيمة B قدرها (0.376) وقيمة T قدرها (8.432) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 (Sig T=0.000). وتشير هذه النتائج إلى أن الملموسية لها تأثير معنوي إيجابي في رضا العملاء

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف على رضا

العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

وكانت النتائج كالاتي:

الجدول (12): تحليل النموذج والتباين للفرضية الفرعية الثالثة H01-3

المتغير التابع	R	R2	Adjusted R2	الخطأ المعياري للمنموذج	درجة الحرية	قيمة F	Sig F*
رضا العملاء	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل				
	0.389	0.151	0.147	0.438	1	31.563	0.000

تشير البيانات الواردة في الجدول (12) إلى وجود علاقة إيجابية بين التعاطف ورضا العملاء، حيث ظهر معامل الارتباط بقيمة مقدارها ($R=0.389$)، وظهر معامل التحديد بقيمة مقدارها ($R^2=0.151$) وتعني أن التعاطف مثّلت (51.5%) من التغير في رضا العملاء، وتُعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى. كما يوضح الجدول معنوية النموذج، حيث ظهرت F بقيمة مقدارها (31.563) ومستوى دلالة أقل من 0.05 ($\text{Sig}F=0.000$)، وهذا يكشف عن وجود تأثير ايجابي ومعنوي للتعاطف و رضا العملاء

وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

الجدول (14): معاملات الفرضية الفرعية الثالثة H01-3

البُعد	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	Sig T*
المعاملات					مستوى الدلالة

0.000	5.618	0.389	0.053	0.299	التعاطف
-------	-------	-------	-------	-------	---------

تَظهر قيم معامل الانحدار لُبُعد التعاطف في الجدول (14)، حيث يتبين أن له قيمة B قدرها (0.299) وقيمة T قدرها (5.618) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 (Sig T=0.000). وتشير هذه النتائج إلى أن التعاطف لها تأثير معنوي إيجابي في رضا العملاء

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.0 مقدمة

يتناول هذا الفصل ملخصًا لنتائج الدراسة التي تم جمعها من خلال تطبيق الإحصاء الوصفي للتعرف على أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، بالإضافة إلى نتائج اختبارية رئيسية وما انبثق عنها من فرضيات فرعية، كما يتضمن هذا الفصل مجموعة من التوصيات التي تقدمها دراسة مجتمعية والتي قد تنعكس إيجابًا على واقعنا فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية ورضا العملاء

5.1 نتائج التحليل الوصفي

يستعرض هذا الجزء نتائج التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة بجودة الخدمات الصحية ورضا العملاء والتي تتوافق مع النحو التالي:

1. أشارت نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالاعتمادية الذي يمثل البعد الأول من أبعاد جودة الخدمات الصحية أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات الاعتمادية جاءت متوسطة حيث بلغ (3.55) في حين يتراوح متوسط أعداد أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات هذا البعد بين (3.33_4.11)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى أن هذه المستشفيات تسعى إلى تقديم الخدمات الصحية بشكل يعتمد عليه إلى حدٍ ما من خلال الالتزام بتقديم الخدمة في الوقت المحدد والوفاء بالوعود المقدمة للمرضى، إلا أن ذلك ما يزال بحاجة إلى مزيد من

التطوير والتحسين للوصول إلى مستويات أعلى من الاعتمادية التي تعزز ثقة العملاء بالخدمات الصحية المقدمة.

2. أشارت نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالملموسية الذي يمثل البعد الثاني من أبعاد جودة الخدمات الصحية أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات الملموسية جاءت متوسطة حيث بلغ (3.53) في حين يتراوح متوسط أعداد أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات هذا البعد بين (2.98_4.31)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى وجود اهتمام نسبي بالمظاهر المادية المرتبطة بالخدمات الصحية مثل توفر الأجهزة الطبية الحديثة، ونظافة المرافق الصحية، والمظهر العام للعاملين، إلا أن هذه الجوانب ما زالت بحاجة إلى مزيد من الاهتمام والتطوير بما يساهم في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

3. أشارت نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالتعاطف الذي يمثل البعد الثالث من أبعاد جودة الخدمات الصحية أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات تعلم الآلة جاءت متوسطة حيث بلغ (3.36) في حين يتراوح متوسط أعداد أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات هذا البعد بين (3.00_4.06)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى أن وجود قدر من الاهتمام باحتياجات المرضى ومراعاة ظروفهم الإنسانية، إلا أن ذلك يتطلب تعزيز مهارات التواصل الإنساني لدى الكوادر الطبية والإدارية وتقديم مزيد من الاهتمام الشخصي بالمرضى بما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

4. أشارت نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة برضا العملاء الذي يمثل المتغير التابع أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات رضا العملاء جاءت مرتفعة حيث بلغ (4.00) في حين يتراوح متوسط أعداد أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات هذا المتغير بين (3.99_4.55)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى أن هذه المستشفيات تمكنت إلى حد

كبير من تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم الصحية، الأمر الذي يعكس الجهود المبذولة في تحسين جودة الخدمات الصحية وتقديمها بطريقة تلبي متطلبات المرضى وتسهم في تعزيز رضاهم وثقتهم بالمؤسسات الصحية الخاصة.

5.2 نتائج اختبار الفرضيات

يستعرض هذا الجزء نتائج الإحصاء للتحليل المستخدم لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسة وما انبثق عنها من فرضيات فرعية والتي جاءت على النحو التالي:

1. اشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة والتي صممت لقياس اثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف) على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض، وقد كشفت نتائج التحليل عن وجود درجة ارتباط عالية بين ابعاد المتغير المستقل مجتمعة والمتغير التابع حيث بلغت قيمة العلاقة $R (0.630)$ كما كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود اثر دال احصائيا لجودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعة على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة () على الرغم من اختلاف البيئات التي أجريت فيها الدراسات السابقة.

2. اشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي صممت لقياس اثر الاعتمادية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض، حيث كشفت نتائج التحليل عن وجود درجة ارتباط عالية بين الاعتمادية ورضا العملاء، حيث بلغت قيمة العلاقة $R (0.438)$ كما كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود اثر دال احصائيا للاعتمادية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

3. اشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي صممت لقياس اثر الملموسية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض ، حيث كشفت نتائج التحليل عن وجود درجة ارتباط عالية بين الملموسية بأبعادها مجتمعة ورضا العملاء ، حيث بلغت قيمة العلاقة $R (0.535)$ كما كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود أثر دال احصائيا للملموسية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

4. أشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي صممت لقياس أثر التعاطف على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض ، حيث كشفت نتائج التحليل عن وجود درجة ارتباط عالية بين التعاطف ورضا العملاء حيث بلغت قيمة العلاقة $R (0.389)$ كما كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود أثر دال احصائي للتعاطف على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

5.2 التوصيات

في ضوء النتائج التي تمخضت عنها هذه الدراسة فان الباحث تقدم مجموعة من التوصيات التي من شأنها ان تقدم النصائح لمتخذي القرارات في المستشفيات الخاصة في الرياض في مجال متغيرات هذه الدراسة جودة الخدمات الصحية، ورضا العملاء ومن اهم هذه التوصيات ما يلي:

1. ضرورة اهتمام إدارات المستشفيات الخاصة بتعزيز مستوى الاعتمادية في تقديم الخدمات الصحية، من خلال الالتزام بتقديم الخدمة في الوقت المحدد، والوفاء بالوعود المقدمة للمرضى، والعمل على تقليل الأخطاء الطبية والإدارية بما يعزز ثقة العملاء بالمستشفى.

2. العمل على تحسين الجوانب الملموسة للخدمات الصحية، وذلك من خلال تطوير البنية التحتية للمستشفيات، وتوفير الأجهزة والتقنيات الطبية الحديثة، والاهتمام بنظافة المرافق الصحية وتنظيمها بما ينعكس إيجاباً على تجربة المريض.
3. تعزيز ثقافة التعاطف والاهتمام بالمرضى لدى الكوادر الطبية والإدارية، من خلال عقد برامج تدريبية متخصصة تركز على مهارات التواصل الفعال مع المرضى وتفهم احتياجاتهم الإنسانية والنفسية.
4. ضرورة قيام إدارات المستشفيات الخاصة بإجراء تقييمات دورية لرضا العملاء عن الخدمات الصحية المقدمة، وذلك من خلال الاستبانات أو أنظمة الملاحظات والشكاوى، والاستفادة من نتائجها في تطوير مستوى الخدمة
5. الاهتمام بتوفير كوادر طبية وإدارية مؤهلة، والعمل على تطوير مهاراتهم بشكل مستمر من خلال البرامج التدريبية وورش العمل التي تركز على تحسين جودة الخدمة الصحية.
6. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أبعاداً أخرى لجودة الخدمات الصحية أو تطبيق الدراسة في قطاعات صحية مختلفة مثل المستشفيات الحكومية أو المراكز الصحية، وذلك للمقارنة بين النتائج وتوسيع نطاق المعرفة في هذا المجال.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

الأخضرى، وفاء، سماحي، مارية (٢٠٢٥) أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون دراسة مقارنة بين

المؤسستين الإستشفائيتين مؤسسة محمد محمود بوضياف وعيادة الضياء ورقلة. جامعة قاصدي

مرباح ورقلة

بوروبينة عزيز ، عفون شراف (٢٠٢١) ، أثر أبعاد رأس المال التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في

المؤسسات العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية

بورناز حياة، يرجم حنات (٢٠٢١) مساهمة إدارة العلاقة مع الزبون الإلكتروني في تحقيق رضا الزبون

دراسة حالة مؤسسة موبيليس، ورقة مقدمة مجلة الأبحاث الاقتصادية ، جامعة باجي مختار عصابة

، المجلد 16، تعدد 02، 2021، من 368-369

بن عيوة، فوزية (٢٠٢٢) أثر جودة الخدمات الصحية على تحقيق رضا الزبون

توباخ عيسى مزارى حسان (٢٠٢٣) أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون دراسة حالة مستشفى

سليمان عميرات بتقرت

عمر يونس (٢٠٢٢) الابتكار التسويقي ودوره في تعزيز الأداء التسويقي للمؤسسات، محلة الإدارة والتنمية

للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد 01 . 553 2022

عبد الجليل رابعة عويدات ، علوى نهج عبد المجيد (٢٠٢٣) أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء

في مركز طرابلس الطبي ليبيا . مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية 8 (15)، 2023, 23-1

علي خالد (2021). قياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية (دراسة تطبيقية على بعض

البنوك التجارية المصرية. رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة

جمهورية مصر العربية

عزيزه حسام محمد رياض عبد الخالق (٢٠٢٣) تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على ولاء العملاء

دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية "، معهد الجيزة العالي للعلوم الإدارية

عبد القادر رؤية رأفت (٢٠٢٢) تأثير الرعاية الصحية على رضا المرضى ..المجلة الإلكترونية الشاملة

متعددة التخصصات العدد الواحد والخمسون شهر (٩) ٢٠٢٢

عبد الرحمن، داليا محمد محمد (٢٠٢٢) العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية

(دراسة حالة) الجمعية العربية للعلوم الصحية والنفسية الجمعية العربية للتربية العربية والرياض

والآداب، مصر، ٦ (٢٦) فبراير، ٢٠١٣ - ٢٣٠

عاشوري سندس (٢٠٢٥) تأثير تجربة المريض على الرضا عن الخدمات الصحية - دراسة ميدانية عينة

من مرضى قسم الجراحة في المؤسسة الإستشفائية الحكيم عقبي -

عمرأوي سمية دريدي أحلام، خير الدين جمعة (٢٠٢٤) " أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمة الصحية

بالمؤسسات الاستشفائية"، مجله نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 8 العدد 01 الجزائر، 2024

قدوج فوزي (٢٠٢٤) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر موظفي المؤسسة

العمومية للصحة الجوارية القلة برج بوعر بريج"، مجلة المنتدى المدراسات والأبحاث اقتصادية،

المجلد 8 العدد 02 الجزائر، أكتوبر 2024، من 60

مالكي جهان، طروزة فاطمة(٢٠٢٤) العلاقة بين لغة الزبون، وولاء الزبون في ظل التسويق الإلكتروني، ورقة مقدمة المحلة التكامل الاقتصادي، جامعة بالحاج شعيب عين الموشة مج 11، العدد،

2024، ص 325

كافي مصطفى يوسف (٢٠٢١) إدارة المؤسسات الطبية، دار رسلان للمكتبات لنشر والتوزيع، دمشق،

طبعة الأولى، 2021، ص 51

كافي مصطفى يوسف (٢٠٢٠) ، إدارة المؤسسات الطبية ، دار رسلان 2020 ص 63-65

كواديك حمزة (٢٠٢١) ، تقييم جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية بليدة للفترة 2014

- 2017 من منظور التغطية الصحية ، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 2 العدد 01 الجزائر،

جوان 2021، من 33

لكمونة إبراهيم ، محمد فيصل مايدة ، (٢٠٢١) تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية

بالجزائر من وجهة نظر الزبون (المريض) ، ورقة مقدمة مجلة المهل الاقتصادي . جامعة الشهيد

محمد الخضر الوادي الجزائر ، المجلد 4، العدد 2 2021 من 45

محمد الصديق بن يحي ، ورقة علامة مجلة ميلاف للبحوث والدراسات ، بوصوف ميلة ، المجلد 7 ، العدد

1، 2021 من 214

نذير مصري، (2022) نموذج أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العميل حالة البنوك

الجزائرية مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية 4(1) 92-112

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Al-Khadher, M.A. (2024). Elderly Patient Satisfaction toward Nursing Care Quality in Najran Hospitals at Najran City, KSA. NILES journal for Geriatric and Gerontology, 7(2), 354–366.
- Alemu, W. Girma, E. Mulugeta, T. (2021). Patient awareness and role In attaining healthcare quality: A qualitative, exploratory study. International Journal of Africa Nursing Sciences, 14, 100–278
- Baia, A., & Baptista, T. (2020). Impact of Service Quality on Patient Satisfaction: In a Public Hospital In Cape Verde, European Journal of Business and Management, 12(7). 1–11. <http://dx.doi.org/10.7176/EIBM/12-27-01>
- Dewiana Novitasari (2022) Hospital quality service and patient satisfaction: what role do service excellence and service quality play? . Journal of Information Systems and Management (JISMA) 1 (1), 29–36, 2022
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality–measurement models: a review. Journal of Health Research, 35(2), 106–117.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469 .

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Thadei Winfried Mgaya, Raphael Gwahula (2024) The effect of service quality on customer satisfaction at St. Joseph Referral Hospital–Peramiho, Tanzania. *Sciences 2* (2), 223–233, 2024

Shyju PJ, Kunwar Singh, Jithendran Kokkranikal, Rahul Bharadwaj, Somesh Rai, Jiju Antony (2023) Service quality and customer satisfaction in hospitality, leisure, sport and tourism: An assessment of research in Web of Science. *Journal of Quality Assurance In Hospitality & Tourism* 24 (1), 24–50, 2023

Sotirios Zygiaris, Zahid Hameed, Mubarak ,Ayidh Alsubaie, Shafiq Ur Rehman (2022) Service quality and customer satisfaction In the post–pandemic world: A study of the Saudi auto care Industry *Frontiers in Psychology* 13, 842141, 2022

Zyad Alzaydi (2024) Examining the mediating effect of multi–channel integration quality in the relationship with service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the Saudi banking sector . *Management & Sustainability: An Arab Review* 3 (2), 132–149, 2024

ملحق (1) اداة الدراسة (الاستبيان)

حضرة الموظف/ الموظفة.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يجري الباحث دراسة كمتطلب لنيل درجة الماجستير في تخصص إدارة الاعمال في جامعة ميد
أوشن بعنوان: " أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء لدى المستشفيات الخاصة في
الرياض". ولأغراض هذه الدراسة قام الباحث بطرح الاستبانة المرفقة. لذا يرجى منكم تعبئة وملأ
الاستبانة بالبيانات المطلوبة بدقة وموضوعية وإعادتها إلينا في أقرب فرصة ممكنة لأن الدراسة
ونتاؤها تعتمد في المقام الأول على المعلومات المقدمة منكم راجياً وضع علامة (√) صح في
الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها، علماً بأن المعلومات المقدمة من قبلكم لن تستخدم إلا
لأغراض البحث العلمي شاكرين تعاونكم معنا لخدمة البحث العلمي.

شاكراً تعاونكم وجهودكم المبذولة

القسم الأول: المتغيرات الشخصية. (المعلومات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة).

فضلاً ضع إشارة (✓) أمام الخيار الذي يناسبك من المعلومات الآتية: -

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر:

☐ 30 سنة فما دون ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ 41 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4- المسمى الوظيفي:

☐ رئيس قسم ☐ مساعد مدير ☐ مدير ☐ أخرى

عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنة ☐ 10 أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر.

القسم الثاني: المتغيرات التي تتعلق بالدراسة (المستقلة، التابعة)

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية						
البعد الأول: الاعتمادية : هي القدرة على تقديم الخدمة بدقة وموثوقية.						
1.	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.					
2.	يبسط المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة.					
3.	يوفر المستشفى خدمة الاستفسار عبر الهاتف					
4.	تتوفر المستشفى على جميع التخصصات الصحية المطلوبة					
5.	يتمتع العاملون والأطباء في المستشفى بالمهارات العالية					
البعد الثاني: الملموسية: هي جميع المعدات المادية والبشرية ومعدات الإتصال والمباني والمظهر المادي للمنشأة والأدوات.						

					6. المستشفى مجهز بأحدث المعدات والتقنيات التكنولوجية.
					7. يتوفر المستشفى على التدفئة والتهوية داخل غرف العلاج
					8. مستوى نظافة المعدات والأدوات الطبية والأفرشة عال جداً.
					9. موقع العيادة الملائم يسهل الوصول إليه بسرعة
					10. يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق
البعد الثالث: التعاطف : هو الإهتمام والرعاية المقدمة للمرضى					
					11. يوضح في العاملون في المستشفى المشاكل الصحية التي أعاني منها بطريقة أفهمها.
					12. يحرص الطبيب على راحتك اثناء العلاج
					13. يوجد روح المزاح والدعابة في التعامل مع المريض
					14. يصغي الأطباء بشكل كامل إلى شكاوي المريض
					15. هناك مراعاة لظروف المريض واحتياجاته
المتغير التابع: رضا العملاء					

					16. الخدمات الطارئة متاحة عند الحاجة.
					17. تسهر المؤسسة الصحية على توفير الإضاءة والتدفئة و الراحة والهدوء في الغرفة
					18. يتلقى المرضى حسن المعاملة من طاقم الاستقبال
					19. تقدم المستشفى خدمات تكميلية مما يزيد من شعور الزبون بالمتعة
					20. تقوم المستشفى بمتابعة الشكاوي المرضى وتقديم الحلول المناسبة

