

الجودة الوظيفية وأثرها في رضا الزبون  
دراسة استطلاعية لآراء عينة من مرضى مستشفى دار التمريض الخاص في بغداد

*Functional quality and its impact on customer satisfaction  
An exploratory study of the opinions of a sample of patients at a private nursing  
home hospital in Baghdad*

الباحثة رشا احمد رجب  
الجامعة العراقية / كلية الادارة والاقتصاد  
بغداد، العراق  
Rasha A Rajab  
College of Administration and  
Economics / Iraqi University,  
Baghdad, Iraq  
[rashaahmed8484@gmail.com](mailto:rashaahmed8484@gmail.com)

أ.د. قاسم نايف علوان  
الجامعة العراقية / كلية الادارة والاقتصاد  
بغداد، العراق  
Prof. Dr. Qasim N Alwan  
College of Administration and  
Economics / Iraqi University,  
Baghdad, Iraq  
[qasim.naif1964@gmail.com](mailto:qasim.naif1964@gmail.com)

**معلومات البحث:**

- تاريخ الاستلام: 02-06-2021
- تاريخ ارسال : 12-06-2021  
التعديلات
- تاريخ قبول: 17 - 06 - 2021  
النشر

**المستخلص:**

يهدف البحث الى الكشف عن تأثير الجودة الوظيفية بأبعادها (المصدقية، الاستجابة، التعاطف ، والفورية ) في رضا المريض الراقد في مستشفى دار التمريض الخاص في مدينة الطب في بغداد ، فضلاً عن معرفة مستوى متغيرات الجودة الوظيفية وابعادها ودرجة رضى المريض في المستشفى عينة البحث من وجهه نظر افراد العينة. وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغت (133) مريضاً باعتماد اداة الاستبانة كمقياس لمتغيرات البحث ، وتم توزيع الاستبانة عليهم ، وتم استخدام الاساليب الاحصائية "SPSS, v.25 , AOMS, V.25" والانحدار الخطي البسيط والمتعدد لمعالجة بيانات البحث. وقد توصل البحث الى عدد من الاستنتاجات من اهمها : هنالك ارتباط قوي وايجابي لمتغير الجودة الوظيفية بأبعاده و رضا المريض ، وكذلك وجود علاقة تأثير فاعلة وجوهرية مباشر لمتغير الجودة الوظيفية وابعاده في رضا المريض . فضلاً عن وجود مستوى متوسط للجودة الوظيفية للخدمة الصحية في المستشفى عينة الدراسة كذلك كانت درجة رضا المريض متوسطة في بيئة المستشفى. وتوصل البحث الى مجموعة من التوصيات ابرزها الاهتمام بالحالة النفسية للمريض و مراعاة المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة. كذلك عند تقديم الخدمات الصحية يجب ان تكون خالية من اي معوقات تؤثر على سرعة تقديمها للمرضى، وضرورة تقديم الخدمات العلاجية والتشخيصية بالسرعة الممكنة ولجميع الحالات المرضية باستمرار.

**الكلمات المفتاحية :** الجودة الوظيفية ، رضا المريض ، جودة الخدمات الصحية

**Abstract**

The research aims to reveal the impact of functional quality with its dimensions (credibility, response, empathy, and immediacy) on patient satisfaction in a private nursing home hospital in Medical City in Baghdad, as well as knowing the level of functional quality variables and their dimensions and the degree of patient satisfaction in the hospital. view of the sample members. A random sample of (133) patients was selected using the questionnaire as a measure of the research variables, and the questionnaire was distributed to them, and the statistical methods SPSS, v. The research reached a number of conclusions, the most important of which are: There is a strong and positive correlation of the functional quality variable with its dimensions and patient satisfaction, as well as the existence of an effective and essential direct effect of the functional quality variable and its dimensions in patient satisfaction. In addition to the presence of an average level of the functional quality of the health service in the hospital sample of the study, as well as the degree of patient satisfaction was moderate in the hospital environment. The research reached a set of recommendations, most notably attention to the psychological state of the patient and taking into account patients with special needs. Also, when providing health services, they must be free from any obstacles that affect the speed of their provision to patients, and the need to provide therapeutic and diagnostic services as quickly as possible and for all sick cases constantly.

**Key words:** functional quality, patient satisfaction, Quality of health services.

## المقدمة

لا تختلف المنظمات الصحية سواء التابعة للقطاع الخاص أو العام في البلدان المتقدمة عن غيرها من المنظمات، من حيث الوظائف التي تمارسها ، وانما في الهدف الذي هو خدمة المجتمع وتحسين المستوى الصحي و ذلك لتعلقها بحياة الإنسان مباشرة ، ومع زيادة الطلب على الخدمات الصحية بمختلف أنواعها وجب الاهتمام والارتقاء لتقديم خدمة بجودة وظيفية عالية تجعل الاهتمام بالمريض وكسب رضاه ، و يأتي رضا المريض من ادراكه للخدمة المقدمة ، فعند تحديد درجة العلاقة بين الجودة الوظيفية (مقدم الخدمة) ورضا الزبائن ، يمكن القول ان الثقة لها دوراً مهماً في تكوين العلاقات بينهما باعتبارها تساعد على تقليل حالة عدم اليقين الذي يمكن ان تحدث في بيئة التعاملات (Jun-Gi Park, 2013:313). فتقّة الزبون هي مؤشر واضح على جودة الخدمات التي تقدمها المنظمة. فقد تبين ان نظام العمل ذات الاداء العالي في منظمات الخدمة يحفز ردود افعال مقدمي الخدمة نحو الزبون (شاهين ، 2009:372). لذلك قد يواصل الزبون او يزيد من نطاق وتكرار العلاقة مع جهاز الخدمة او قد يوصي بمجهز الخدمة لزبائن محتملين اخرين ، وبذلك فان رضا الزبون مرتبط بالولاء وهذا بدوره مرتبط باداء منظمات الخدمة (Leila et al , 2017:93).

بناءً على تساؤلات وهدف البحث التي سيتم ذكرها لاحقاً يمكن تقسيم البحث الى الهيكلية التالية :

**المبحث الاول : منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة**

**المبحث الثاني : الجانب النظري**

**المبحث الثالث: الجانب التطبيقي**

## 2: اهمية البحث

تلعب الجودة الوظيفية للخدمة دوراً مهماً للغاية في نجاح وربحية المستشفيات(Gwinner, 2015:136)، حيث يعتبر مقدم الخدمة مهماً لتحقيق رضا الزبون (المريض) (Maria,2015:83-84). ان العلاقة بين مقدم الخدمة والمستشفى لها تأثير على سلوكيات التوجه نحو الزبون (المريض) فانه يعتمد على طبيعة ومستوى الدعم لمقدم الخدمة (Boles et al , 2012:4). ويعد دور مقدمو الخدمة جانباً مهماً في المستشفى فانهم يؤثرون على تصورات الزبون (المريض) ويعتبرون في نظر الزبون (المريض) هم اساس الخدمة ، فقد تعتبر الجودة الوظيفية جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المنظمة (Rober & Taylor,2011:316). تنبثق اهمية البحث من التوصل الى معلومات تساعد ادارة مستشفى دار التمريض الخاص في تطوير جودتها الوظيفية من أجل تحقيق رضا الزبون (المريض) ، ومن ثم تقديم مجموعة من الحلول والمعالجات للمشكلات التي تعاني منها المستشفى بقدر تعلق الامر بالمجال المستهدف للبحث .

## 3: اهداف البحث

يسعى هذا البحث الى تحقيق جملة من الاهداف تتمثل بالتالي :

- أ. تقييم الجودة الوظيفية للمستشفى عينة البحث لتحديد نقاط القوة وتعزيزها وتشخيص نقاط الضعف لمعالجتها.
- ب. تحديد أبعاد الجودة الوظيفية الأكثر اهمية او المتوافقة مع البيئة العراقية من وجهة نظر المريض .
- ج. تحديد مستوى الجودة الوظيفية وابعادها في المستشفى عينة البحث
- د. تحديد درجة رضا المريض عن جودة الخدمات الصحية المقدمة له من قبل المستشفى عينة البحث

## المبحث الاول : منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

**اولاً: منهجية البحث:** يحاول الباحثان في هذه الجز من المبحث تحديد المسار العلمي للبحث ، من خلال التعرف على مشكلة البحث واهميته واهم الاهداف التي يسعى الى تحقيقها ، ومن ثم توضيح مخططة الفرضي والفرضيات الخاصة به ، ومن ثم اهم الادوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات مع الاشارة الى مجتمع وعينة البحث وكما يأتي :

## 1 : مشكلة البحث

يعد القطاع الصحي من اهم القطاعات الخدمية داخل أي بلد لكونه يتعامل مع حياة الانسان ومحاولة ابقائه على قيد الحياة وبصحة جيدة ، لذا فان تطوير هذا القطاع من اجل تقديم خدمات طبية ذات جودة وظيفية عالية يعد هدفاً استراتيجياً بالنسبة لأي بلد. اذ تنطلق مشكلة البحث بتدني جودة الخدمة الوظيفية في المستشفيات الحكومية، مما يؤدي بالبعث العزوف عن العلاج داخل العراق والسفر الى الخارج لتلقي العلاج وما يترتب عليه من كلف وجهد كبيرين يتحملهما المريض برغم الظروف الاقتصادية الصعبة للبلاد ، وبناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤلات والتي يمكن من خلال الاجابة عليها يمكن ايجاد المعالجات والحلول المناسبة لها وهذه التساؤلات تتمثل بالتالي :

**التساؤل الاول: ما هو مستوى الجودة الوظيفية لمستشفى دار التمريض الخاص في نظر الزبون (المريض) ؟**

**التساؤل الثاني: ماهي درجة رضا المريض عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى دار التمريض الخاص؟**

**التساؤل الثالث: ما هو مستوى تأثير الجودة الوظيفية على رضا الزبون من وجهة نظر المرضى المستفيدين من خدماتها الصحية؟**

#### 6: ادوات البحث

اعتمد الباحثان الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، التي تم اعدادها بعد ان تم تكييف بعضها لتلائم اغراض هذا البحث، في ضوء نتائج الصدق والثبات التي تم تنفيذها وهي كما مبينه في الجدول (1).

الجدول (1) نتائج اختبار صدق المحتوى			
المتغير وابعاده	معامل الفاكرونباخ	المتغير	معامل الفاكرونباخ
المصادقية	0.909	رضا الزبون	0.910
الاستجابة	0.911		
التعاطف	0.910		
الفورية	0.916		
الجودة الوظيفية	0.907		
المقياس الكلي			0.917

#### 7: مجتمع وعينة البحث

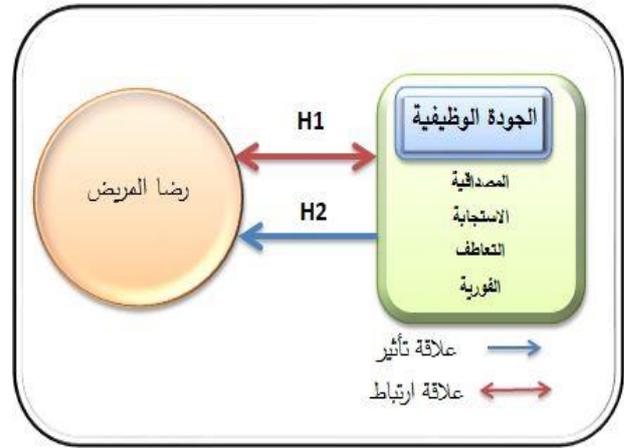
تم اختيار مستشفيات مدينة الطب في العاصمة العراقية بغداد لأجراء البحث والبالغ عددها (7) مستشفيات، والتي تقدم خدمات صحية علاجية ووقائية مختلفة، وذلك لأهمية موقعها الجغرافي وتعدد الاختصاصات الطبية وغير الطبية فيها والتي تشمل (الاختصاصات الادارية والهندسية وغيرها)، وتم اختيار عينة البحث مستشفى دار التمريض الخاص التي تمثل جزء من المجتمع وان افراد العينة هم المرضى الراقدين فيها، وبعد مراجعة قسم الاحصاء في المستشفى للتعرف على معدل عدد المرضى الراقدين في هذه المستشفى اتضح بان متوسط عدد المرضى الراقدين خلال شهري (كانون الاول، كانون الثاني) (426.5) مريضاً تقريبا حيث تم استخدام تحديد حجم العينة كنسبة مئوية من حجم المجتمع بموجب المعادلة التالية: (حجم العينة = حجم المجتمع \* النسبة المئوية) وتم اختيار النسبة (31%). وعند تطبيق المعادلة اعلاه توصل الباحثان الى حجم العينة المطلوبة وهي (133) استمارة، تم استرجع منها (100) صالحة للتحليل الاحصائي، وكما مبين في الجدول (2) الذي يوضح مجتمع وعينة البحث.

الشهر	دار التمريض الخاص
شهر كانون الاول	428
شهر كانون الثاني	425
المجموع	853
المعدل (حجم المجتمع)	426.5
حجم العينة نسبة (31%)	133

هـ. بيان اهمية ابعاد الجودة الوظيفية للمستشفى عينة البحث بحسب درجة اهميتها من وجهة نظر المرضى المستفيدين من خدماتها .  
و. بيان تأثير الجودة الوظيفية على رضا الزبون من وجهة نظر المرضى المستفيدين من خدماتها الصحية.

#### 4: مخطط البحث وفرضياته

بالاستناد الى مشكلة البحث واهدافها، جرى تصميم مخطط البحث والذي يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات البحث وكما هو موضح في الشكل (1).



شكل (1) مخطط البحث

وينطلق هذا البحث من محاولة اختبار فرضيتين هي:

- الفرضية الرئيسية الاولى (H1): "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لمتغير الجودة الوظيفية للمستشفى عينة البحث وابعادها على رضا المريض". وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الاولى: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المصادقية ورضا المريض".
- الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة ورضا المريض".
- الفرضية الفرعية الثالثة: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف ورضا المريض".
- الفرضية الفرعية الرابعة: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الفورية ورضا المريض".
- الفرضية الرئيسية الثانية (H2): "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير الجودة الوظيفية للمستشفى عينة البحث وابعادها على رضا المريض". وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الاولى: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد المصادقية ورضا المريض".
- الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة ورضا المريض".
- الفرضية الفرعية الثالثة: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف ورضا المريض".
- الفرضية الفرعية الرابعة: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد الفورية ورضا المريض".

كفاءة التدريسي من خلال الدورات التخصصية او حصوله على شهادة اعلى في مجال الاختصاص داخل او خارج العراق .

ثانياً: الدراسات المتعلقة برضا الزبون

1.دراسة (Dana & Roberta 2015) بعنوان :

### SEM of Service Quality to Predict Overall Patient Satisfaction in Medical Clinics: A Case Study

SEM لجودة الخدمة للتنبؤ برضا المريض العام في العيادات الطبية

حاولت هذه الدراسة التوصل الى اكتساب وفهم أكبر العوامل التي تؤدي إلى رضا المرضى بشكل عام في العيادات الطبية ، ولاستكشاف كيف يمكن لمقاييس رضا المرضى أن تعزز جهود تحسين العملية المستمرة، فقد تم استخدام (18) عيادة طبية متنوعة في نظام رعاية صحية ريفي في الغرب الأوسط بالولايات المتحدة واعتمد الباحثان على الاستبانة في جمع بيانات البحث والتي تم توزيعها على عينة تتألف من (213) مريضاً، وتم التوصل الى أن التأثير الأقوى هو تفاعل مقدم الرعاية مع المريض. يجب أن تؤكد استراتيجية الأعمال والعمليات والمقاييس ذات الصلة على رضا المرضى وجودة الخدمة المتسقة. حتى في المجتمعات الريفية ، يمكن للمرضى الوصول إلى مقدمي الخدمات والمنافسين المحليين والإقليميين.

2.دراسة (Christine ,et al 2019) بعنوان:

### Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia

قياس تأثير جودة الخدمة على رضا المرضى في ماليزيا

حاولت هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة بابعادها الثمانية (اجراءات الرعاية الصحية، الممارسات الادارية، صورة المستشفى، الجدارية، الامان، البنية التحتية، جودة الموظفين، المسؤولية الاجتماعية) على رضا المرضى، حيث يطالب المرضى الآن بمستوى أعلى من جودة الخدمة، واعتمد الباحثون على الاستبانة في جمع بيانات البحث والتي تم توزيعها على عينة تتألف من (194) مريضاً من المستشفيات العامة والخاصة في ملقا وجوهور في ماليزيا، وبعد معالجة البيانات تم التوصل الى عدد من النتائج اهمها كانت صورة المستشفى ، وسلامة المرضى ، وجودة الموظفين ، والمسؤولية الاجتماعية من العوامل الهامة التي تنبئ برضا المرضى، وكانت جودة الموظفين أهم عامل تنبؤ.

3.دراسة (الربيعاوي والعبادي ، 2020) بعنوان:

انعكاس بيئة اللقاء الخدمي في تعزيز رضا الزبون

حاولت هذه الدراسة التعرف على مدى اهتمام المطاعم العراقية ببيئة اللقاء الخدمي وكيف تهتم بعناصرها وهل هذا الاهتمام كافي لانعكاسه في رضا الزبون، واعتمد الباحثان على الاستبانة في جمع بيانات البحث والتي تم توزيعها على عينة تتألف من (346) زبوناً من المطاعم العراقية في بغداد (عيون بغداد، الفنجان، مرسى الجادرية، العائم) ، وبعد معالجة البيانات تم التوصل الى عدد من النتائج ان مطاعم الدرجة الممتازة العراقية تهتم بشكل جيد ببيئة اللقاء الخدمي

ثانياً: دراسات سابقة : حاول الباحثان في هذا الجزء من البحث مناقشة بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات البحث ، للتعرف على كيفية بناء الاطر العلمية لهذا البحث ، ومن اهم هذه الدراسات السابقة الاتية :

اولاً: الدراسات المتعلقة بالجودة الوظيفية

1.دراسة (Faizan & et al , 2017) بعنوان :

### The Effect of Technical and Functional Quality on Guests' Perceived Hotel Service Quality and Satisfaction: A SEM\_PLS Analysis

تأثير الجودة الفنية والوظيفية على جودة الخدمة الفندقية

المدركة ورضا النزلاء: تحليل A SEM\_PLS

حاولت هذه الدراسة التوصل الى التحقق من مدى تأثير الجودة الفنية والجودة الوظيفية على جودة الخدمة المدركة وعلى رضا الزبون في الفنادق، فقد تم اختيار مجموعة من الزبائن المقيمين في فنادق ماليزيا واعتمد الباحثون على الاستبانة في جمع بيانات البحث والتي تم توزيعها على عينة تتألف من (204) زبوناً، وتم التوصل الى نتائج الدراسة ان هناك علاقة مهمة بين الجودة الفنية والجودة الوظيفية وجودة الخدمة المدركة بشكل عام وكذلك رضا الزبون.

2.دراسة (Arne & Bart , 2014) بعنوان:

### How technical and functional service quality drive consumer happiness

كيف تحقق جودة الخدمة الفنية والوظيفية الى اسعاد الزبون

حاولت هذه الدراسة التوصل الى التحقق من تأثير جودة الخدمة الفنية (اي ما يتم تسليمه ) وجودة الخدمة الوظيفية (اي كيف يتم تقييمها) على سعادة الزبون في بيئة متعددة القنوات ، فقد تم اختيار شركة البريد في بلجيكا شركة متخصصة في بيع الاجهزة المنزلية ( الالكترونيات والاثاث)، واعتمد الباحثون على الاستبانة في جمع بيانات البحث والتي تم توزيعها على عينة تتألف من (809) زبوناً، وتم التوصل الى ان الجودة الفنية والوظيفية لها تأثير ايجابي على سعادة الزبون من خلال تقديم جودة خدمة ممتازة ، اذ اكدت الدراسة على اهمية النظر الى ما هو ابعد من التدابير المالية لإدارة الشركات وبالتالي تقديم قيمة للزبائن والشركة نفسها والمجتمع ككل.

3.دراسة (توفيق والنعيمي، 2013) بعنوان :

اعادة هندسة الاعمال فيما بين الجودة الوظيفية والجودة الفنية في مجال التعليم .

حاولت هذه الدراسة التوصل الى ان اعادة الهندسة ضرورة لنجاح واستمرار المنظمات بشكل عام والمنظمات التعليمية بشكل خاص ، اذ تتسم العملية التعليمية بجانبين مهمين يتفاعلان فيما بينهما لغرض اتمام هذه العملية ، الاول الجانب الفني والجانب الوظيفي، فقد تم اختيار الكلية التقنية /الجامعة التقنية الشمالية /الموصل ، وتم اخذ عينة من التدريسيين لـ (32) مادة دراسية وتم تحديد مرحلتين الثالثة والرابعة للقسمين العلمين (قسم هندسة تقنيات التبريد والتكييف ، قسم هندسة تقنيات الاجهزة الطبية ) ، وتم التوصل الى ان الجودة الوظيفية التعليمية تحتاج الى تطوير

الخدمة في المنظمات ومنحه العناية اللازمة التي ستحقق أعلى أهدافها ، ان الجودة الوظيفية تعتبر جودة التفاعل بين مقدم الخدمة والمتلقي لها في المكان الذي يتم فيه تقديم الخدمة ، وتعتمد بشكل اساسي على جوانب كثيرة مثل ( الوقت وعدم وجود اخطاء والسلامة في الخدمة ) (Kamila & Klimecka-Tatar,2018:32). فالتفاعل حافز ايجابي للزبون لانه يسمح بالتكامل والحوار بين الزبون ومقدم الخدمة ( Natividad & Cristina,2020:4). فالجودة الوظيفية تمثل الكيفية التي تقدم بها الخدمة التي تعبر عن مصداقية الاداء التي تتطلب التفاعل النفسي والتعبيري بين مقدم الخدمة والزبون (Arne & Bart,2014:17). فقد عرفها (Bitner) على انها العلاقات التبادلية التي تتطلب فهماً عميقاً للسلوكيات المعقدة للقائمين على تقديم الخدمة ، بحيث يمكن التمييز بين العلاقات التفاعلية التي تحقق اعلى درجات الرضا لدى الزبون وتلك التي تحقق درجة رضا اعتيادية في ظل التوظيف الافضل لعملية التدريب وتحفيز القائمين ومكانهم على تقديم الخدمة (الصمدي، 2014:70).

واكد كل من (Wright & McMahon) بان الجودة الوظيفية العالية هي التي تتميز بتنظيم عمل وسلطة تقديرية لمهام مقدم الخدمة اضافة الى التدريب والمرونة في العمل واعطاء اجر عالٍ على عكس الجودة الوظيفية المنخفضة (David,2013:477-478).

وسميت الجودة الوظيفية بـ (الجودة العلائقية) التي تمثل العلاقة الشخصية المبنية بين مقدم الخدمة والزبون المتعلقة بتفاعلات الاتصال والثقة (Bethany et al, 2018:4). فالسلوك العلائقي الذي يتخذه مقدم الخدمة له من الممكن ان يحدث تأثير ايجابي على موقف الزبون وكسب ثقته (Ahearne et al,2014:162). وكذلك سميت بالجودة التفاعلية اي الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة للزبائن وتمثل كيفية مواجهة الزبون للتفاعلات البشرية التي حدثت اثناء العملية ( Thomas, 2012:752). وجودة الاداء اي السلوكيات التي يمارسها مقدم الخدمة او الالتزامات الصريحة التي يجب على مقدم الخدمة الوفاء بها لتلقي التعويض والعمل المستمر (Josen,2019:30-31).

## 2: اهمية الجودة الوظيفية

تلعب الجودة الوظيفية للخدمة دوراً مهماً للغاية في نجاح وربحية المنظمة اذ تمثل تميزاً لمنظمات الخدمة عن المنظمات المماثلة الاخرى (Gwinner, 2015:136) ، حيث يعتبر مقدم الخدمة مهماً لتحقيق رضا الزبون (Maria,2015:83-84). ان العلاقة بين مقدم الخدمة والمنظمة لها تأثير على سلوكيات التوجه نحو الزبون فانه يعتمد على طبيعة ومستوى الدعم لمقدم الخدمة (Boles et al, 2012:4). ادركت معظم المنظمات الناجحة الموجهة نحو الجودة اليوم اهمية مقدمي الخدمة عند تطوير الاستراتيجية التنافسية اذ تعد الجودة الوظيفية جزءاً لا يتجزأ عند صياغة الاستراتيجية لمعظم المنظمات ، ويعد دور مقدمو الخدمة جانباً مهماً فيها (Roberta & Bernard,2011:316). فانهم يؤثرون على تصورات الزبون ويعتبرون في نظر الزبون هم اساس الخدمة .

مع وجود بعض المعوقات التي لا بد من تداركها ، وقد اوصى البحث بتعزيز التوجه والاهتمام ببيئة اللقاء الخدمي لما لها من دور كبير في تفسير رضا الزبون.

## ثالثاً : ما يميز هذه البحث عن الدراسات السابقة

مما سبق فان مجالات الافادة المتوقعة من الدراسات السابقة بناءً على ما تم عرضه من بعض الدراسات السابقة حول متغيرات البحث ، يمكن للباحثان تحديد مكان الاستفادة من أهم المقاييس والمؤشرات أو الوسائل الإحصائية المستعملة في الحصول على البيانات، وتوضيح العلاقة بين متغيرات البحث الحالية اضافة الى صياغة فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات البحث ، اما مجال تميز البحث الحالية عن الدراسات السابقة إن البحث الحالية ربط بين متغيرين (الجودة الوظيفية للخدمة ورضا المريض) وبحسب اطلاع الباحثان يتضح انه لا يوجد بحث مشابهة للبحث الحالي موجودة من بين الدراسات في البيئة العربية ، مما يجعله البحث الاولي التي جمعت بين هذه المتغيرين على حد علم الباحثان . وانها اول دراسة من نوعها تمت في مستشفى دار التمريض الخاص.

## المبحث الثاني : الجانب النظري

### اولاً: جودة الخدمة الصحية

تحتل الجودة (Quality) أهمية كبيرة لدى جميع المستشفيات اذ تعد الاساس في نجاح الاعمال واصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية كونها الوظيفة الاولي لمستشفيات الخدمة ، فالجودة تعرف بانها التميز والتألق في الخدمات وتمكن المستشفيات من اسعاد مرضاها والاحتفاظ بهم وكسب رضاهم (Muhammad & Syed, 2015:9). (Ali).

اما الخدمة فان محاولة تعريفها امر صعب اذ يعتمد مفهومها على وصف النشاط اذ يصف المعنى الاصلي للخدمة اي نوع العمل والنشاط الذي سيقوم به مقدم الخدمة للمريض (Yi Jin et al, 2016:402). فالخدمة حسب رأي (Kotler) هي نشاط او اداء ذو منفعة يمكن لطرف ما ان يقدمه لطرف اخر ولاينتج عنه اي تملك لأي شيء (Maria, 2015:85).

وبذلك يمكن تحديد مفهوم جودة الخدمة بانها مظهر من مظاهر الكمال في تقديم الخدمة ، اي درجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات المريض لهذه الخدمة (Kamila & Klimecka-Tatar,2018:31). اذ تعد جودة الخدمة عنصراً مهماً في التمايز في تقديم الخدمات بالنسبة لمستشفيات الخدمة وهي ضرورية لرضا المريض (Maria,2015:85). حيث تعتمد جودة الخدمة على الخدمة المتوقعة اي التي (يتوقعها الزبون) او المدركة (المتصورة) التي (يدركها في الواقع العملي) ، ولإرضاء المريض يجب ان يكون هناك فهم لماهية جودة الخدمة وما تعنيه للمريض اذ تحتاج المستشفى الى قياس وتقييم جودة خدماتها (Kazemi, 2015:12).

### ثانياً: الجودة الوظيفية للخدمة الصحية

استحوذت الجودة الوظيفية اهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات ، وقد اجمع الباحثين الاهتمام بجودة مقدم

الحصول على القيمة المدركة (Polackova,2018). فنتائج الرضا تأتي من مقارنة التجارب الماضية والوعود أو المعلومات التي تم الحصول عليها مع الحالة التي تم ادراكها او الوصول اليه (حسين ، 2019:34).

فيعرف الرضا على انه رد فعل عاطفي للمريض تجاه تجربة خدمة معينة (Pokorna, 2015:25). اما المريض فانه الهدف الرئيسي في اي مستشفى الذي توجه له كل انشطتها ، وتسعى الى تحقيق احتياجاتهم (Namupala,2019). ويعتبر فقدان هؤلاء الاشخاص بمثابة تحذير مبكر للتهديدات التنافسية المحتملة للمستشفى (Sanjeev et al,2019:106) فهو القوة الرئيسية وراء النجاح النهائي لأي مستشفى (Heyduk, 2010)، فهو في المقام الاول الذي يقيم مستوى جودة خدمات المستشفى (Pohankova, 2007:22).

لذلك فقد عرف رضا المريض بانه عملية تقييم بين ما هو متوقع وما تم تلقيه من خدمات مقدمة له من قبل المستشفى (Chong et al ,2015:1084) . كذلك يعرف على انه هو النتيجة التي يحصل عليها المريض عندما تتجاوز الخدمة المقدمة توقعاته (Dawi et al,2018).

### 1. اهمية رضا الزبون

ويمكن تحديد اهمية الرضا بالاتي ( الصميدعي واخرون ،2019:108-107):

- يعتبر مؤشر مهم لأداء المستشفى وخدماتها داخل سوق العمل .
- مقياس لمدى نجاح استراتيجيتها المستشفى الخدمية في بيئة الاعمال .
- يعتبر نقطة البداية لولاء المريض وبالتالي اقامة علاقات مع المريض وثيقة وناجحة.
- يؤثر على الصورة الذهنية للمستشفى وخدماتها .

### رابعاً: العلاقة بين متغيرات البحث

يتمثل جوهر هذه العلاقة في ارضاء المرضى بالعمل المطلوب المتميز ومراعاة جميع مقدمي الخدمة لوظائفهم اذ يجب التحقق من ردود افعال المرضى على الخدمة المقدمة لهم ( AL Saffar & Obeidat,2020:79). فان مقدمي الخدمة لهم تأثير ايجابي كبير نحو رضا المرضى ( Nguyen & Leblanc ,2002). وهذا يعني ان المرضى ينظرون الى جودة وظيفية افضل . اثبتت الدراسات السابقة أن الجودة الوظيفية الأفضل التي يعتقده مرضى المستشفى لها تأثير في تحسين حالتهم الصحية ( Nasrul,2020:1590).

### المبحث الثالث : الجانب التطبيقي

خصص هذا المبحث لغرض التعرف على واقع متغيرات الدراسة واهميتها النسبية في المستشفيات عينة البحث ، ومن ثم القيام بإجراء التحليلات اللازمة لاستكشاف العلاقة بينها وتوكيدها من اجل اختبار صحة الفرضيات الخاصة بالبحث وكما يأتي:

### اولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

### 2: ابعاد الجودة الوظيفية

اتفق معظم الباحثين على أن (المصدقية، الاستجابة، التعاطف والفورية ) تمثل ابعاد الجودة الوظيفية (Keramidou&Triantafyllopoulos,2018)، (Nasrul,2020)، (Perran,1995)، (Jinea 2011)، (خنفوسي ،2018) . وبناءً عليه ، سنتناول الدراسة الحالية ابعاد الجودة الوظيفية كما يأتي:

أ. **المصدقية** : وهي درجة ثقة المريض بالمستشفى ، وهو يعكس الى حد كبير مدى قدرة المستشفى على الوفاء بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة للزيائن وبدرجة عالية من الدقة (جمال وعمر ،2018:41) . وتعني ماهي مصداقية مقدم الخدمة هل هو اهل للثقة ( الطائي والعلاق ،2009:143). اذ تعتبر الامانة والسمة في مستشفى الخدمة وللمقدم الخدمة ويمدى مصداقية المعلومات التي تم الحصول عليها ( خنفوسي ،2018:155).

ج. **الاستجابة** : وهي قدرة مقدم الخدمة على توفير الخدمات واحتياجات المرضى في الوقت المحدد (Myungsook & Yonghwi ,2009:298) فهي تعكس الرغبة بمساعدة المريض وتقديم الخدمة السريعة له (المحمود ،2014:130) ويقاس هذا البعد درجة التفاعل التي تتم بين المريض ومقدم الخدمة من حيث الاستقبال والرد على الاستفسارات (جمال وعمر ،2018:41) وحل مشاكلهم ومدى رغبته واستعداده التلقائي لذلك (البريدقاني وحموي ،2017:54)

ح. **التعاطف** : وهو درجة العناية بالمريض ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على ايجاد حلول لها بطرق انسانية راقية ( الطائي والعلاق ،2009:146) اي اهتمام المستشفى وافرادها بالمرضى من اجل جعل مرضاها يشعرون بالتقدير والامتياز (Norazah,2013:103). ويؤثر هذا على الادراك والمواقف وتقييمات المرضى تجاه بناء تصورات عن نوعية الخدمات المقدمة لهم (Suki,2014:105)

د. **الفورية** : أي سهولة الوصول الى الخدمة في الموقع والوقت المناسب (سلطان ،2012). وهل الخدمة متوفرة كما يريدونها المريض ( الطائي والعلاق ،2009:143). وان لا يقل انتظار المريض اكثر مما هو مطلوب ( خنفوسي ،2018:155).

### ثالثاً: رضا المريض

يعد الاهتمام بالمريض جانب مهم و اساسي للمستشفيات في القرن الحالي بسبب تأثيره الكبير في تحديد مدى نجاح استراتيجيتها المستشفى وبالتالي تعزيز ميزتها التنافسية في ظل البيئة التي تعمل ضمنها .

قبل التطرق الى مفهوم رضا المريض لا بد من الاشارة الى كل من مفهوم الرضا والمريض ، فالرضا ورد اصطلاحاً في اللغة الانجليزية (satisfaction) وفي اللاتينية جاء من تجزئتها الى جزئين هما (satis) وتعني بشكل صحيح و (facere) وتعني القيام به (حسين ، 2019:34). والرضا هو شيء ايجابي لمجموعة من المواقف والمشاعر لتجربة ذاتية تؤدي فيها رد الفعل العاطفي في

الطبيعي. وبناء على هذه النتيجة سيتم معالجة المتغيرات التي لا تتبع التوزيع الطبيعي وذلك بالاعتماد على الصيغة المعيارية عبر ما يعرف بأسلوب القيم المعيارية أو القياسية (Standardization)، بعد قسمة الفرق بين قيم المتغيرات عن أوساطها الحسابية على إنحرافات المعيارية ( Chatterjee & Hadi, 2006:139-140). والجدول (3) يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات البحث.

تم إجراء اختبار توزيع البيانات لتحديد نوع توزيع البيانات سواء كان طبيعياً أو غير طبيعي. كان (Kolmogorov-Smirnov) لمتغير الجودة الوظيفية (0.091) ومتغير رضا المريض (0.109)، يتضح من قيمة مستوى الدلالة لاختبار (Kolmogorov-Smirnov) لمتغير البحث كافة انها كانت اصغر من مستوى الدلالة عند (0.05) وهذا يشير الى ان المتغيرات لا تتبع التوزيع

الجدول (3) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي				نوع ومعالم الاختبار
Kolmogorov-Smirnov			إحصاء الاختبار	
معنوية الاختبار	مستوى الدلالة	درجة الحرية		معنوية الاختبار
معنوي	0.000	249	0.091	الجودة الوظيفية
معنوي	0.000	249	0.109	رضا المريض

الجودة الوظيفية يتمتع بمتوسط حسابي مقداره (3.24) وبانحراف معياري ليعدي المصدقية والاستجابة (0.579). بينما حصل بعد الفورية وبانحراف معياري بلغ (0.616).

ثانياً: قياس مستوى وجود متغيرات البحث  
1. مستوى وجود متغير الجودة الوظيفية تمت معالجة البيانات التي تم جمعها باستخدام (SPSS V.23) في الجدول (4). حيث تشير النتائج انه ان متغير

جدول (4) ترتيب الاهمية لأبعاد متغير الجودة الوظيفية							
ترتيب الابعاد	حجم الفجوة الى الاجمالي	حجم الفجوة	نسبة توفر البعد	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابعاد متغير الجودة الوظيفية	ت
الاول	20.6	29	71	0.597	3.55	المصدقية	1
	20.6	29	71	0.597	3.55	الاستجابة	2
الثاني	29.1	41	59	0.711	2.95	التعاطف	3
الثالث	29.7	42	58	0.616	2.90	الفورية	4

معياري مقداره (4.06). وحصلت على الاهمية النسبية الاكبر ، بينما حصل الفقرة (9) (يمتلك المستشفى جميع وسائل الراحة التي يحتاجها المريض من الردهات وتجهيزاتها) على اقل نسبة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.06) وانحراف معياري (2.85) .

2. درجة رضا المريض تشير النتائج في الجدول (5) إلى ان متغير رضا المريض للفقرة (6) (تتوفر في المستشفى ملاكات طبية متخصصة تتناسب مع حالة المرضى مما يخلق جو مناسب من التفاعل) يتمتع بمتوسط حسابي مقداره (3.26) وبانحراف

جدول (5) يبين الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول متغير رضا الزبون					
الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الوزن النسبي	الاهمية النسبية	اتجاه الاجابة
1 اشعر بالارتياح والطمأنينة عند التعامل مع الملاكات الطبية والتمريضية .	3.5	0.804	70	3	جيد
2 تقديم العلاج في الوقت المناسب .	3.49	0.719	69.8	4	جيد
3 تقدم الوجبات الغذائية للمرضى الراقيدين في مواعيدها المحددة	2.95	0.91	59	14	متوسط
4 يشعر المرضى بمستوى عالي من العناية الطبية والتمريضية المقدمة له خلال فترة رقوده في المستشفى .	3.07	0.724	61.4	10	متوسط
5 يستطيع المريض الحصول ما يحتاجه من المعلومات الخاصة بحالته من المستشفى .	3.42	0.753	68.4	5	جيد

6	يملك المستشفى جميع وسائل الراحة التي يحتاجها المريض من الردهات وتجهيزاتها .	2.85	0.706	57	15	متوسط
7	يشعر المريض بالعاية الكبيرة التي توليها الممرض او الممرضة واستجابتهم الفورية له .	3.01	0.696	60.2	12	متوسط
8	يسعى الملاك الطبي بالمستشفى الى تقليل مخاوف المريض المتعلقة بحالته الصحية .	3.17	0.812	63.4	7	متوسط
9	تتوفر في المستشفى ملاكات طبية متخصصة تتناسب مع حالة المرضى مما يخلق جو مناسب من التفاعل .	4.06	0.85	81.2	1	جيد
10	تقوم الملاكات الطبية بتشجيع المريض الراقد في المستشفى من اجل تحسين حالته الصحية.	3.2	0.869	64	6	متوسط
11	يتميز سلوك العاملين في المستشفى باللطف و الاحترام للمريض بدء من دخوله للمستشفى حتى خروجه منه .	3.06	0.887	61.2	11	متوسط
12	توفر ادارة المستشفى المستلزمات الطبية المطلوبة .	3.15	0.807	63	8	متوسط
13	كلفة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى تتناسب مع الوضع المادي لهم .	3.12	0.814	62.4	9	متوسط
14	تتوافر خدمات اخرى للمريض الراقد في المستشفى من التبريد والتدفئة والكهرباء والماء في جميع الردهات.	2.95	0.874	59	13	متوسط
15	وجود علاقات تفاعلية بين الاطباء ذات التخصصات المناسبة فيما يتعلق بتقديم الخدمات الصحية اللازمة للمريض	3.88	0.745	77.6	2	جيد
المتوسط الاجمالي		3.26	0.526			

### 3. الاهمية النسبية لمتغيري البحث

لتبسيط الضوء اكثر على متغير البحث، تم الاعتماد على الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ونسبة توفر البعد وحجم الفجوة الى الاجمالي وترتيب المتغيرات وكما هو مبين في الجدول ( 6 ) اذ يتضح ان اقل حجم فجوة كانت

عند متغير (رضا المريض) اذ جاء بالترتيب الاول من حيث متغيرات الدراسة اما اكبر حجم فجوة فكان عند متغير (الجودة الوظيفية ) اذ جاء هذا المتغير بالمرتبة الثانية من حيث ترتيب متغيرات البحث

### جدول (6) ترتيب الاهمية لمتغيرات الدراسة

ت	متغيرات البحث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة توفر المتغير	حجم الفجوة	حجم الفجوة الى الاجمالي	ترتيب المتغيرات
1	الجودة الوظيفية	3.24	0.483	64.8	35.2	24.7	الثاني
2	رضا المريض	3.26	0.526	65.2	34.8	24.4	الاول

ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى ( $H_1$ ) وفرضياتها الفرعية:

التي تنص على : "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لمتغير الجودة الوظيفية وابعادها على رضا المريض من وجهة نظر افراد عينة البحث". وتتفرع منها اربع فرضيات فرعية سيتم اختبارها كما يأتي :

الزبون". حيث بلغ معامل الارتباط بين بعد المصدقية و رضا الزبون ( $0.553^{**}$ ) عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وطردية وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الاولى، كما مبين في الجدول (7).

### 2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

أختبار الفرضية التي تنص على: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة ورضا

### 1. اختبار الفرضية الفرعية الاولى

أختبار الفرضية التي تنص على: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المصدقية ورضا

وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) , وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وطرديّة وبمستوى مقبول وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الرابعة، كما مبين في الجدول (7).

ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية تبين ان **توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الجودة الوظيفية و رضا الزبون** حيث بلغ معامل الارتباط بين الجودة الوظيفية و رضا الزبون (0.651)\*\* عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) , وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وطرديّة وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على **(توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الجودة الوظيفية و رضا الزبون)**, اذ تشير النتائج بصورة عامة الى ان نسبة قبول الفرضيات بين ابعاد (الجودة الوظيفية) و (رضا الزبون) بلغت (100%) وهي نسبة عالية وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وطرديّة وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الاولى. والجدول (7) والشكل (2) يبينان نتائج اختبار علاقات الارتباط بين الجودة الوظيفية وابعادها ورضا الزبون.

**الزبون".** حيث بلغ معامل الارتباط بين بعد الاستجابة و رضا الزبون (0.477)\*\* عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) , وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وطرديّة وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثانية، كما مبين في الجدول (7).

### 3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

أختبار الفرضية التي تنص على: **"توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف و رضا الزبون"**. حيث بلغ معامل الارتباط بين بعد التعاطف و رضا الزبون (0.562)\*\* عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) , وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وطرديّة وبمستوى متوسط وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثالثة، كما مبين في الجدول (7).

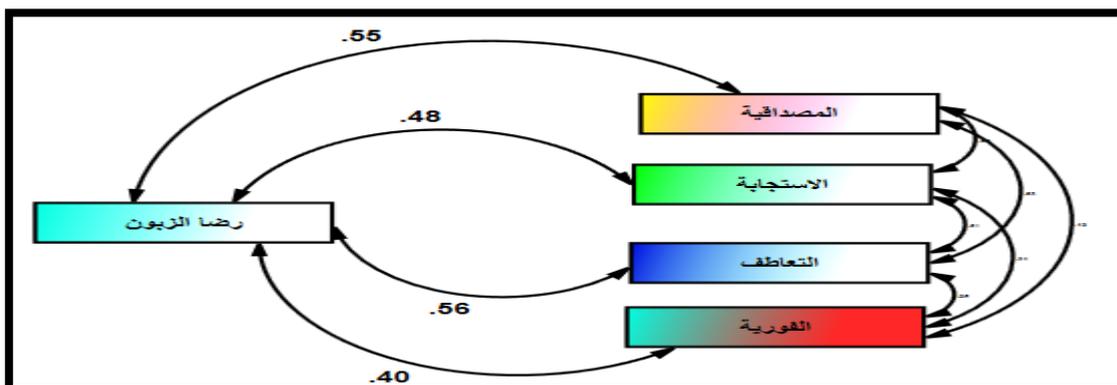
### 4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

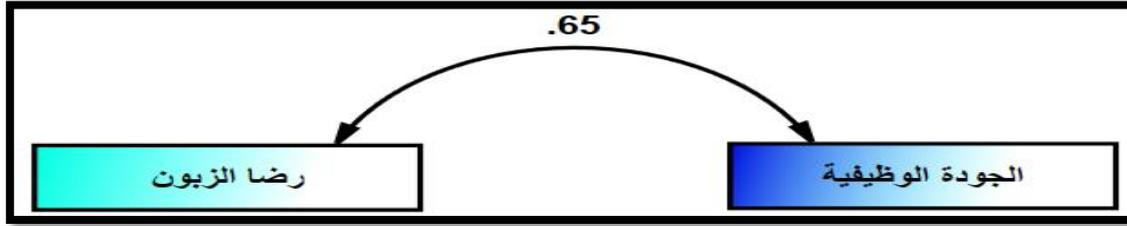
أختبار الفرضية التي تنص على: **"توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الفورية و رضا الزبون"**. حيث بلغ معامل الارتباط بين بعد الفورية و رضا الزبون (0.396)\*\* عند مستوى دلالة (0.000)

جدول (7) قيم الارتباط بين ابعاد الجودة الوظيفية و رضا الزبون

المتغير المعتمد	ابعاد متغير الجودة الوظيفية	قيمة الارتباط ومستوى الدلالة	اتجاه العلاقة	قوة العلاقة	
رضا الزبون	المصادقية	0.553**	طرديه موجبه	متوسطه	
		0.000			
	الاستجابة	0.477**	طرديه موجبه	متوسطه	
		0.000			
	التعاطف	0.562**	طرديه موجبه	متوسطه	
		0.000			
	الفورية	0.396**	طرديه موجبه	مقبولة	
		0.000			
	الجودة الوظيفية	0.651**	طرديه موجبه	متوسطه	
		0.000			
	عدد الفرضيات المقبولة		5		
	النسبة المئوية		100%		

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).\*\*





شكل ( 2 ) قيم الارتباط بين ابعاد الجودة الوظيفية و رضا الزبون

$$Y = 1.768 + 0.420 X2.2$$

اذ يتبين من خلال الجدول (8) ما يأتي :

- سجلت قيمة (F) المحسوبة لبعدها الاستجابة على رضا الزبون (72.667) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.89) عند مستوى دلالة (0.05) وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على " **توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة وصورة المنظمة** " .
- من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.227) يتضح بان **بعد الاستجابة** تفسر ما نسبته (22%) من التغيرات التي تطرأ على رضا الزبون اما النسبة الباقية والبالغة ( 78%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في النموذج البحث.
- اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لبعدها الاستجابة (8.524) . وهي اكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.660) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعدها الاستجابة .
- كما يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.420) بان زيادة **بعد الاستجابة** بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة **رضا الزبون** بنسبة (42%) .
- سجلت قيمة الثابت (α) في المعادلة (1.768)، بمعنى عندما يكون **بعد الاستجابة** مساويا للصفر فان **رضا الزبون** لن يقل عن هذه القيمة.

### 3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

أختبار الفرضية التي تنص على " **توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف ورضا الزبون** " . اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = 2.035 + 0.416 X2.3$$

اذ يتبين من خلال الجدول ( 8 ) ما يأتي :

- سجلت قيمة (F) المحسوبة لبعدها التعاطف على رضا الزبون (113,975) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.89) عند مستوى دلالة (0.05) وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على " **توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف ورضا الزبون** " .

- من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.316) يتضح بان **بعد التعاطف** يفسر ما نسبته (31%) من التغيرات التي تطرأ على رضا الزبون، اما النسبة الباقية

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (H<sub>2</sub>) وفرضياتها الفرعية:

التي تنص على : " **توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير الجودة الوظيفية وابعادها على رضا المريض من وجهة نظر افراد عينة البحث** " . وتتفرع منها اربع فرضيات فرعية سيتم اختبارها كما يأتي :

### 1. اختبار الفرضية الفرعية الاولى

أختبار الفرضية التي تنص على: " **توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد المصادقية ورضا الزبون** " . اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = 1.528 + 0.487 X2.1$$

تظهر نتائج الاختبار في الجدول (8) كما يأتي :

- سجلت قيمة (F) المحسوبة لبعدها المصادقية على رضا الزبون (108.974) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.89) عند مستوى دلالة (0.05) وعليه تقبل الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على " **توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد المصادقية ورضا الزبون** " .
- من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.306) يتضح بان **بعد المصادقية** يفسر ما نسبته (30%) من التغيرات التي تطرأ على رضا الزبون اما النسبة الباقية والبالغة ( 70%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في النموذج البحث .

- بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لبعدها المصادقية ( 10.439 ) . وهي اكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.660) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعدها المصادقية .

- اذ يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.487) بان زيادة **بعد المصادقية** بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة **رضا الزبون** بنسبة (48%) .

- سجلت قيمة الثابت (α) في المعادلة (1.528)، بمعنى عندما يكون **بعد المصادقية** مساويا للصفر فان **رضا الزبون** لن يقل عن هذه القيمة.

### 2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

أختبار الفرضية التي تنص على " **توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة ورضا الزبون** " اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

- سجلت قيمة (F) المحسوبة لبعده الفورية على رضا الزبون (45.916). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.89) عند مستوى دلالة (0.05) وعليه تقبل الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد الفورية ورضا الزبون".
- من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.157) يتضح بان بعد الفورية يفسر ما نسبته (15%) من التغيرات التي تطرأ على رضا الزبون، اما النسبة الباقية والبالغة (85%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج البحث.
- اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لبعده الفورية (6.776). وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.660) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعده الفورية.
- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.338) بان زيادة بعد الفورية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة رضا الزبون بنسبة (33%) .
- سجلت قيمة الثابت (α) في المعادلة (2.280)، بمعنى عندما يكون بعد الفورية مساويا للصفر فان رضا الزبون لن يقل عن هذه القيمة.

- والبالغة (69%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في النموذج البحث.
- اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لبعده التعاطف (10.676). وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.660) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعده التعاطف .
- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.416) بان زيادة بعد التعاطف بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة رضا الزبون بنسبة (41%) .
- سجلت قيمة الثابت (α) في المعادلة (2.035)، بمعنى عندما يكون بعد التعاطف مساويا للصفر فان رضا الزبون لن يقل عن هذه القيمة.

#### 4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

أختبار الفرضية التي تنص على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد الفورية ورضا الزبون" اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = 2.280 + 0.338 X_{2.4}$$

اذ يتبين من خلال الجدول (8) ما يأتي :

جدول (8) تحليل تأثير ابعاد الجودة الوظيفية على رضا الزبون

اثبات الفرضية	Sig	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة معامل الميل الحدي (β)	قيمة الحد الثابت (α)	المتغير المعتمد	ابعاد متغير الجودة الوظيفية
اثبت	0.000	10.439	108.974	0.306	0.487	1.528	رضا الزبون	المصادقية
اثبت	0.000	8.524	72.667	0.227	0.420	1.768		الاستجابة
اثبت	0.000	10.676	113.975	0.316	0.416	2.035		التعاطف
اثبت	0.000	6.776	45.916	0.157	0.338	2.280		الفورية
اثبت	0.000	13.483	181.802	0.424	0.709	0.965		الجودة الوظيفية
								قيمة (F) الجدولية = 3.89
								قيمة (t) الجدولية = 1.660

تأثير بين ابعاد الجودة الوظيفية معاً على رضا الزبون ، مما يدل على ان ابعاد الجودة الوظيفية لها تأثير فاعل وجوهري على رضا الزبون. ويتبين من خلال قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.437) يتضح بان ابعاد الجودة الوظيفية قادرة على تفسير ما نسبته (43%) من التغيرات التي تطرأ على (رضا الزبون) اما النسبة الباقية (57%) فتابعة الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج البحث.

- بأستعمال طريقة (Stepwise) الخاص باختبار الابعاد و بعد حذف البعد غير المعنوية (الاستجابة) يتضح بان الانموذج بصورة النهائية يعتمد على الابعاد (المصادقية، التعاطف، الفورية) ، اذ سجلت قيمة (F) المحسوبة للنموذج الجديد (62.573) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.65) .

وعند استخدام الانحدار الخطي المتعدد لقياس تأثير ابعاد الجودة الوظيفية معاً على رضا الزبون لغرض معرفة التأثير الكلي لأبعاد الجودة الوظيفية على رضا الزبون نستخدم الانحدار الخطي المتعدد ، اذ يوضح الجدول (9) والشكل (3) المؤشرات المعنوية بين ابعاد الجودة الوظيفية على رضا الزبون ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

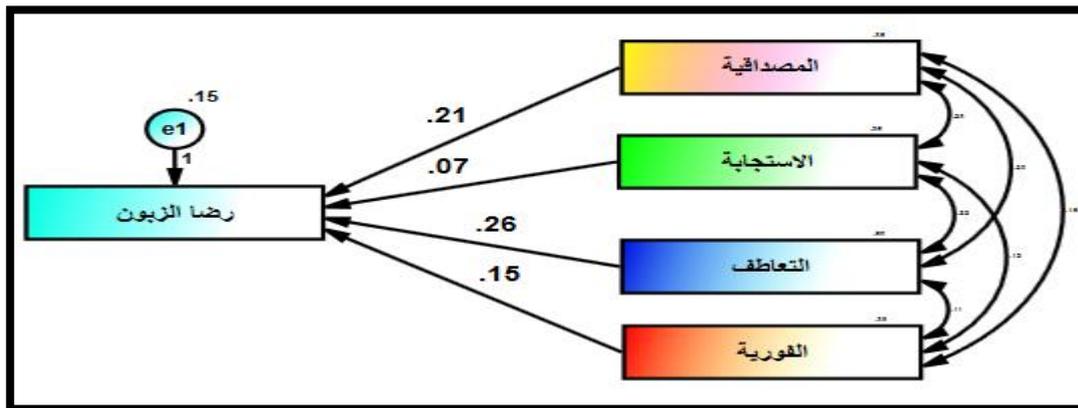
$$Y = 1.056 + 0.212 X_1 + 0.071 X_2 + 0.257 X_3 + 0.153 X_4$$

ويتضح من الجدول (9) ما يأتي :

- سجلت قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدر (47.394) وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (2.42) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه هناك

- بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في (رضا الزبون) بنسبة (24%).
- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي لبعد التعاطف البالغ (0.270) بان زيادة بعد التعاطف بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في (رضا الزبون) بنسبة (27%).
- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي لبعد الفورية البالغ (0.158) بان زيادة بعد الفورية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في (رضا الزبون) بنسبة (15%).

- من خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.434) يتضح بان الابعاد (المصادقية، التعاطف، الفورية) قادرة على تفسير ما نسبته (43%) من التغيرات التي تطرأ على (رضا الزبون) اما النسبة الباقية (57%) فتابعة الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج الدراسة ، حيث تبين من النموذج بان تأثير بعد الاستجابة بنسبة (07%) وهو ضعيف جداً وليس له تأثير على رضا الزبون .
- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي لبعد المصادقية البالغ (0.247) بان زيادة بعد المصادقية



شكل (3) تأثير ابعاد الجودة الوظيفية على رضا الزبون

جدول (9) يبين المؤشرات المعنوية بين ابعاد الجودة الوظيفية على رضا الزبون باستعمال الانحدار الخطي المتعدد									
مستوى الدلالة	Sig	قيمة F المحسوبة	قيمة معامل التحديد $R^2$	قيمة بعد الفورية $B_4$	قيمة بعد التعاطف $B_3$	قيمة بعد الاستجابة $B_2$	قيمة بعد المصادقية $B_1$	قيمة الحد الثابت	ابعاد الجودة الوظيفية
يوجد تأثير	0.000	47.394	0.437	0.153	0.257	0.071	0.212	1.056	الانموذج كاملاً لأبعاد الجودة الوظيفية في رضا الزبون
يوجد تأثير	0.000	62.573	0.434	0.158	0.270	---	0.247	1.127	الانموذج بالصورة النهائية بأستعمال طريقة (Stepwise)
المتغيرات المعنوية (المصادقية، التعاطف، الفورية) المتغيرات غير المعنوية (الاستجابة)									

أ. كشفت النتائج ان مستوى تطبيق الجودة الوظيفية للخدمة الصحية في مستشفى دار التمريض الخاص كان بصورة متوسطة من وجهة نظر المرضى ، وهذا ناتج عن مستوى تطبيق الابعاد التي كانت كما يأتي:

#### خامساً: الاستنتاجات والتوصيات والبحوث المستقبلية

##### 1. الاستنتاجات

بناءً على ما توصل اليه البحث حول متغيرات الدراسة تم تثبيت الاستنتاجات التالية:

د. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمتغير الجودة الوظيفية بان له تأثير على رضا الزبون في المستشفى عينة البحث وانها قادر على تفسير ما نسبته (42%) من التغيرات التي تطرأ على رضا الزبون اما النسبة الباقية (58%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج البحث .

هـ. بينت نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الجودة الوظيفية وبالتحديد (المصادقية، التعاطف، الفورية) لها تأثير فاعل وجوهري على رضا الزبون وقادر على تفسير ما نسبته (43%) من التغيرات التي تطرأ على رضا الزبون اما النسبة الباقية (57%) فتابعة الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج الدراسة ، وهذا يدل ان بعد (الاستجابة) له تأثير غير معنوي وضعيف جداً على رضا الزبون عند اختباره مع بقية ابعاد الجودة الوظيفية للمستشفى عينة الدراسة من وجه نظر المرضى .

و. اثبتت النتائج أن هناك بين المتغيرين (الجودة الوظيفية ورضا المريض) علاقة تأثير فاعل وجوهري مباشرة ووجود ارتباط ايجابي طردي قوي وهذا يشير الى ان المرضى يتقون بخبرات ومهارات ومؤهلات الملاكات الطبية في المستشفى عينة البحث.

## 2. التوصيات

بناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل اليها يوصي الباحثان بالاتي :

أ. الاهتمام بالحالة النفسية للمريض و مراعاة المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ب. عند تقديم الخدمات الصحية يجب ان تكون خالية من اي معوقات تؤثر على سرعة تقديمها للمرضى.

ج. ضرورة تقديم الخدمات العلاجية والتشخيصية بالسرعة الممكنة ولجميع الحالات المرضية باستمرار.

د. ضرورة الاستجابة للحالات الطارئة للمرضى من خلال سيارات الاسعاف .

هـ. على ادارة المستشفى تفهم الطبيعة النفسية للمريض والاستماع اليهم والتحاور معهم .

و. ضرورة اهتمام ادارة المستشفى بالوضع الاجتماعي والمادي للمرضى.

ز. ضرورة على ادارة المستشفى الاهتمام بحالة المريض بعد خروجه من المستشفى وتلقيه العلاج .

## 3. البحوث المستقبلية

أجري هذه البحث في مستشفى دار التمريض الخاص في مدينة الطب في بغداد / العراق. اعتمد البحث على أخذ العينة العشوائية. يمكن للباحث المستقبلي توسيع نطاق البحث من خلال إجراء بحث مقارنة بين مستشفيات القطاعين الحكومي والخاص او اجراء بحث بين مستشفيات العراق والمستشفيات الدول المجاورة .

- اظهرت نتائج البحث ان ترتيب الاهمية النسبية لمتغيرات البحث في المستشفى عينة الدراسة من وجهه نظر المرضى، هي ( رضا الزبون ، الجودة الوظيفية) على التوالي ، اذ يتضح ان اقل حجم فجوة كانت عند متغير رضا الزبون وقد جاء بالترتيب الاول ، اما اكبر حجم فجوة فكان عند متغير الجودة الوظيفية وقد جاء بالمرتبة الثانية من حيث ترتيب متغيرات البحث ، مما يتبين ان اهتمام ادارة المستشفى بالدرجة الاولى انصب على امتلاك ملاكات طبية متميزة وذات كفاءة وخبرة مهنية عالية وذات معرفة باحتياجات المريض لكسب رضاه ، ولا تعطي اهمية كبيرة عن الجودة الوظيفية لخدماتها الصحية.
- اظهرت النتائج ان اقل حجم فجوة كانت عند بعد المصادقية والاستجابة اذ جاء بالترتيب الاول من حيث اهمية الابعاد ، اما اكبر حجم فجوة فكان عند بعد الفورية اذ جاء هذا البعد بالمرتبة الرابعة ، اذ يتضح من خلال التركيز على بعدي الفورية و التعاطف عندها سيتم حل ما يقارب(58%) من حجم الفجوة الكلية لمتغير الجودة الوظيفية . اذ يستوجب على المستشفى عينة البحث الاهتمام بالحالة النفسية للمريض اضافة الى مراعاة المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة . وعند تقديم الخدمات الصحية يجب ان تكون خالية من اي معوقات تؤثر على سرعة تقديمها للمرضى.
- تسعى ادارة المستشفى الى تقديم الخدمات العلاجية والتشخيصية بالسرعة الممكنة ولجميع الحالات المرضية باستمرار ، الا انها لا تستجيب للخدمات السريعة للحالات الطارئة للمرضى من خلال سيارات الاسعاف بسبب تقادم السيارات وما يسود الشارع من ازدحامات في السير التي تؤثر على سرعة وصول المريض للمستشفى .
- اتضح ان بعد التعاطف ليس بالمستوى المطلوب في المستشفى عينة البحث اذ ان الملاكات الطبية في بعض الاحيان لا تفهم الطبيعة النفسية للمريض ولا يحرصون على الاستماع اليهم والتحاور معهم . كذلك عدم اهتمام ادارة المستشفى بالوضع الاجتماعي والمادي للمرضى، وهذا يؤثر على سرعة شفاء المريض الراقد في المستشفى اذ ان الحالة النفسية للمريض لها دور كبير في شفاؤه .
- ان ادارة المستشفى عينة البحث لا تهتم بحالة المريض بعد خروجه من المستشفى وتلقيه العلاج اذ لا تقوم بمتابعة حالته الصحية مما قد يؤثر ذلك سلباً على حالته الصحية.
- ب. كشفت النتائج ان مستوى رضا المريض عن المستشفى عينة البحث كانت بمستوى متوسط وهذا ناتج عن مستوى المؤشرات المكونة لرضا المريض.
- ج. لم تأخذ ادارة المستشفى بعين الاعتبار استعمال شبابيك وابواب تقوم بعزل الصوت وتمنع الضوضاء في حالات الانتظار مما يؤثر على راحة المرضى داخل اثناء رقوده برداهات المستشفى

13. Ahearne, Michael, Ronald Jelinek, and Eli Jones (2014), "Examining the Effect of Salesperson Service Behavior in a Competitive Context," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 35 (4), 603-16.
14. Bethany Grew, Carl R. Schneider, Ardalan Mirzaei, Stephen R. Carter,(2018), Validation of a service quality questionnaire in community pharmacy.
15. Boles, J. S., Babin, B. J., Brashear, T. G., and Brooks, C.( 2012), “ An examination of the relationships between retail work environments, salesperson selling orientation customer orientation and job performance”, *Journal of Marketing Theory & Practice*, 9, 1 - 13.
16. Christine Nya-Ling Tan, Adedapo Oluwaseyi Ojo, Jun-Hwa Cheah & T. Ramayah, (2019), Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia , *Quality Management Journal*, Vol. 26, NO. 3, 129–143.
17. Chong, S. Choy and Teoh, W.M Yen and Qi, Ye, (2015), *Comparing Customer Satisfaction With China Mobile And China Telecom Services: An Empirical Study*, Proceedings of the Australasian Conference on Business and Social Sciences , ISBN 978-0-9925622-1-2 , Sydney P 1083-1094.
18. Dana M. Johnson & Roberta S. Russell,(2015), SEM of Service Quality to Predict Overall Patient Satisfaction in Medical Clinics: A Case Study, *Quality Management Journal*, 18 QMJ VOL. 22, No. 4, ASQ.
19. David Holman, (2013), Job types and job quality in Europe, *human relations* 66(4) 475–502 , The Author(s).
20. Faizan Ali, Kashif Hussain, Rupam Konar & Hyeon-Mo Jeon,(2017), The Effect of Technical and Functional Quality on Guests’ Perceived Hotel Service Quality and Satisfaction: A SEM-PLS Analysis, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, Vol. 18, NO. 3, 354–378.

## المصادر

1. الصميدعي ، محمود جاسم و ردينة عثمان يوسف، (2014)، تسويق الخدمات ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الاردن.
2. الصميدعي ، محمود جاسم وديمة ايهاب القرن ،الدجاني ،( 2019 )، ادارة علاقات الزبون ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
3. البردقاني ،محمد ،فواز حموي ،(2017)، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات ، مجلة جامعة البعث- المجلد 39 العدد 74.
4. الربيعاوي ، سعدون حمود جثير ، فارس احمد عبد العبادي ، (2020)، انعكاس بيئة اللقاء الخدمي في تعزيز رضا الزبون ، مجلة جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، المجلد 26، العدد 117، الصفحات 21-49.
5. توفيق ، حسان عثمان محمد ، انتصار فاضل مال الله النعيمي،(2013)، اعادة هندسة الاعمال فيما بين الجودة الوظيفية والجودة الفنية في مجال التعليم ، مجلة جامعة بابل ، العلوم الانسانية ، المجلد 21/العدد 3 عدد الصفحات 914-924 .
6. جمال قماري ، عمر مدلل ،(2018)، جودة الخدمات السياحية من وجهة نظر الزبون ، دراسة حالة مجموعة فنادق ولاية الوادي ، الجزائر .
7. حسين ، احمد حامد ،(2019)، استراتيجيات الاتصالات التسويقية وتأثيرها في كسب رضا الزبون ، دراسة استطلاعية في دار الكتب والوثائق العراقية ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد
8. سعد الله ، نور محي الدين، (2017)، جودة الخدمات واثرها في تحقيق رضا الزبائن ، دراسة ميدانية : البنك الاسلامي السوداني وبنك الادئار والتنمية الاجتماعية ، رسالة ماجستير العلوم في ادارة الاعمال ، جامعة شندي، السودان .
9. شاهين ، بهاء علا احمد صلاح و دعاء اشرفي ، (2009)، مبادئ تسويق الخدمات ، الطبعة الاولى ، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة ، مصر .
10. خنفوسي، عبد العزيز ،(2018)، قانون الدفع الالكتروني ، الطبعة الاولى ، مركز الكتاب الاكاديمي ، عمان ، الاردن .
11. Arne De Keyser and Bart Lariviere, (2014), How technical and functional service quality drive consumer happiness, *Journal of Service Management*, Vol.25, No.1, 30-48.
12. Al- Saffara Nasser Abdul Ghani & Abdallah Mishael Obeidatb,(2020),The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing, *Management Science Letters*, by the authors; licensee Growing Science, Canada. *Management Science Letters* 10 ,77-90.

29. Maria Johann,(2015), Services Marketing, First Edition, Copyright by Szkoła Główna Handlowa w Warszawie (SGH) al. Niepodległości Warszawa, Polska.
30. Myungsook An Yonghwi Noh,(2009), Airline customer satisfaction and loyalty: impact of in-flight service quality, *Serv Bus* , 3:293–307, Received: 24 June / Accepted: 25 June / Published online: 11 July \_ Springer-Verlag
31. Namupala Isaias N.,(2019), An Investigation Of The Impact Of Quality Of Service On Customer Satisfaction Of Nampower Residential Customers, Of The Requirements For The Degree Of Master Of Business Administration Of The University Of Namibia.
32. Nha Nguyeh& gaston leblanc ,(2002), contact personnel ,physical environment and the perceived services by mew clients, *International journal of services Industry management vol 13.no 3,p p 242-262.*
33. Norazryana Mat Dawi, Ahmad Jusoh, Justas Streimikis, Abbas Mardani 2018, The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Behavioral Intentions By Moderating Role Of Switching Barriers In Sateilite Pay Tv Market, *Economics & Sociology*, Vol. 11, No. 4, pp 198-218.
34. Nasrul, (2020),"The effect of functional quality variables and technical quality on patient satisfaction mediated by image", *Management Science Letters*, 10 , 1587–1596.
35. Natividad Aguayo and Cristina M. Ramírez,2020, Does technical assessment matter? Functionality and usability testing of websites for ESL/EFL autonomous learners, *Research in Learning Technology* Vol. 28,
36. Norazah Mohd Suki,(2013), Customer Satisfaction with Service Delivery in the Life Insurance Industry: An
21. Josen A colquiltt,Jeffery A lepine,michqel j Wesson ,( 2019) , organizational behavior Improving per for mance and commitment in the workplace
22. Jinea Akhtar ,(2011),Determinants of Service Quality and Their Relationship with Behavioural Outcomes: Empirical Study of the Private Commercial Banks in Bangladesh, *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 11; November
23. Jun-Gi Park , Hyejung Lee, Junbeom Jang, Jungwoo Lee ,(2013), Roles of Technical and Functional Service Quality, and Cognitive and Affective Trust in IT Service Encounter , *Journal of Next Generation Information Technology* , Volume 4, Number 8, October 312-321
24. Kamila Kowalik , Dorota Klimecka-Tatar, (2018), The process approach to service quality management, *Production Engineering Archives* 18 , 31-34.
25. Kazemi, Madeleine, 2015, The Assessment of the Customers' Expectations and Perceptions Towards the Quality of Educational Services: the Case of Industrial Engineering and Management programme at KTH (Royal Institute of Technology), Master of Science Thesis, KTH Industrial Engineering and Management ,Industrial Management, Stockholm, Sweden,pp12.
26. Keramidou ,Ioanna, & Triantafyllopoulos, Loukas,(2018), The impact of the financial crisis and austerity policies on the service quality of public hospitals in Greece, *Health Policy*,Vol.122, Issue 4, 352-358.
27. Leila Agha Kasiri ,(2017), Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty , *Journal of Retailing and Consumer Services* , 35 ,Journal of Retailing and Consumer Services 35 , 91–97.
28. Muhammad Ali & Syed Ali Raza,(2015), Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified Servqual model, *Total Quality Management & Business Excellence*, Total Quality Management.

- patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 30 Issue: 5, pp 1-12
43. Sanjeev Bordoloi ,James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons,(2019), *Service Management*, Published by McGraw-Hill Education, 2 Penn Plaza, New York.
44. Thomas G. Fiala, MD, FACS, FRCs (C),(2012), *What Do Patients Want? Technical Quality Versus Functional Quality: A Literature Review for Plastic Surgeons*, *Aesthetic Surgery Journal* 32(6) 751– 759.
45. Steven K. Thompson, (2012), *Sampling*, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.
46. Yi Jin Lima, Abdullah Osmanb, Shahrul Nizam Salahuddinc, Abdul Rahim Romled, Safizal Abdullahe,(2016), *Factors Influencing Online Shopping Behavior: The Mediating Role of Purchase Intention*, *Procedia Economics and Finance* 35 ( 2016 ) 401 – 410.
- Empirical Study, *Jurnal Pengurusan* 38,101 – 109.
37. Padma Panchapakesan, L. Prakash Sai & Chandrasekharan Rajendran,(2015), *Customer Satisfaction in Indian Hospitals: Moderators and Mediators*, *Quality Management Journal*,vol 22 :N 1, 10-29.
38. Perran Akan,(1995), *Dimensions of service quality: a study in Istanbul*, *Managing Service Quality* Volume 5 · Number 6 · 1995 · pp. 39–43.
39. Pokorna Katerina,(2015), *Customer Satisfaction Analysis And Proposals For Increasing Its Level At*, Masters Thesis, Brno University Of Technology, Faculty Of Business And Management
40. Pohankova Dagmar,(2007), *AnalYza spokojenosti zakazniku a navrhly opatreni na zvysemi jeji urovne*, *Vysoke Uceni Technicke V Brne Brno University Of Technology Fakulta PodnikaTelska*.
41. Roberta S. Russell& Bernard W. Taylor III,(2011), *Operations Management Creating Value Along the Supply Chain*.
42. Selim Ahmed, Kazi Md. Tarique, Ishtiaque Arif,(2017),*Service quality*,