

أثر تقييم الأداء على جودة الخدمة بالتطبيق على مستشفى ود مدني التعليمي بولاية الجزيرة

The impact of performance evaluation on service quality by applying it to Wad Medani Teaching Hospital in Gezira State

د. صديق عبد الرحمن شعيب صالح أ. مساعد جامعة البطانة- كلية علوم الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الأعمال السودان-0909711950

siddignewsss@gmail.com

د. أبو بكر عامر محمد لقمة أ. مساعد جامعة السلام- كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الأعمال

السودان-0024917371877 abubker.logma@gmail.com

د. محمد مختار إبراهيم أحمد أ. مشارك- جامعة كردفان- كلية الاقتصاد والدراسات التجارية قسم إدارة الأعمال، السودان

00249162051666 dr.mohmukh@gmail.com

د. سيد قطب الصادق إبراهيم عمر أ. مساعد- جامعة الجوف قسم إدارة الأعمال- السعودية 00966507792605

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10157855> VOL2023 ISSUE11

Published 20NOV2023

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمة بالتطبيق على مستشفى ود مدني التعليمي بولاية الجزيرة، أجريت الدراسة على عاملين مستشفى ود مدني التعليمي بولاية الجزيرة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة تم أعدادها لقياس متغيرات الدراسة، حيث جمعت البيانات من عينة غير احتمالية، حيث تم توزيع (90) مفردة وتم توزيع عدد (80) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (88.8%).

والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مفرداتها عن طريق أسلوب الحصر الشامل، وأهم نتائج الدراسة: أنه توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين تقييم الأداء من خلال أبعادها (مقاييس تقييم الأداء، رضا العميل، صعوبات تقييم الأداء) على جودة الخدمة بالتطبيق على مستشفى ود مدني التعليمي بولاية الجزيرة، وأهم التوصيات الدراسة: ضرورة أن توفر إدارة المستشفى أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة للمرضى، وأن تستجيب بسرعة للشكاوى المقدمة من قبل المرضى أو المرافقين، ضرورة أن تحرص إدارة المستشفى على تقديم الخدمة الصحية بشكل صحيح ومن المرة الأولى.

الكلمات المفتاحية: مقاييس تقييم الأداء؛ رضا العميل؛ جودة الخدمة؛ الخدمة الصحية؛ المرضى.

Abstract:

This study aims to study the impact of performance evaluation on the quality of service by applying it to Wad Medani Teaching Hospital in Gezira State. The study was conducted on the workers of Wad Medan Teaching Hospital in Gezira State. Where the data was collected from a non-probability sample, where (90) items were distributed, and (80) valid questionnaires were distributed for analysis, with a rate of (88.8%).

The method used is the descriptive analytical method, and its vocabulary was selected through the comprehensive inventory method. The most important results of the study: There is a significant relationship between performance evaluation through its

dimensions (performance evaluation measures, customer satisfaction, performance evaluation difficulties) on the quality of service applied to Wad Medani Teaching Hospital in Gezira State. The most important recommendations of the study: The need for the hospital administration to provide documentation systems and accurate records for patients and to respond quickly to complaints submitted by patients or escorts. The need for the hospital administration to ensure that the health service is provided correctly and from the first time.

Keywords: Performance evaluation measures; customer satisfaction; service quality; health service; patients.

المقدمة:

يُعد تقييم الأداء من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة في مجالات العمل في المنظمات قاطبة سواء كانت صناعية خدمية حكومية؛ لأنه ذو علاقة وارتباط مباشر بإنتاجية العمل فيها وفعاليتها التنظيمية، التي يتوقف عليها بقائها استمرار نشاطها، فنتائج تقييم الأداء توفر التغذية العكسية عن مستوى أداء وكفاءة كل من يعمل في المنظمة، فتساعد على معرفة حقيقة هذا الأداء بإيجابيات وسلبياته، فهذه المعرفة تمثل الأساس الذي يقوم عليه تطوير وتحسين الأداء المستقبلي فيها.

إن المؤسسات اليوم أصبحت تعيش في بيئة متغيرة مليئة بالتحديات الداخلية والخارجية، حيث ازدادت فيها حدة المنافسة، وأصبح أمام العميل خيارات عدة، إذ أن قراره الشرائي للخدمة لم يعد يعتمد على السعر وإنما أصبح يعتمد على متغيرات أخرى أفرزتها البيئة الجديدة، والتي من بينها جودة الخدمة التي أصبحت أحد العوامل الرئيسية المحددة للقرار الشرائي.

ويعتبر القطاع الصحي من أكثر القطاعات الخدمية حساسية وتعقيد، مما يستلزم العناية بتطويره على كل المستويات، في الوقت الذي يشهد فيه العالم تطوراً متلاحقاً للارتقاء بقطاع الخدمات الصحية من حيث أنها تستهدف الحياة -أعلى ما يملكه الإنسان- كذلك من حيث أن التنافس في اجتذاب الكم الأكبر من متلقي الخدمة يستدعي تقديم أفضل الخدمات وبأعلى مستوى ممكن.

مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة في تدني مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى ود مدني التعليمي؛ وذلك لعدم تطبيق معايير تقييم الأداء بالصورة المطلوبة، مما أثر على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى بصورة عامة، ومما سبق تنحصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي:

ما هو أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية؟ ويتفرع من السؤال الرئيسي التساؤلات التالية:

1. ما هي مقاييس تقييم الأداء التي تُستخدم في تقييم جودة الخدمة الصحية في مستشفى ود مدني؟
2. ما هي درجة رضا العميل عن جودة الخدمة الصحية المقدمة من مستشفى ود مدني؟
3. ما هي الصعوبات التي تواجه عملية تقييم الأداء وجودة الخدمة بمستشفى ود مدني؟

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

1. مساعدة الإدارات داخل المستشفيات في تحسين خدماتها الصحية المقدمة للمرضى من خلال تقديم بعض المقترحات والحلول.
2. المساهمة في خدمة المجتمع المحلي من خلال الاهتمام بالمنشآت الصحية.
3. تزود الدراسة متخذي القرار في إدارة المستشفى بتوصيات ومقترحات تُساهم في تحسين جودة الخدمات.

أهداف الدراسة:

1. معرفة أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية.
2. معرفة مقاييس تقييم الأداء التي تؤثر في جودة الخدمات الصحية بمستشفى ود مدني.
3. معرفة درجة رضا العميل عن جودة الخدمات الصحية المقدمة له بمستشفى ود مدني.
4. معرفة الصعوبات التي تواجه عملية تقييم الأداء وجودة الخدمة بمستشفى ود مدني.

الإطار المفاهيمي للدراسة:

مفهوم تقييم الأداء:

تُعد عملية تقييم الأداء في أي مؤسسة من بين أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، ويقصد بتقييم الأداء "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وأيضاً الحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر وترقية لوظيفة أخرى".

وعرّفها عبد الغفار حنفي، (2006، ص261) بأنها: "الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقاً لما ينبغي له أن يؤدي ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد لمستوي الكفاية أو جدارة، أو استحقاق معين -ممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول، ضعيف، ضعيف جداً)".

وأضاف يوسف وآخرون، (2006، ص226) "عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بطريقة منصفة وعادلة بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مدى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به".

أهداف تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء ما هي إلا اتخاذ قرارات بناءً على معلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمؤسسة بما يحقق أهداف محددة مسبقاً وهي:

1. دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء مرؤوسيتهم.
2. تطور العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب للتعرف على مشاكلهم والصعوبات التي تواجههم في العمل.
3. وعلى مستوى الفرد فهو يدفع العاملين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم (فيصل حسونة، 2008، ص271).

مفهوم جودة الخدمة:

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمات وذلك تبعاً لاختلاف وتباين حاجيات وتوقعات السكان –الزبائن- عند البحث عن جودة الخدمات المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمات، فجودة الخدمات بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب، وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للسكان البسطاء، ومنه يمكن إدراج المفاهيم التالية:

- تشتمل تلك الجودة على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيفية تفاعل العاملون -بمواقفهم وسلوكهم وممارساتهم اللفظية- مع الزبائن.
- هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا السكان والمستعملين أو عدم الرضا، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.
- تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل المستعمل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له (فؤاد غضبان، 2020م، ص ص 79-80).

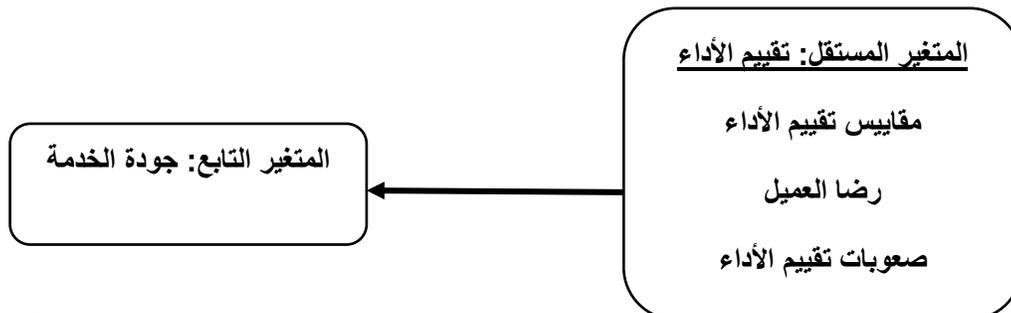
أهداف جودة الخدمات:

إن الهدف الأساسي من تطبيق برنامج إدارة جودة الشركات تطوير الجودة للمنتجات والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم، هذا الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي:

1. **خفض التكاليف:** إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة، وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها، وبالتالي تقليل التكاليف.
2. **تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل:** فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها، وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على العميل.
3. **تحقيق الجودة:** وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة، وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات (أسامة النجار، 2010م، ص ص 350-351).

نموذج الدراسة:

شكل (1) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

فرضيات الدراسات:

الفرضية الرئيسية:

هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في المستشفى ود مدني، ويتفرع منها:

1. هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.
2. هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين رضا العميل وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.
3. هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (محمد أحمد، 2023) بعنوان: تقييم أداء العاملين في البلديات وتأثيره على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، هدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر تقييم أداء العاملين في البلديات في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تعبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها البلديات فعن طريق تقويم الأداء تتمكن البلديات من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمد عليها، وأهم نتائج الدراسة: أن خصائص تقييم الأداء في البلدية يجب أن يكون التقويم دورياً ومستمرأ ومتواصلأ، وأن يخضع جميع العاملين في البلديات للتقويم دون استثناء، وأهم التوصيات: يجب على البلديات العمل على إعداد دليل إجراءات التقييم، بحيث الابتعاد على الشخصية في عملية التقييم، وتدريب العاملين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية وتطوير قدراتهم مما ينعكس على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات.

2- دراسة (فواز عبد الله وآخرون، 2022) بعنوان: تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، ومدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي، والعلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية، وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي؛ ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟ وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واشتمل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، وتكونت عينة الدراسة من (383) مفردة، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية موجبة ذات دالة إحصائية ما بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية وتقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي ويتضح من النتائج أنه كلما زادت مستويات جودة الخدمات الصحية زادت مستويات تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اهتمام القطاع الصحي بالمملكة العربية

السعودية بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر من خلال وضع البرامج والأنظمة الدورية لعملية التقييم والمتابعة واستخدام المؤشرات والمقاييس المعتمدة في المملكة.

3- دراسة (بدر، 2015) بعنوان: التسويق الداخلي وأثره على جودة الخدمة المصرفية للعاملين بالمصارف

السودانية، هدفت الدراسة لمعرفة تأثير التسويق الداخلي على جودة الخدمة المصرفية بالمصارف العاملة بولاية الخرطوم، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لاختبار العينات غير الاحتمالية، واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين التسويق الداخلي وجودة الخدمة، إلا أن نسبة التغير تختلف من متغير لآخر، وأهم توصيات الدراسة: ضرورة تطبيق التسويق الداخلي وذلك بنشر مفاهيم التسويق الداخلي ودعمها في جهود وأنشطة التطور والتحسين والتعرف بالرؤية والرسالة لجميع المعنيين وتحديد الأولويات.

4- دراسة (حماد، 2014) بعنوان: جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبون، تمثلت مشكلة

الدراسة في ما هي قوة واتجاه العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العملاء والعلاقة بين ملموسية الخدمة المصرفية ورضا الزبون كقوة واتجاه العلاقة بين الاعتمادية ورضا الزبون وكيفية تحديد العلاقة بينهما؟ وتكمن أهمية البحث في تقديم الحلول العملية للمصارف من أجل تحسين جودة خدماتها وكسب رضا زبائنها، وتساعد الإدارة على تحسين وتطوير جودة خدماتها من أجل تدعيم المركز التنافسي، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقدمت الدراسة عدة توصيات منها: على المصرف السرعة في الإجراءات وتقديم الخدمة للزبون في فترة بسيطة وذلك لتفادي ازدحام المصرف وانتظار العملاء، والاهتمام بالسرعة في الرد على شكاوي الزبائن، والعمل على حلها وتلاشيها وذلك من أجل الحفاظ على الزبائن.

5- دراسة (نور الدين، 2020) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة

المصرفية، هدفت هذه الدراسة إلى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رفع جودة الخدمة المصرفية من خلال البنوك الإلكترونية، ووسائل الدفع الحديثة والقنوات المصرفية الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تقديم منتجات جديدة وخدمات متنوعة بتقنية مختلفة ومتفوقة على المنافسين، كما أن القنوات الإلكترونية تعتبر مصدراً لجودة الخدمات المصرفية بصورة كبيرة، وأوصت الدراسة على ضرورة قيام المصرف بإجراء مسح دوري لمختلف متلقي الخدمة الإلكترونية من إدراك مواطن القوة والضعف.

6- دراسة (محمد مختار وآخرون، 2020) بعنوان: الدور المعدل لوعي المستخدم في العلاقة بين استخدام

تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة دراسة على عينة من المؤسسات الخدمية الصحية بولاية الخرطوم، هدفت الدراسة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الدور المعدل ووعي المستخدم دراسة على المؤسسات الخدمية الصحية بولاية الخرطوم، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة عينة غير احتمالية -ميسرة- لجمع البيانات عن طريق الاستبيان، وأهم نتائج الدراسة: توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وسهولة الحصول على الخدمة، وأن ووعي المستخدم بتخزين البيانات واسترجاعها يعدل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، وأهم

توصيات الدراسة: ضرورة الاهتمام بتوفر أجهزة حاسب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب، وضرورة الاهتمام بتحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل.

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أدوات الإحصاء الوصفي التحليلي، وقد اعتمد على نوعين من البيانات هي: البيانات الأولية والثانوية، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، حيث صممت الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات وتم إعطاء كل مستوى رقم في عملية التحليل، وذلك على النحو التالي:

(5) أوافق بشدة (4) أوافق (3) محايد (2) لا أوافق (1) لا أوافق بشدة.

وتمت مراعاة كل الجوانب الأساسية في صياغة الأسئلة لتحقيق الترابط بين الموضوع، بعد الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة، ومن أجل التحقق من صدق إدارة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من أهل الاختصاص في مجال إدارة الأعمال، وبعد استرجاع الاستبانة من جميع المحكمين تم إجراء التصويبات المقترحة، وبذلك تم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية.

ويتكون مجتمع الدراسة من (90) مفردة، وتم توزيع عدد (80) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (88.8%)، وقد شملت عينة الدراسة مستشفى ودمني التعليمي بولاية الجزيرة، والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مفرداتها عن طريق أسلوب الحصر الشامل.

جدول (1) معامل ثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
ألفا كرونباخ	30	0.958	0.979

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

يتضح من الجدول (1) أعلاه أن معامل ثبات ألفا كرونباخ للاستبيان بلغ عدد (0.958) وبلغت عدد عباراتها عدد (30) عبارة، أما معامل الصدق الذاتي قد بلغ (0.979) درجة، وتشير إلى ارتفاع معامل الثبات، وعليه يمكن تطبيقها على عينة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

يمكن تلخيص الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة بالآتي:

- 1- كرونباخ ألفا مقياس الموثوقية والاتساق الداخلي للمتغيرات الرئيسية للدراسة.
- 2- ارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط بين المتغيرات الرئيسية.
- 3- اختبار جودة التوفيق - كآيتربيع - لاختبار التجانس أو التماثل لإجابات أفراد العينة حتى نستطيع الاعتماد على إجاباتهم، ويعمل اختبار مربع كأي عن طريق مقارنة قيمة خطأ الاختبار مع الخطأ المسوح به 5%.

تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

أولاً- تحليل الاعتمادية والارتباط لمتغيرات الدراسة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، وتم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي إذا كانت قيم معامل ألفا كرون باخ أقرب إلى 1، ويعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من الدراسة، ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير إلى أن المصادقية من 0.50 (-0.60) تكفي، وأن زيادة المصادقية لأكثر من (0.80) وربما تكون إسراف.

وتم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين، وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط أقل من (0.30)، ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70)، أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين، كما هو مبين بالجدول (2) أدناه.

جدول (2) يبين تحليل الاعتمادية ومعاملات الارتباط بين محاور الدراسة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط مع المقياس الكلي	الاعتمادية	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
0.000	0.769	0.748	8	العلاقة بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة
0.000	0.648	0.742	8	العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة
0.000	0.891	0.837	8	العلاقة بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة بالمستشفى.
0.000	0.856	0.879	6	جودة الخدمة
0.000	0.791	0.958	30	الكلي

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

يتضح من الجدول أعلاه (2) أن العلاقة بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة بلغت عدد فقراتها عدد (8) عبارة، وكانت درجة الاعتمادية (0.748)، أما معامل الارتباط مع المقياس الكلي فقد بلغ (0.769)، مما يشير إلى أن العلاقة قوية جداً ودالة عند مستوى المعنوية (0.000)، كما يُلاحظ من ذات الجدول أن العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة بلغت عدد فقراتها عدد (8) عبارة، وكانت درجة الاعتمادية (0.742)، أما معامل الارتباط مع المقياس الكلي فقد بلغ (0.648)، مما يشير إلى أن العلاقة قوية جداً ودالة عند مستوى المعنوية (0.000)، وأن العلاقة بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة بالمستشفى بلغت عدد فقراتها عدد (8) عبارة، وكانت درجة الاعتمادية (0.837)، أما معامل الارتباط مع المقياس الكلي فقد بلغ (0.891)، مما يشير إلى أن العلاقة قوية جداً ودالة عند مستوى المعنوية (0.000)، كما يُلاحظ من ذات الجدول أن جودة الخدمة بلغت عدد فقراتها عدد (6) عبارة، وكانت درجة الاعتمادية (0.879)، أما معامل الارتباط مع المقياس الكلي فقد بلغ (0.856).

ثانياً- اختبار فرضيات الدراسة:

1- اختبار الفرضية الأولى: العلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في المستشفى ود مدني حيث تنص الفرضية بأن هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في مستشفى ود مدني.

جدول (3) اختبار (T) للفروق تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في المستشفى ود مدني

درجات الحرية	قيمة (t) المحسوبة	المتوسط	الاحتمال (P.value)
48	6.642	4.24	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

يتبين من الجدول أعلاه أن درجات الحرية قد بلغت (48) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (6.642)، وكان المتوسط بلغ (4.24) وهي نسبة عالية تشير لدرجة عالية من الموافقة، أما درجة الاحتمالية بلغت نسبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في المستشفى ود مدني.

2- اختبار الفرضية الثانية: العلاقة بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني

حيث تنص الفرضية بأن هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.

جدول (4) اختبار (T) للفروق تأثير مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني

درجات الحرية	قيمة (t) المحسوبة	المتوسط	الاحتمال (P.value)
48	9.435	4.34	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

يتبين من الجدول أعلاه أن درجات الحرية قد بلغت (48) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (9.435)، وكان المتوسط بلغ (4.34) وهي نسبة عالية تشير لدرجة عالية من الموافقة، أما درجة الاحتمالية بلغت نسبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.

3- اختبار الفرضية الثالثة: العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني

حيث تنص الفرضية بأن هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.

جدول (5) اختبار (T) للفروق تأثير رضا العميل وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني

درجات الحرية	قيمة (t) المحسوبة	المتوسط	الاحتمال (P.value)
--------------	-------------------	---------	--------------------

0.000	4.29	21.143	48
-------	------	--------	----

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

يتبين من الجدول أعلاه أن درجات الحرية قد بلغت (48) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (21.143)، وكان المتوسط بلغ (4.29) وهى نسبة عالية تشير لدرجة عالية من الموافقة، أما درجة الاحتمالية بلغت نسبة (0.000) وهى أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين رضا العميل وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.

4- اختبار الفرضية الرابعة: العلاقة بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة في مستشفى ود مدني

حيث تنص الفرضية بأن هنالك علاقة ذات تأثير معنوية بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى.

جدول (6) اختبار (T) للفروق تأثير بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة في مستشفى ود مدني

درجات الحرية	قيمة (t) المحسوبة	المتوسط	الاحتمال (P.value)
48	9.435	4.34	0.000

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

يتبين من الجدول أعلاه أن درجات الحرية قد بلغت (48) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (9.435)، وكان المتوسط بلغ (4.34) وهى نسبة عالية تشير لدرجة عالية من الموافقة، أما درجة الاحتمالية بلغت نسبة (0.000) وهى أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني.

الخاتمة

في ختام هذه الورقة البحثية والتي تحمل عنوان أثر تقييم الأداء على جودة الخدمة بالتطبيق على مستشفى ود مدني التعليمي بولاية الجزيرة توصل الباحثون لمجموعة من النتائج والتوصيات وذلك على النحو التالي:

أولاً: نتائج الدراسة

1- توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في المستشفى ود مدني، ويتضح تقييم الأداء بدءاً من المظهر العام للمستشفى لطبيعة الخدمات المقدمة والالتزام بالوقت المحدد لتقديم العلاجات ووجود تجهيزات ومعدات متطورة.

2- توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين مقاييس تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني، نجد إدارة المستشفى تقدم خدمات صحية ذات جودة عالية وفقاً للمقاييس الأداء المتفق عليها داخلياً، كما تجلب الإدارة كل ما هو حديث لتجويد الخدمة.

3- توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين رضا العميل وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني، مما يشير إلى أن الخدمات التي تقدمها إدارة المستشفى تتناسب مع متطلبات المرضى، ويظهر ذلك من خلال تناسب عدد الغرف بالمستشفى مع عدد المرضى.

4- توجد علاقة ذات تأثير معنوية بين صعوبات تقييم الأداء وجودة الخدمة في المستشفى ود مدني، ويتضح ذلك من عدم اهتمام الموظفين بنتائج التقييم وقلة معرفتهم لما هو متوقع منهم، وذلك ضعف قنوات الاتصال بين أقسام وإدارات المستشفى.

ثانياً- توصيات الدراسة:

- 1- أن توفر إدارة المستشفى أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة للمرضى،
- 2- أن تستجيب إدارة المستشفى بسرعة للشكاوى المقدمة من قبل المرضى أو المرافقين.
- 3- أن تحرص إدارة المستشفى على تقديم الخدمة الصحية بشكل صحيح ومن المرة الأولى.
- 4- إشراك العاملين في وضع الخطط الإستراتيجية والسياسات المتعلقة بتحسين جودة الخدمة.
- 5- تزويد الموظفين والعاملين بالدورات والبرامج المتعلقة بتحسين جودة الخدمة.
- 6- العمل على زيادة الدعم المالي المقدم للمستشفيات.
- 7- زيادة تعريف العاملين بالمستشفى بأهمية جودة الخدمة.

قائمة المراجع:

الكتب:

1. النجار، أسامة، (2010م)، الإدارة العامة، كوينهانجن، الأكاديمية العربية في الدنمارك.
2. عبد الباقي، صلاح الدين، (2005م) ، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، مصر، الدار الجامعية للنشر.
3. حنفي، عبد الغفار، (2006م)، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، مصر، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر.
4. الطائي، يوسف جحيم والفضل، مؤيد عبد الحسين، (2006م)، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي متكامل، الأردن، عُمان، مؤسسة الوراق للنشر.
5. حسونة، فيصل، (2008م)، إدارة الموارد البشرية، الأردن، عُمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
6. غضبان، فؤاد، (2020م) ، جغرافية الخدمات، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر.

الرسائل العلمية:

1. عبد الحميد، محمد أحمد، (2023م)، تقييم أداء العاملين في البلديات وتأثيره على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعة، مج4، ع3.
2. عبد الفراج، بدر، (2015م)، التسويق الداخلي وأثره على جودة الخدمة المصرفية للعاملين بالمصارف السودانية، مجلة العلوم الاقتصادية، ع16، مج1، تصدر عن عمادة البحث العلمي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
3. حماد، آدم يعقوب أبكر، (2014م)، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبون دراسة ميدانية على مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية.
4. كروش، نور الدين، (2020)، أثر تكنولوجيا المعلومات علي تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، مج14، ع1.

5. مختار، محمد وآخرون، (2020)، الدور المعدل لوعي المستخدم في العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، دراسة على عينة من المؤسسات الخدمية الصحية بولاية الخرطوم، المجلة العلمية المحكمة للأكاديمية العربية الدولية للتدريب والتطوير، ع8.
6. عبد الله، فواز وآخرون، (2022)، تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية-مج6، ع27