

أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان

The Effect of Strategic Vigilance in Health Services Quality at
Jordanian Private Hospitals in Amman

حسام عارف سعيد حماد

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية)، في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعه (الموسمية، الاستجابة، الموثوقية، الضمان، التعاطف)، تم اخذ عينة عشوائية تناسبية من الموظفين الإداريين (إدارة العليا، وإدارة وسطى) في المستشفيات الخاصة الأردنية في العاصمة عمان وعددها ست(6) مستشفيات، حيث بلغ مجتمع الدراسة (1425) موظفا، فيما تكونت وحدة المعاينة من (299) موظفا. تم استخدام الأسلوب الوصفي الكمي. توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان من أهمها وجود اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعه (الموسمية، الاستجابة، الموثوقية، الضمان، التعاطف) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها : تعزيز العمل على نشر ثقافة اليقظة الاستراتيجية بين الموظفين، والوعي بمدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات في المستشفيات الخاصة في عمان .

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، جودة الخدمة الصحية، المستشفيات الخاصة في

عمان/الأردن

Abstract

This study aimed to demonstrate the impact of strategic vigilance with its dimensions (technological vigilance, competitive vigilance, environmental vigilance, commercial vigilance), on the quality of health services in its combined dimensions (tangibility, response, adaptation, assurance, empathy), a proportional random sample was taken from administrative staff (administration upper and middle management) in the Jordanian private hospitals in the capital, amman, which are six(6) hospitals, where the study population reached (1425) employees, while the sampling (Analyzing) unit consisted of (299) employees in hospitals. The descriptive analytical method was used, which satisfies the purposes of the study.

The study reached a number of results, the most important of which was the presence of a statistically significant effect at the level ($\alpha \leq 0.05$) of strategic vigilance with its dimensions (technological vigilance, competitive vigilance, environmental vigilance, commercial vigilance) on the quality of health services with its combined dimensions (tangibility, responsiveness, reliability, Assurance, Sympathy) in Jordanian private hospitals in Amman. In light of these results, the study recommended a number of recommendations, the most important : of which was strengthening the work to spread the culture of strategic vigilance among employees, and awareness of its importance in improving the quality of services in private hospitals in amman.

Keywords: Strategic Vigilance, Health Service Quality, Private Hospitals in Amman/Jordan.

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

في ظل العولمة ونتيجة التطور الهائل في قطاع الرعاية الصحية، كانت المستشفيات في الماضي عبارة عن مكان لإقامة المرضى وتلقي العلاج، أما حديثاً فقد أصبحت المستشفيات مسؤولة عن تقديم خدمات صحية تشخيصية وعلاجية وتعليمية بشكل متكامل خاصة بعد خضوع هذه المستشفيات إلى أساليب إدارية متقدمة تستخدم الموارد البشرية والمادية والمالية بتزايد أحجامها وقيمتها نسبة إلى التقدم التقني والصحي، واتفاقاً مع ذلك تظهر التحديات أمام إدارات المستشفيات والكوادر البشرية والفنية لتقديم خدمات صحية ذات جودة مميزة (بن خديجة وآخرون، 2018).

وفي الآونة الأخيرة، أصبح تحسين مستوى الرعاية الطبية وخدمات العلاج حاجة ملحة على المستويين المحلي والعالمي، لذا فقد أصبحت الخدمة الصحية تؤدي دوراً مهماً في حياة المجتمع وتسهم في رفاهيته وتوفير الاستقرار له، فشهدت السنوات الأخيرة الماضية تطورات كبيرة في مجالات تقديم هذه النشاطات، كما اهتمت الحكومات بالإشراف والرقابة عليها لأنها تؤثر على رفاهية الفرد والمجتمع (دريدي، 2014). وبدأت الحكومات أو قطاع الرعاية الصحية في اعتماد إدارة الجودة الشاملة (EL-jardali and Fadlallah, 2017).

كما أن جودة الخدمة الصحية أصبحت من أساسيات التسويق لخدمات الرعاية الصحية، وكان لا بد من التركيز من قبل إدارات المستشفيات، والمستفيدين من كافة خدمات الرعاية الصحية، والأطباء، وحتى الجهات الممولة لهذه الخدمات على موضوع جودة الخدمات الصحية لتحقيق الأهداف والمصالح المرجوة، إذ أن الخلل والأخطاء في جودة الرعاية الصحية مرفوض، فلا تتجسد آثار أضراره في الضرر المادي فقط بل تتعداها إلى الأضرار الجسدية والنفسية، ولا بد من التطلع إلى ممارسات صحية خالية من العيوب (الطاهر وعبدالقادر، 2015).

ومع تزايد حدة المنافسة أصبحت المنظمات مطالبة بفهم ودراسة ما يجري في البيئة الخارجية، بهدف الاستفادة من الفرص واستغلالها وتجنب التهديدات التي من الممكن أن تواجهها، وحتى تنجح بذلك يتوجب عليها تطوير نظام إنذار استراتيجي

لتزويد المنظمة بالمعلومات التي تجعلها قادرة على مواجهة تلك التحديات ومتابعة كل ما هو جديد (الزعبي، 2019).

كما تحتاج المنظمات الصحية إلى تبنى مفاهيم إدارية تكون قادرة على الوصول إلى مفهوم الجودة الصحية لتتمكن من تحقيق أهدافها في تحسين الرعاية الصحية المقدمة. ومن هذه المفاهيم التي يمكن أن تبنيها من قبل إدارات المنظمات الصحية مفهوم اليقظة الاستراتيجية (العابدين، 2011).

تظهر أهمية وضع نظام يقظة استراتيجي لجمع معلومات عن كل ما يستجد باستمرار للكشف والاستعلام عن سلوكيات المنافسين لمواجهة التغيرات والتحديات التي قد تطرأ، ودراسة العلاقة بين البيئة الداخلية والخارجية، فاليقظة الاستراتيجية هي عملية إعلامية منظمة للحصول على المعلومات لاستخدامها بما يتماشى مع التغيرات في المحيط الخارجي المحتملة الحدوث ومحاولة التكيف معها (ضياء الدين، 2012).

بناء على ما سبق فقد جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

2.1 أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع التي تبحث فيه، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتبرز أهميتها في الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية

تبرز الأهمية النظرية للدراسة الحالية من خلال أهمية متغيرات الدراسة وأبعادها ومحاولتها توفير الأدب النظري المتعلق باليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية)، جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الموسمية، الاستجابة، الموثوقية، الضمان، التعاطف) حيث من المؤمل أن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاق لمساعدة الباحثين بما تضيفه من أدبيات نظرية حول متغيرات الدراسة وأبعادها بحيث يتم الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في إجراء دراسات مستقبلية وتكون منطلقاً لدراسات جديدة تركز على أهمية و دور اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية.

كما تنبع أهمية الدراسة من خلال الدور الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية بأبعادها، بالإضافة إلى التغييرات الحاصلة في القطاع الخدمي الصحي خاصة في ظل الأزمة الصحية التي يمر بها العالم وظهور فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، وتزايد أهمية استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على مختلف المجالات لتحقيق اليقظة الاستراتيجية. بالإضافة إلى رفق المكتبات المحلية والخارجية بمرجع حديث يختص في مجال اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات الصحية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من الاهتمام المتزايد في القطاع الصحي الخدمي وجودة الخدمات الصحية في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، والاهتمام المتزايد في المعلومات المتوفرة عن واقع اليقظة الاستراتيجية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان وكيفية إدارتها خلال الأزمة وعن مستوى جودة الخدمات الصحية، ونظراً لتطبيق هذه الدراسة في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان التي سجلت أعلى نسبة إصابات في فيروس كورونا المستجد منذ بداية ظهوره في آذار 2020، فمن المؤمل أن تساعد النتائج التي سوف يتم التوصل إليها في المستشفيات الخاصة الأردنية في تعزيز جودة الخدمات الصحية، وأن تسعى لتلافي الثغرات التطبيقية، بحيث تحقق المستشفيات الخاصة الأردنية الغايات الحقيقية من تطبيق اليقظة الاستراتيجية.

3.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة اثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات في المستشفيات الخاصة في عمان، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية

1. التعرف إلى اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.
2. التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تساعد أصحاب القرار على التعرف إلى اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

4.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تكمن مشكلة الدراسة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان، من خلال ممارسة اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التجارية)، وذلك بعد الضغط الشديد الذي طال القطاع الطبي في ظل أزمة كورونا، وأن هنالك تراجعاً في تقديم الخدمات جراء هذه الجائحة، وعليه فإن الباحث يرى أن هنالك ضرورة ملحة لطرح هذه المشكلة ومعالجتها حفاظاً على سمعة المستشفيات وتعزيزاً لاستقطاب السياحة الطبية التي يعتز بها الأردن.

يمكن تحقيق غرض هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس الأول: ما اثر اليقظة الاستراتيجية بدلالة أبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان؟

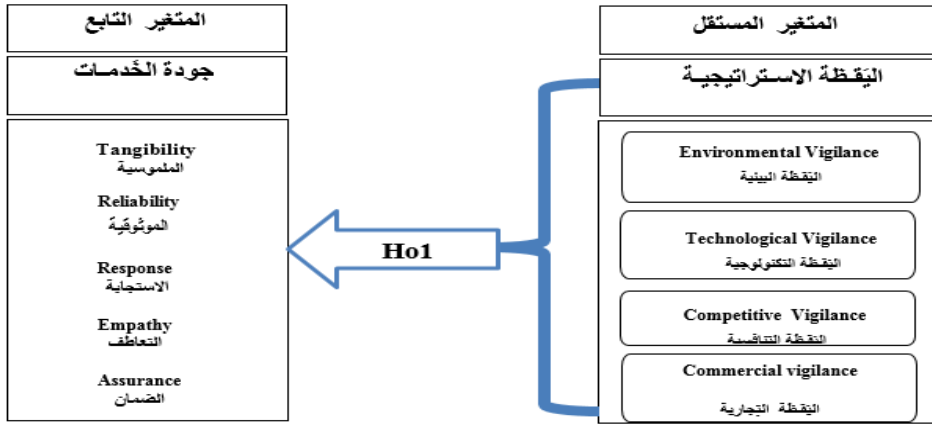
5.1 فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة (H01-1): "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعه (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان".

6.1 أنموذج الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة، ومراجعته الأدبيات ذات العلاقة قام الباحث باعداد الانموذج التالي استنادا الى متغيرات الدراسة التي تم اعتمادها شكل (1)



المتغير المستقل (علوط والسيد، 2018؛ محمود، 2017؛ ميا، 2014؛ مدور، 2012؛ Khalili، 2019؛ Fadhiela and Ali، 2018؛ 2012).
 والمتغير التابع (السعيد والساعد، 2019؛ البروي وباشيوة، 2011؛ El-Jardali Fadlallah، 2017؛ 2011)

7.1 التعريفات المفاهيمية

- اليقظة الاستراتيجية (Strategic Vigilance) : العملية الجماعية التي تتم من خلال مجموعة من الأفراد يقومون بمتابعة المعلومات الاستباقية حول التغييرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة طوعا، بهدف خلق فرصا لأعمال تجارية والحد من المخاطر والتقليل من آثارها، وفتح منافذ على الفرص المناسبة لاستغلالها في وقتها(علوط والسيد، 2018).
- اليقظة البيئية (Environmental Vigilance) : وهي اليقظة المحيطة وتسعى للتيقظ والمراقبة المستمرة للتطورات التي تطرأ على الميادين الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والمالية والقانونية والتشريعية(محمود، 2017)
- اليقظة التكنولوجية (Technological Vigilance) : مراقبة و تحليل المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي من أجل توقع المخاطر والتهديدات وفرص التطوير (محمود، 2017).
- اليقظة التنافسية (Competitive Vigilance): عملية البحث، المعالجة ونشر معلومات متعلقة بمنافسي المؤسسة، فالأمر يتعلق بمراقبة وترصد المنافسين الحاليين والمحتملين (ولد وعلوطي، 2018).

- اليقظة التجارية (Commercial vigilance) : النشاط المتخصص بمراقبة ودراسة الموردين والزبائن والسعي لتلبية احتياجات الزبائن في حالات التنبؤ بها، والسعي للحصول على المعلومات المتعلقة بالموردين اللذين تتعامل معهم المؤسسة (ولد وعلوطي، 2017).
- جودة الخدمات الصحية (Health Services Quality): وهي مجموعة من الإجراءات والطرق التي تستخدمها المنظمات الصحية لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمة الصحية لتمييزها عن المنظمات الصحية الأخرى المشابهة (السعيدة والساعد، 2020).
- الملموسية (Tangibility): الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال (السعيدة والساعد، 2020).
- الموثوقية (Reliability): وهي اعتماد أو ثقة المرضى بالأطباء وكادر المستشفى، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم (السعيدة والساعد، 2020).
- الاستجابة (Response): قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم (السعيدة والساعد، 2020).
- التعاطف (Empathy): اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، تفهم العاملين في المنظمة لاحتياجات المستفيدين، ملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين (السعيدة والساعد، 2020).
- الضمان (Assurance) : الشعور بالأمان في التعامل، والأدب وحسن الخلق لدى العاملين، ومهارة الأطباء، سرية المعلومات الخاصة بالمريض، واستمرارية متابعة حالته (حسين، 2018).

الدراسات السابقة

1.2 الدراسات في البيئة العربية

دراسه الشمري (2020) بعنوان: "الهندسة البشرية واثرها في جودة الخدمات: الدور المعدل للثقافة المنظمة في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت".

هدفت الدرّاسه للتعرف الى الهندسة البشرية واثرها في جودة الخدمات وتناولت أبعاد الهندسة البشرية وهي (تصميم وتنظيم العمل، المعلومات والعمليات،

العوامل البيئية، الخصائص البشرية) كمتغير مستقل، وفي جودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الضمان) كمتغير تابع.

كما وهدفت إلى بيان الدور المعدل للثقافة المنظمة في تحسين اثر الهندسة البشرية في جودة الخدمة في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت. وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستويات الإدارية (العليا، والوسطى، والدنيا) في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت والبالغ عددهم (3250) موظفا، وقد تم سحب عينة عشوائية مؤلفة من 345 موظفا، وتوصلت الدراسة الى نتائج عدة أهمها : وجود اثر للهندسة البشرية بأبعادها (تصميم وتنظيم العمل، والمعلومات والعمليات، والعوامل البيئية، والخصائص البشرية) في جودة الخدمات في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت. ووجود اثر للثقافة المنظمة في تحسين اثر الهندسة البشرية في جودة الخدمات في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت.

دراسة قنوني وعبد الكريم (2020) بعنوان : " واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية)"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية) وتناولت أبعاد واقع اليقظة الاستراتيجية وهي (اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة العلمية، اليقظة التسويقية) كمتغير مستقل، لمواجهة التحديات ومساعدة المؤسسات الاقتصادية بأبعادها (القطاع الصناعي، قطاع الخدمات، القطاع التجاري) كمتغير تابع على الاستمرار والبقاء. أجريت الدراسة في الدولة الجزائرية، واستخدمت الدراسة المنهج الاستدلالي والمنهج الوصفي التحليلي.

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في كل من ولاية البويرة وولاية بومرداس، والبالغ عددهم (62) مؤسسة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن (80%) من المؤسسات المستجوبة صرحت أن معلومات اليقظة أهمية في جميع مراحل إتخاذ القرار الإداري؛ سواء كان مالي، محاسبي، تسويقي، ترويجي.

دراسه سالم وعيساني (2020) بعنوان : نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسه حالة بلدية بشار.

هدفت الدراسه إلى التعرف على تأثير نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسه حالة بلدية بشار في الجزائر، واشتملت على متغيرين: نظام المعلومات بأبعادها (تجميع المعلومات، معالجة المعلومات، تخزين المعلومات، استرجاع المعلومات) كمغير مستقل، واليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة الالكترونية، اليقظة التجارية اليقظة التنافسية، اليقظة الاجتماعية) كمغير تابع.

واستخدمت الدراسه المنهج الوصفي التحليلي. تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسه، وتكونت عينة الدراسه من موظفي بلدية بشار، والبالغ عددهم (65) موظفاً. توصلت الدراسه إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة معنوية لنظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسه في تفعيل اليقظة الاستراتيجية. دراسه نجم وخبيل (2020) بعنوان: تأثير اليقظة الاستراتيجية في التحسين المستمر للمنظمات.

هدفت الدراسه إلى تحديد تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، والقدرة التنافسية، والتجارية، والتكنولوجية) كمغير مستقل على التحسين المستمر للمنظمات ببعديه (التدريب، والتقييم) كمغير تابع . أجريت الدراسه في الشركة العامة للمنتوجات الغذائية الواقعة في العاصمة بغداد، واستخدمت الدراسه المنهج الوصفي التحليلي.

تم اعتماد الاستبانة والمقابلات الشخصية كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسه من مديري ورؤساء أقسام ورؤساء أفراد ،ومجموعة من المهندسين والمديرين الفنيين، والبالغ عددهم(63) فردا. توصلت الدراسه إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط معنوية طردية وقوية بين اليقظة الاستراتيجية والتحسين المستمر.

دراسه النسور (2019) بعنوان : مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي واثرها على جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي في ضوء نظرية القدرات الديناميكية دراسه حالة المستشفيات الجامعية في الاردن

هدفت هذه الدراسه إلى اختبار مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي واثرها على جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي في ضوء نظرية القدرات

الديناميكية في المستشفيات الجامعية في الاردن، وتبنت الهيكل التنظيمي كمتغير وسيط بين المتغير المستقل مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي بأبعاده (مستوى التعقيد، التخصص، المعيارية، المركزية) والمتغير التابع جودة الخدمات بأبعاده (ملموسية الخدمة، اعتمادية الخدمة، وقت الاستجابة، الاهتمام العاطفي، ضمان جودة الخدمة).

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من المرضى، والأطباء، والإداريين، والعمال في المستشفيات الجامعية، والبالغ عددهم (195) فرداً. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لدى الجاهزية للتغيير التنظيمي على كل من جودة الخدمات المقدمة، وتطوير الهيكل التنظيمي بشكل مباشر.

2.2 الدراسات في البيئة الأجنبية

Othman & Others (2020), The Sustainability Stimulus of Malaysian Seaport Cluster Toward Competitive Vigilance: The Total Quality Management (TQM) Approach

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين استجابة المنتجات وخدمات مجموعة الموانئ البحرية من كيانات المنبع إلى كيانات المصب. أجريت الدراسة في ماليزيا. ولقد تبنت اليقظة التنافسية (إرضاء العملاء، خفض التكاليف، تحسين الإنتاجية) كمتغير مستقل، والاداء التنظيمي (التمويل، التأمين، الهيكل التنظيمي) كمتغير تابع.

وقد قامت الدراسة بإظهار الوضع الحالي في الموانئ الماليزية التي تستخدم حالياً ISO لتحسين الاداء التنظيمي، واقتراح نهج استراتيجي للموانئ البحرية في الوقت الحاضر والمستقبل. حيث تركز إدارة الجودة على: إرضاء العملاء، وخفض التكاليف، وتحسين الإنتاجية؛ ولتحسين عمليات الميناء البحري، في حين أن تأثير الجودة على تصورات العملاء وسلوك الاستهلاك أصبح عاملاً رئيسياً يؤثر على اختيار المستخدم النهائي للمطارات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: قابلية تطبيق ثقافة الجودة في مجموعة الموانئ البحرية.

Akdere, Top, & Tekingündüz (2020), Examining Patient Perceptions of Service Quality in Turkish Hospitals: The SERVQUAL Model

فحص تصورات المريض عن جودة الخدمة في المستشفيات التركية؛ نموذج جودة الخدمة هدفت هذه الدراسة إلى استخدام نموذج (SERVQUAL) لقياس تصورات العملاء حول جودة خدمة المستشفيات في تركيا لمعرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة

للمرضى وتحليل تنبؤات جودة الخدمة المستقبلية. ولقد تبنت تصورات المريض كمتغير مستقل، وجودة الخدمة أبعاده الخمسة (الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والتعاطف، والضمان) كمتغير تابع. أجريت هذه الدراسة في المستشفيات التركية. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتحليل علاقه بين أبعاد جودة الخدمة والجودة المحققة من وجهه نظر المرضى، وقد أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقات إيجابية وهامة بين أبعاد جودة الخدمة، حيث كان الارتباط الأكثر أهمية بين الموثوقية والجودة.

Nguyen & Nagase, (2019), The Influence of Total Quality Management on Customer Satisfaction in Hospitals

هدفت هذه الدراسه للتعرف الى تأثير إدارة الجودة الشاملة (التحسين، والتحفيز، والتدريب) كمتغير مستقل، من قبل منشأة الرعاية الصحية على جودة الخدمة الفعلية بأبعادها(التعاطف، الملموسية، والاستجابة، ورضا المرضى) كمتغير تابع في فيتنام. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسه من (550) مريضاً. وتوصلت نتائج الدراسه إلي أن إدارة الجودة الشاملة لها تأثير واضح على جودة الخدمات الصحية. كما أشارت النتائج إلى أن لجودة الخدمات الصحية تأثيراً إيجابياً على رضا المرضى.

Cruz–Paez&Vanegas–Florez (2019), Competitive Intelligence, Technological Vigilance and Organizational Culture :Case Study at Universidad Second in American Facatativá University.

هدفت الدراسه إلى تشخيص أهمية وتطبيق وإدارة اليقظة التكنولوجية والذكاء التنافسي كمحاور للتفاعل تعزز في علاقتهم تقوية الثقافة التنظيمية في جامعة كوندينا ماركا كولومبيا. ولقد تبنت الذكاء التنافسي (التخطيط الاستراتيجي، الابداع والتميز) واليقظة التكنولوجية كمتغير مستقل، والثقافة التنظيمية(التكيف، وتحمل المسؤولية الاجتماعية، الاهتمام بالنتائج) كمتغير تابع، واستخدمت الدراسه المنهج الكمي والنوعي والمنهج الوصفي.

وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسه، وتكونت عينة الدراسه من الطلبة والمدرسين والإداريين في الجامعة، والبالغ عددها (69) محبوث. توصلت الدراسه إلى وجود علاقة ذات دلالة إيجابية بين اليقظة التكنولوجية والذكاء التنافسي والثقافة التنظيمية.

الإطار النظري

1.3 اليقظة الاستراتيجية

تسعى المؤسسات للانتقال السريع للاقتصاد المبني على المعرفة، والاقتصاد القائم على الأصول الفكرية والمعرفية، والأكثر ارتباطاً بالمعلومات والمعارف، وذلك لمواجهة التطورات السريعة في البيئات الخارجية بشكل مستمر، وهذا يتطلب من المؤسسات أن تكون على استعداد لحدوث أي تغيير أو تطور للقيام بردة فعل سريعة جراء ما يحدث لتواكب كل ما هو جديد، وتكون ضمن البيئة التنافسية، وهذا ما يشار إليه باليقظة الاستراتيجية (النجار والشوابكة، 2020).

1.1.3 مفهوم اليقظة الاستراتيجية

تعد اليقظة بمفهومها الشامل من المفاهيم حديثة النشأة، إذ ظهر في أدبيات إدارة الأعمال، وفي العديد من المجالات التي تعنى بالعلوم وتسييرها، فاليقظة الإستراتيجية أداة ووسيلة من شأنها أن تساهم في خلق وتنفيذ عمليات الإبداع والابتكار (زرقين واخرون، 2014).

وقد تزايد الاهتمام بموضوع اليقظة الاستراتيجية لما لها من اثر ايجابي في تنمية المؤسسة والمنظمة، فقد عرفتها لسكا (Lesca, 2003) على أنها: "عملية جماعية مستمرة تقوم بها مجموعة من الأفراد طوعية، وتستخدم معلومات استباقية حول التغييرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة، من أجل خلق الفرص والحد من التهديدات والأخطار الناتجة عن عدم اليقين بشكل عام، مما يسمح للمنظمة التصرف بسرعة وفي الوقت المناسب".

كما عرفها أبو عريش (2016) على أنها: "نظام يساعد لاتخاذ القرارات في ملاحظة تحليل البيئة العملية التقنية التكنولوجية والآثار الاقتصادية الحالية والمستقبلية من أجل استخراج الفرص والتهديدات. كما أنها تركز اساسا على المعلومات الاستراتيجية، يعني كل الأفعال الهادفة للرصد المستمر أو غيرالمستمر، مهما كانت درجة قوتها أو ضعفها القابلة لاحتوائها معلومات ذات معنى للمؤسسة في ميدان إستراتيجي معين".

في حين يعرفها بن خليفه(2018) بأنها إحدى العمليات المستمرة المؤدية إلى الجمع المخصص والمتكرر للبيانات أو المعلومات، واستخدامها حسب الأغراض بواسطة الخبرة المتصلة بالموضوع أو كيفية وطريقة جمع المعلومات. وتعرف أيضا بأنها: " العملية الجماعية التي تتم من خلال مجموعة من الأفراد يقومون بمتابعة المعلومات الاستباقية حول التغييرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة طوعا، بهدف خلق فرص لأعمال تجارية والحد من المخاطر والتقليل من أثارها، وفتح منافذ على الفرص المناسبة لاستغلالها في وقتها" (علوط والسيد، 2018).

2.1.3 أهمية اليقظة الاستراتيجية

تعد اليقظة الاستراتيجية أسلوب منظم في الإدارة، فهي تختص بالتسيير الأمثل للمعلومات التي تسهم في عملية صناعة القرارات التي تنعكس على تطوير المنظمة، وضمان نشاطها وتحسين الميزة التنافسية لها، من خلال خطوات عمل مدروسة تبدأ من جمع المعلومات من محيط المنظمة، ومعالجتها، وتحليلها ثم العمل على نشرها واستخدامها من أجل استغلال الفرص المتاحة، وتجنب أي مخاطر محتملة. وكل هذا ضمن طابع استباقي توقعي لمواكبة المتغيرات الخارجية(ولد وعلوطي، 2017).

كما وتسهم اليقظة الإستراتيجية في تحديد الظواهر وماهية الأحداث المحتملة المثيرة للاهتمام لتنمية وتطوير مُنتجات أو خدمات جديدة، مما يساعد على تغذية وتعزيز الخطوات للإبداع، والسعي لمعالجة وتحليل ورصد البيئة اللازمة لتوفير المعلومات التي تساعد المديرين في توليد المعرفة المفيدة لاتخاذ قراراتهم، كجزء من مختلف الأنشطة التي تتعلق بتطوير الإبداعات الجديدة، كما وقد لخص قادري (2016) أهمية اليقظة الاستراتيجية فيما يلي:

1. تسمح اليقظة الاستراتيجية للمنظمة باتخاذ قراراتها بكل أمان وثقة، وتساعدنا بأن تكون على دراية بما يحدث من حولها.
2. تقوم اليقظة الاستراتيجية برصد تنبؤ وتوقع الأحداث بشكل استباقي، دون حدوث مفاجآت في التغييرات البيئية والتكنولوجية وغيرها من العوامل الأخرى، والتي تعمل على كشف الفرص وبيان التهديدات
3. تقييم موقع المنظمة التنافسي الحالي والمستقبلي بكل موضوعية مقارنة مع منافسيها.
4. زيادة أرباح المنظمة من خلال تسويق المنتجات بشكل أفضل.

5. دعم وتعزيز القدرات والعمليات الإبداعية من طرح مُنتجات جديدة، ودخول الأسواق جديدة.

6. امتلاك وجهة نظر ورؤية جيدة ثابتة ومستقبلية حول أعمال ونشاطات المنافسون الحالية والمستقبلية، وتوقع نواياهم.

كما وتكمن أهمية اليقظة الاستراتيجية في مساعدة المنظمة على معرفة مختلف التهديدات التي سوف تواجهها في مجالاتها النشطة (أبو عريش، 2016).

كما أضاف عابد (2017) على أهمية اليقظة الاستراتيجية اليقظة بتحقيق الوفرة المالية لأن المعلومات التي يتم جمعها قادرة على التحسين من الخصائص التقنية للمنتج، والتخفيض من كلفته، وجودته، كما أنها تحذر وتنبأ بالعراقيل المستقبلية التي سوف تواجهها المنظمة.

3.1.3 خصائص اليقظة الاستراتيجية

تركز اليقظة الاستراتيجية على تحسين تنافسيتها عن طريق جمع ومعالجة المعلومات، ونشر المعرفة المفيدة للتحكم في المحيط من خلال التهديدات والفرص مما يسهم في أخذ القرارات السليمة وذلك ضمن خصائص تتميز بها وهي:

الاستراتيجية: تساعد الاستراتيجية على اتخاذ القرارات، فهي ليست امتيازاً بالأخذ بالمفهوم الآني، إذ تستعمل من أجل الإشارة إلى أن المعلومات المزودة لليقظة الاستراتيجية لا تتعلق بالعملية الحالية والمكررة، لكنها من الممكن أن تعبر عن القرارات المؤثرة بشكل كبير جداً على تنافسية وبقاء واستمرار الشركة (الحيصات، 2019).

إنشاء الإبداع: تتضمن اليقظة الاستراتيجية مع الأخذ بعين الاعتبار خصائص المعلومات المعنية والمستقصاة وتفسر إشارات الإنذار المبكرة والتي ترتبط بعنصر الإبداع، فالمعلومات المعنية التي هي بصدد التقصي عنها، لا تصف أياً من الأحداث والأعمال المنفذة سابقاً، ولكنها تسمح بصياغة الفرضيات وإنشاء رؤية تطوعية (زكي، 2019).

الذكاء الجماعي: يقتضي وضع جهاز اليقظة الاستراتيجية إنشاء ذكاء جماعي في الشركة، فلا يمكن للأبحاث الإدارية، والتي تتمثل في التنشيط القبلي لمعلومات اليقظة الاستراتيجية، واستخدامها كخطوة فردية، كما يتمثل الذكاء الجماعي في وجود

مجموعة من الأفراد تقوم بمتابعة الإشارات في البيئة الخارجية، واختيارها وبتفعيلها أو مقارنتها لإكسابها معنى رشيد، وهذا الهدف يمثل الاتصال والتفاعل بانسجام لأعضاء فرق العمل الجماعي، مع عدم تجاوز واحترام القواعد السلوكية لعمل المجموعة أو الفريق (Li & Liu, 2014)

متطوع: لا يمكن أن تكون المراقبة الاستراتيجية سلبية وتقتصر على المراقبة والمراقبة البسيطة للبيئة لأنها هدف إبداعي. على العكس من ذلك، فهو يعتبر طوعياً لأنه يتطلب إيلاء اهتمام كبير لواجهة المعلومات المتوقعة، ومناشدة جميع الحواس وأحياناً المعلومات التي تحتاج إلى البحث.

التنبؤ: هذه معلومات لها خصائص تنبؤ خاصة بها، لذا يجب أن تقدم تفسيرات عن المستقبل وليس بالضرورة أن تتكلم عن الحاضر أو الماضي (Li & Liu, 2014)
المحيط: محيط المنظمة ليس مفهوماً مجرداً أو شيئاً إحصائياً، فهو مكون من عدة عوامل مؤثرة، لذا تأثيرها بطريقة عملية، لا سيما عند التكلم عن استهداف اليقظة الاستراتيجية (زكي، 2019).

4.1.3 أهداف اليقظة الاستراتيجية

تهدف اليقظة الاستراتيجية إلى دراسته تفضيلات الزبائن وسلوكياتهم ومواقفهم الشرائية باعتبارهم المورد الرئيسي والأكثر أهمية بالنسبة لضمان نجاح الشركات، وذلك من خلال التتبع الدائم لأحوال السوق، بالإضافة إلى رفع الخبرات لدى العملاء وذلك من خلال تلبية الاحتياجات والاولويات لهم، بواسطة أنظمة العلاقات مع العملاء وذلك لرفع درجات الولاء لديهم

كما وتركز أهداف اليقظة الاستراتيجية على المخرجات من خلال السرعة في المعلومة وجودتها، وقد أشارت بلحاج (2017) إلى عدة أهداف لليقظة الاستراتيجية كما يلي:

1. تقدم نظم اليقظة الاستراتيجية المعلومات الكافية عن تحركات المنافسين وأوضاعهم وعن المستجدات التكنولوجية التي تعتبر اساس نجاح المنظمة وتفوقها في ظل ما تفرضه المنافسة الحالية بشدتها وحدثها فعلى المنظمة أن تكون الرائد في السوق لضمان بقائها.

2. تحقيق التكامل والحد من المركزية من خلال تحسين عملية الاتصال داخل المنظمة والتنسيق بين النشاطات وبالتالي رفع المرونة، وضمان سرعة الاستجابة للتغيرات الداخلية والخارجية.
3. زيادة معرفة العميل بالمعايير من خلال الإعلام والمشاركة في تحليل مشاكل العمل.
4. يساعد على ضمان جودة وسرعة ودقة القرارات من خلال جودة ودقة المعلومات التي تؤدي إلى زيادة الأرباح وتقليل التكاليف، فضلاً عن المساعدة في تقليل الوقت وسرعة الاستجابة.
5. تُعرف علامات الضعف في البيئة، بحيث يمكن أن تقلل من عدم اليقين وإمكانية مواجهة التهديدات والتحديات، والحصول على الفرص، والقدرة على التنبؤ بالتغيرات المستقبلية.
6. تساعد في التحليل الجيد للأنشطة التي تمثل سلسلة القيمة للمؤسسة، من إدارة الإنتاج، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة سلسلة التوريد، والتحليل الاقتصادي، وخصائص السوق.

5.1.3 مراحل اليقظة الاستراتيجية

توجد عدة تقسيمات لمراحل اليقظة الاستراتيجية، وجميعها أشارت إلى عدة نقاط اساسية تتلخص فيما يلي (حليمي ودروازي، 2017):

الاستهداف: من خلال تحديد المصادر التي سيتم جمع المعلومات منها، ومعرفة كيفية الوصول إليها، ويتم ذلك بتحديد مجالات تعقب المعلومات، والحرص على الدقة والتعمق في استقبال الإشارات الضعيفة، والتي تعد مدخلا مهما لعملية التنبؤ.

جمع المعلومات: وتشير للعملية الإيجابية التي يحصل أعضاء المؤسسة أو الوحدة بموجبها على معلومات اليقظة الاستراتيجية، عن طريق مجهود تطوعي استباقي للبحث عن المعلومات وتعقبها وجمعها.

تحليل المعلومات: يعد جمع المعلومات يتكون لدى المنظمة رصيد مهم منها، تتم تصفيتها وفرزها والإبقاء على الاساسية منها، إذ يتم التمييز بين الإشارات الضعيفة والقوية، واستخلاص المادة المعلوماتية للمساهمة في عملية التوقعات، ومن ثم تخزين المعلومات في ملفات مجهزة ليسهل العودة إليها بأي وقت.

نشر المعلومات: ويتم في هذه المرحلة وضع المعلومات والمعرفة التي تم معالجتها في متناول متخذي القرارات الاستراتيجية.

6.1.3 أبعاد اليقظة الاستراتيجية

1. اليقظة التكنولوجية (Technological Vigilance):

اليقظة التكنولوجية عبارة عن عمليتي تحليل وملاحظة للبيئة متبوعة بنشر المعلومات التي تم انتقاؤها ومعالجتها حتى تكون مفيدة في عملية اتخاذ القرار، كما تمثل النشاط الذي يسمح باستخدام تقنيات مشروعة لرصد ومراقبة ما يحدث في البيئة التكنولوجية، والتقنية، والعلمية، من تطورات، من خلال جمع وتنظيم، وتحليل ونشر المعلومات الاستراتيجية، التي تسمح للمؤسسة بتنبؤ تلك التطورات وتسهيل عملية الإبداع المتوقع.

فاليقظة التكنولوجية بشكل مفصل عبارة عن عملية أو نشاط يمر بعدة مراحل، كمتابعة ورصد ما يجري في محيط المنظمة من أحداث، تحليل المعطيات من إشارات ومعلومات يتم اختيارها ومعالجتها ومن ثم نشرها وإيصالها للجهات المختصة (قادري، 2019).

تشير اليقظة التكنولوجية إلى الجهود المبذولة من طرف المؤسسة، والوسائل المسخرة، والإجراءات المتخذة بهدف الكشف عن كل التطورات والمستجدات الحاصلة في الميادين التقنية والتكنولوجية، والتي تهم المؤسسة حالياً أو التي تهمها مستقبلاً (بلحاج، 2017).

وتتمثل اليقظة التكنولوجية بشكل عام بمجموعة من الابتكارات العلمية والتكنولوجية التي يتم استغلالها. تحديد التقنيات المستخدمة من قبل المنافسين. تشمل المسؤولية عن تطور التكنولوجيا: الاكتشافات العلمية، والابتكار في السلع والخدمات، وتطوير الأساليب، والمواد الجديدة والمفاهيم الناشئة (بن خليفة، 2018).

2. اليقظة التنافسية (Competitive Vigilance):

نستطيع في اليقظة التنافسية إيجاد الترابط بين الأنواع الأخرى، لأنها تهتم بمختلف المعلومات الخاصة بالمنافسين، والتي بدورها قد تكون مفيدة لكل نشاطات المنظمة. حيث إن الهدف من هذه اليقظة التنافسية هو تفصيل وتحديد منتجات المنافسين التي

يمكن أن تدخل السوق من أجل تحليل إستراتيجياتهم، والإهتمام بوظائف المنتج من وجهة نظر المستهلك، وحساب تكاليف هذه الوظائف (محمود، 2019).

فهي العملية التي تُمكن المنظمة من تحديد منافسيها الحاليين والمحتملين وخطتها المستقبلية بهدف اتخاذ القرار المناسب لأن أي قرار لا يراعى فيه نوايا المنافسين يعطل أعمال المنظمة ويفوت عليها فرصاً عديدة (حليمي ودروازي، 2017).

فاليقظة التنافسية تهتم بالمنافسين الحاليين والمرقبين والداخلين الجدد للسوق بمنتجات بديلة، فهي مكمل لليقظة التكنولوجية والتجارية على اعتبار أن الهدف الاساسي لها تمكين المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية للتوقع في السوق ومواجهة المنافسة التي يشيدها قطاع النشاط، فهي تسعى لجمع معلومات من البيئة التنافسية بالمتابعة الدقيقة والصارمة لتحركات المنافسين ونشاطاتهم (الحيصات، 2019).

حيث تعتبر أهداف اليقظة التنافسية كما يلي: (بن علي، 2017)

- التحري عن تشكيلة المنتجات المنافسة، اداء المنافسين.
- تتبع الأعمال التجارية للمنافسين ومبيعاتهم.
- تحليل التكاليف ومقارنتها بتكاليف المنافسين.
- ثقافة المنظمة وشبكات الاتصال داخليا.
- معرفة الاشياء التي لا يستطيع المنافسون القيام بها.

3. اليقظة البيئية (Environmental Vigilance):

وهي اليقظة المتعلقة بأنماط السلوك في الجوانب الجيوسياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والتشريعية أي مكونات البيئة الخارجية المرتبطة بشكل غير مباشر مع المنظمة. وقد صنف النجار والشوابكة (2020) جوانب اليقظة البيئية كما يلي:

1. اليقظة التشريعية والسياسية: التي تهدف إلى متابعة جميع التطورات في البيئة السياسية من إعفاءات وإجراءات وقوانين وتسهيلات؛ لما لها اثر حالي ومستقبلي على نشاطات المنظمة.

2. اليقظة الاقتصادية: وهي اليقظة المرتبطة بجميع التطورات والتغيرات الاقتصادية في المنظمة كمتابعة البنوك، وأسعار الإنتاج والاستهلاك، ومستوى الأجور والدخل، والوضع الاقتصادي العام.

3. اليقظة الاجتماعية: وهي التنقيب والملاحظة في البيئة الثقافية و الاجتماعية ولتتمكن من الاطلاع الدائم بأهم التطورات الحاصلة في تلك البيئة من التغيرات الدينية والعرقية، والصراعات، والتقاليد والعادات والتركيبات الأخلاقية والثقافية. وتخص اليقظة البيئية ما تبقى من عناصر في بيئة المؤسسة والتي لم تأخذ الأنواع السابقة بعين الاعتبار، كاليقظة التشريعية، المالية، السياسية، الجيوسياسية، اليقظة الخاصة بعلم البيئة، واليقظة الثقافية (رملی، 2014).

ويعتبر تطبيق اليقظة البيئية مهمة صعبة بالنسبة للمؤسسة بما أنه يتعلق الأمر بجانب واسع من البيئة المتبقية، وعليه يجدر بالمؤسسة التعامل مع المعلومات المنتقاة بعناية كبيرة من حيث تحليلها ومعالجتها وإرسالها لمتخذي القرار حتى يحددوا بدورهم المعلومة الأساسية في عملية اليقظة هذه (زرقين واخرون، 2014).

4. اليقظة التجارية (Commercial vigilance):

هي دراسته تطورات السوق كسلوك كل من المنافسين ومتلقي الخدمة من خلال التنبؤ ومراقبة تطورات الطلب والسوق، وسلوك المنافسين ومتلقي الخدمة والمستهلكين، وتطور رغباتهم، وكل ما يهم المنظمة وتجاريتها وخدماتها. فهذه اليقظة تعطي الاهتمام الكبير بمتلقي الخدمة باعتبارهم أذان وعيون المنظمة (قرون وغضبان، 2019).

كما لخص رملی (2014) ميزة الحماية التجارية لمتلقي الخدمة (المنتدى): فيما يتعلق باحتياجات التنمية لمتلقي الخدمة على المدى الطويل، فضلاً عن تطوير العلاقات والتنظيم؛ والموردين من خلال اليقظة في تطوير وتقديم منتجات جديدة، وتطوير العلاقة بين الموردين والمنظمة وقدراتهم على اختيار المنتجات اللازمة.

كحالة خاصة، نجد سوق العمل الذي يجب فيه التحقيق في تطور الحرف الجديدة وتطوير موارد القيمة المضافة. أخيراً، يجب أخذ عدم رضا العملاء في الاعتبار، وحتى إذا كان 80% من العملاء راضين عن المنتج، فيجب البحث عن آراء الـ 20% غير الراضين وذلك لتحسين جودة المنتج (ضياء الدين، 2012).

2.3 جودة الخدمة Service Quality

1.2.3 مفهوم جودة الخدمات الصحية

يعد مفهوم الجودة من المواضيع التي أثارت اهتمام مختلف الباحثين، فقد عرفت الجودة بأنها تلبية متطلبات العميل وتوقعاته، وتعرف أيضاً بأنها فلسفة منهجية لإدارة

المنظمات تتضمن إطاراً من المبادئ والإجراءات والأدوات التي تسهم في الإمداد بإطار توجيهي لكل المسائل بالمؤسسة، فالفلسفة تمتد جذورها لمداخل العلاقات الإنسانية في الإدارة وتُنظر للمؤسسة كنظام مفتوح، وتقوم على تدعيم الإدارة بالمشاركة، وتستند للتخطيط الاستراتيجي وتسعى إلى تعهد قوى بإرضاء العملاء، والاستمرارية في الرقابة والتحكم (الدرادكه، 2011).

أما فيما يتعلق بمفهوم جودة الخدمات الصحية فقد تعددت التعاريف الخاصة فليس هناك اتفاق بين المختصين، إذ ينظر كل منهم إلى هذا المفهوم من زاوية معينة حسب وجهة نظره؛ إذ أنه كلما تم الاهتمام بتدريب مقدمي الخدمة بالمستشفيات والمنظمات الصحية أدى ذلك إلى زيادة المعرفة لديهم بشكل كبير مما ينعكس مباشرة وإيجابياً على عمق المفهوم ومن ثم تحسين جودة الخدمات المقدمة (Durrah&Alkhalaf, 2018). كما ويمكن تعريف جودة الخدمات الصحية بأنها "تطبيق العلوم والتقنيات الطبية لتحقيق أقصى استفادة للصحة العامة، دون زيادة التعرض للمخاطر، وبناء على ذلك فإن درجة الجودة تحدد بأفضل موازنة بين المخاطر والفوائد" (البرواري وباشبوة، 2011، 566).

وتعرف أيضاً بأنها: "القدرة على بناء علاقات تبادلية تفاعلية بين المؤسسات الصحية والمستفيد منها، عن طريق تبادل المعلومات عن الاحتياجات الصحية وكيفية الحصول عليها" (Nwakanma, 2011).

وترى الدحيلان (2019) بأن الخدمات الصحية هي: "الخدمات الطبية المتعلقة بصحة الإنسان، والتي تقدمها المستشفيات والوحدات الصحية للمستفيدين منها، وذلك من خلال تقييم احتياجاتهم الصحية وتقديم الخدمة الطبية وفقاً للطريقة التي تم الوعد بها مسبقاً".

كما وتعرف جودة الخدمات الصحية بأنها "تلك الخدمات التي تعنى بتعزيز الصحة وصونها واستعادتها وتشمل كافة الخدمات الصحية الشخصية والمركزة على الإنسان" (صوص وعمر، 2020).

كما يعتبر مفهوم جودة الخدمات الصحية من أهم العوامل وأكثرها حيوية في المنظمة الصحية حيث يساعدها على تعزيز الميزة التنافسية، وتحقيق الاستقرار والنجاح وتفوق المنظمة على المدى البعيد (Durrah& others, 2015).

وقد لخصت عتيق (2019) خطوات تستطيع المنظمات ومنشآت الخدمات اعتمادها لتخفيف اختلاف الجودة في خدماتها ومن تلك:

تدريب مقدمي الخدمة تدريباً جيداً واختيار أفضلهم لخدمة زبائن المنشأة، الوقوف على مدى قابلية الزبائن للخدمة ومستوى رضاهم عنها عبر بحوث صغيرة تجريها المنشأة ومعرفة اقتراحات المستهلك لتطوير الخدمة، قدرة منشأة الخدمات على تحديد معايير وأنماط محددة لإنتاج الخدمة مع وجود رقابة فاعلة للالتزام بهذه المعايير والأنماط الموضوعية.

تنظر المؤسسة إلى جودة الرعاية الصحية على أنها طريقة ونهج سليمين لتقديم خدمات صحية أفضل ومتفوقة بحيث تلبى احتياجات المرضى وتضمن رضاهم. وقد صاحب زيادة المعرفة الصحية بين أفراد المجتمع، وكذلك زيادة الأمراض المزمنة والأوبئة، وزيادة عدد المرضى ظهور المزيد من المظاهر والمشاكل الجديدة، مثل وجود طوابير طويلة للمرضى أمام مراكز الخدمة والمرضى الذين ينتظرون لفترات طويلة، مما قد يؤدي في بعض الأحيان إلى مزيد من التدهور في حالتهم الصحية، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة خدمة الرعاية الصحية المقدمة (فراس، 2016).

ويعد القطاع الصحي من بين أهم القطاعات الاستراتيجية التي تساعد على دفع عجلة التنمية الاقتصادية في العديد من البلدان. وتولي الدولة أهمية كبيرة لهذا القطاع باعتباره الناتج النهائي، والممثل للصحة كسلعة استثمارية تساعد الأيدي العاملة على مواصلة الإنتاج ومن ثم تحقيق الازدهار من خلال التأثير في الإنتاج القومي. لذا تسعى المستشفيات إلى تحسين جودة خدماتها وتطويرها في سبيل كسب زبائنهم، وبقاء استمراريتها في الوسط التنافسي النشط، إذ يجب أن تكون إدارة المستشفيات على وجه الاستعداد الكامل لمواجهة توقعات المرضى لجودة الخدمة، وبالتالي يجب العمل بكفاءة وفاعلية، والتواصل الفعال مع المرضى، ومعرفة احتياجاتهم، والسعي لتوفير كافة الإمكانيات اللازمة التي تتطلب رفع مستوى الخدمات المقدمة، وهذا بالتالي سينعكس على رضى المرضى والمستفيدين من الخدمات الصحية (طائي واخرون، 2005، 123).

2.2.3 أهمية الجودة للمؤسسات الصحية

تعد جودة خدمات الرعاية الصحية من أهم القضايا الأساسية في تسويق خدمات الرعاية الصحية، حيث إنها من أهم مجالات اهتمام إدارات المستشفيات ومتلقي

خدمات الرعاية الصحية والأطباء، والجهات التي تمول هذه الخدمة أيضاً، وذلك حتى تستطيع تحقيق أهدافها والمصالح التي تروجها (عبد الفتاح وآخرون ، 2020).

وعلى مدى العقود السابقة فقد زاد الإنفاق الحكومي على توفير الخدمات الصحية التي ترضي المستفيدين، إذ تم استخدام التقنيات الحديثة والوسائل التكنولوجية من أجل توسيع رقعة التغطية الصحية؛ ورفع الكفاءة والكفاية المهنية لتحسين وتطوير النظم الصحية (Pantouvakis, 2013).

3.2.3 أهداف جودة الخدمات الصحية

تعتبر الجودة من الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية للتحقق من حسن إتقان العمل المؤدى من مختلف جوانبه، ثم اتخاذ كافة ما يلزم من تدابير وإجراءات للنهوض به على نحو مستمر ضمن إطار تتحقق فيه الأهداف التالية:

تلبية رغبات المستفيدين على النحو الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن الخدمات المقدمة لهم، ملاءمة العلاج والرعاية لمختلف الحالات المرضية (بريمه، 2018)، معرفة الآراء للمرضى وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم وسيلة مهمة في مجال التخطيط للرعاية الصحية، وتدريب العلاقات وتعزيز وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين ومقدمي الخدمة والمؤسسات الصحية للقيام بوظائفها بكفاءة عالية، لتحقيق مستوى عالٍ من الإنتاجية لأنها تحقق المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المرضى. الهدف الرئيسي من تنفيذ أنظمة الجودة (صوص وعمر، 2020).

4.2.3 أسباب الاهتمام بالخدمات الصحية

شكل الاهتمام بتطوير الخدمات الصحية أحد الركائز الرئيسة في خطط التنمية المتعاقبة، ويأتي ذلك من منطلق أهمية توفير مقومات الخدمات الصحية، دعماً لتطوير المستوى الصحي والقدرات الصحية للمواطنين، وبما أن المستشفيات تعد مؤسسات إنسانية واجتماعية وخدمية، وجزءاً مهماً من المجتمع وتتأثر به في الوقت نفسه، وتعمل على تقديم خدماتها بشكل مباشر إلى المريض فإن تحقيق الرضا للمرضى من هذه الخدمات وجودتها يكتسب أهمية كبيرة لعدة أسباب لخصها صيام (2019):

– يعتبر الهدف النهائي للخدمات الصحية ضمان الصحة الجسدية والنفسية للمريض.

- إن تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية يسهم في تحقق رضا المريض الذي هو وسيلة لتحقيق العديد من الأهداف الأخرى كتعاون المريض مع الأطباء والجهاز التمريضي بالإضافة إلى قبوله لتنفيذ توصياتهم، وبالتالي الوصول إلى تشخيص سليم وعلاج ملائم.

- يتطلب تقديم خدمات صحية فعالة توفر مشاركة مسؤولة لدى المرضى من خلال قنوات اتصال فعالة بين مقدمي الخدمة الصحية والمرضى بصورة مستمرة لتحديد الخطوة الأولى في تطوير قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.

- لإعطاء اهتماما أكبر لجمهور المستفيدين باعتبارهم أهم عناصر بيئتها الخارجية كان لا بد من استمرار المستشفيات في النمو وتأدية مهامها بفعالية.

5.2.3 الخصائص المميزة للخدمة الصحية

تتعدد الخصائص المميزة للخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات مما ينعكس على الأسلوب والآلية التي يمكن أن تقدم بها هذه الخدمات للمستفيدين من المراجعين، ويمكن تحديد هذه الخصائص كما ذكرها البكري (2010، 134) بأنها خدمات عامة للمراجعين، فهي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة لمختلف الجهات سواء كانوا أفراد أو منظمات أو هيئات كما انها تتميز بكونها على درجة مرتفعة من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه، تؤثر القوانين والأنظمة على عمل المستشفيات بشكل عام، وعلى وجه التحديد إذا كانت تابعة للقطاع العام، وجوب الاتصال المباشر بين المستشفى والمراجعين من المرضى، فلا يمكن تقديم الخدمات في الغالب إلا بحضور المراجع نفسه للفحص والتشخيص والعلاج وإجراء التحاليل، يصعب على إدارات المستشفيات أن تعتمد المعايير ذاتها، والمفاهيم الاقتصادية التي تطبقها على خدمات أخرى على عملها، وذلك لأن الخدمة الصحية مرتبطة بالإنسان، يستوجب تقديم الخدمة الصحية لطالبيها بغض النظر عن الساعة أو اليوم فلا يمكن الاعتذار عن تقديمها.

6.2.3 أبعاد جودة الخدمات الصحية

يقول الإمام (2003) أن هناك ثلاثة أبعاد كما يراها وهي : الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المنظمة الانطباع الذهني للخدمة،

التنظيم وجودة تفاعل الموظفين مع العملاء. وقد حدد البرواري وباشيوة (2011، 552) عشرة معايير تم استخدامها في تقييم جودة الخدمة كما وردت في الجدول (1).

جدول (1): معايير قياس جودة الخدمة

المعيار	التعريف
1. المصداقية	امكانية تصديق والجدير بالثقة
2. الامن	خلو من الشك او الخطر
3. سهولة الوصول للشيء	من سهل ان تصل اليه
4. الاتصالات	الاصفاء للزيون والقدرة على تواصل معهم
5. فهم ومعرفة الزبائن	فهم ماهي احتياجاتهم
6. الملموسية	التسهيلات المادية، المعدات والادوات
7. الاعتمادية	انجاز الوعود بالخدمة المطلوبة
8. الاستجابة	استجابة للزبائن وتقديم الخدمة بسرعة
9. الكفاية	امتلاك الخبرات والمهارات
10. الكياسة	الاحترام ولطف في المعاملة

وتم اختصار هذه الابعاد العشرة الى خمسة ابعاد وهي التي اعتمدها الباحث في

هذه الدراسة:

1. الملموسية (Tangibility):

يشير هذا البعد إلى تصوير الخدمة مادياً والتي تزيد من إقبال المستفيدين بين المرضى وزوار المستشفى وللتسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال، وتصور للزيون عن الخدمة وعودتهم إلى نفس مزود الخدمة الصحية، وخاصة الزيون الجديد الذي سيستخدمها في تقييم الجودة وتتضمن خدمات المطاعم والفنادق والمصارف والمستشفيات وغيرها. وتشمل السطح الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج التعليمية الطبية باستخدام أجهزة العرض التعليمية. الوسائل والكتب والمظهر المادي للمنشآت الصحية ونظافتها وحداثة المعدات والأجهزة والأدوات الطبية والمختبرات الصحية وأشعة التمرير وغيرها، النظافة والعناية السليمة للعاملين، مظهر الأثاث والديكور، جاذبية المؤسسة وتصميمها وتنظيمها الداخلي (البرواري وباشيوة، 2011، 552) أوضح (Shaikh and Rabbani 2005,95) بأن الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصلات

الانتظار للمرضى، ومكاتب الأطباء، والنزي الرسمي، والأجهزة والمعدات و التصميم والتنظيم الداخلي للمباني، والأجهزة الطبية وأوضح البكري (2005، 214) بأن الملموسية تتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال، ويمثل هذا البعد (16%) كأهمية نسبية قياساً بالأبعاد الأخرى، على وجه التحديد، يتعلق الأمر بمراعاة النظافة في مرافق الرعاية الصحية، واستخدام الأدوات النظيفة والعمليات الموحدة في المرافق وأخيراً لائحة يسهل على المرضى فهمها. حيث أنه تشمل على عدد من الوقائع والمعطيات الفعلية للخدمة، مثل التسهيلات في الدفع المالي والمرافق التي يتم الانتفاع منها من قبل المرضى

2. الاستجابة (Response):

يشير مفهوم الاستجابة إلى الرغبة في المساعدة، ووجود الإرادة لمساعدة المرضى وتقديم خدمات فورية لهم، وسيتلقى جميع المرضى من أي أصل وحالة وتاريخ مساعدة فورية من الموظفين في معهد الرعاية الصحية (المستشفى). بعناية وتعاون جيدين، بانتظار وقت مناسب وكذلك مبادرة سريعة لمساعدة المستفيدين (المرضى) من خدمات الرعاية الصحية والاستجابة بسرعة لجميع أسئلتهم وشكاواهم، وكذلك سرعة التعامل مع الخدمات الصحية وتقديمها عند الحاجة (البرواري وباشيوة، 2011، 552).

يرى Lovelock (1996، 456) بأن الاستجابة قدرة مقدم الخدمة واستجابته للرد على استفسارات متلقي الخدمة، والاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة لتقديم الخدمة لمتلقي الخدمة على أساس مستدام، إذا كانوا بحاجة إليه .

ويبين Shaikh(2005، 55) بأن الاستجابة في نظام الرعاية الصحية تظهر أن جميع المرضى، بغض النظر عن أصلهم وحالتهم وتاريخهم الطبي، يتلقون رعاية فورية من موظفي المستشفى مع العلاج والتعاون الجيدين بالإضافة إلى وقت انتظار مناسب .

واضاف البكري (2005، 223) إن الاستجابة تعني مساعدة حقيقية في تقديم الخدمة للمريض. ويمثل هذا البعد (22%) أهمية نسبية للجودة مقارنة بالأبعاد الأخرى، ومن معايير تقييم بعد الاستجابة تقديم خدمات علاجية فورية، استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية، والعمل على مدار الساعة.

ويمكن القول بأن بعد الاستجابة في مجال جودة الخدمات الصحية قيام العاملين في المستشفيات بالاستجابة السريعة في جميع الأوقات للحالات المرضية وتقديم المساعدة للمرضى على جميع استفساراتهم والشكاوى المقدمة من قبلهم وكذلك سرعة إنجاز وتقديم الخدمات الصحية لهم عند احتياجهم لها (فراس، 2016).

3. الاعتمادية (Reliability):

يشير مفهوم الاعتمادية انه على العاملين تقديم الخدمة بأمانة ودقة في الوقت المحدد وفي الخدمة. تشير موثوقية الخدمة إلى مستوى المستفيدين في خدمة الرعاية الصحية ودرجة اعتمادهم على الشخص المتوقع الحصول على الخدمات الطبية. يشير هذا العنصر إلى قدرة التدريب على تلبية متطلبات العاملين الطبيين في الوقت المحدد وبدرجة عالية من الدقة والفعالية والسهولة والسرعة في الحصول على هذه الخدمات (البرواري وباشبوة، 2011، 552).

يرى Cronin & Tylor (1992,55) ان الاعتمادية تعني قدرة مقدم الرعاية الصحية على تقديم الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقة عالية. وأوضح Lovelock (1996, 465) ان الاعتمادية تشير إلى قدرة مزود الخدمة على تقديم الخدمة والالتزام بها بموثوقية ودقة واستقرار.

ويرى Slack, et.al (2004, 49-50) ان الاعتمادية في الخدمات الصحية تعني أن المواعيد النهائية المحددة للمرضى قد تم الوفاء بها وأن نتائج الفحوصات المختبرية والأشعة السينية يتم تسليمها لهم في المواعيد النهائية المحددة، وأن موثوقية الرعاية الصحية تعتبر الحل للمشكلات التي يجب معالجتها.

وبين البكري (2005، 212-213) بان الاعتمادية في الرعاية الصحية تعني القدرة على القيام بالضبط بما تم تحديده مسبقاً، مع كون أحد الأبعاد (32%) مهماً نسبياً من الناحية النوعية فيما يتعلق بالأبعاد الأخرى. وأحد معايير تقييم هذا البعد هو دقة السجلات المعتمدة من قبل إدارة المستشفى، والتواريخ الدقيقة في الإجراءات الطبية، والتسليم الدقيق والموثوق والدقيق والمستقر والخالي من الأخطاء والموثوق به للخدمة، ووضع الحلول لمشكلات المريض مما يعطية احساساً وثقة بمقدمي الخدمة الطبية.

4. الضمان (Assurance):

وهو خلق الثقة وكسبها شعور المريض باللطف والكياسة والراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة الصحية وكوادرها الطبية المختلفة ويعد الضمان في جودة الخدمات الصحية، ويشمل مجموعة من المتغيرات: كالشعور بالأمان في التعامل، وحسن الخلق والأدب لدى العاملين، والمهارة والمعرفة المتخصصة للأطباء، وسرية المعلومات الخاصة بالمريض، دعم وتأييد الإدارة للعاملين لاداء وظائفهم بدقة وكفاءة بالإضافة إلى متابعة حالة المريض باستمرار. ويقصد بهذا البعد توفير الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات آمنة (البرواري وباشيوة، 2011، 552) .

ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدراتهم على إجابة أسئلة المريض بكل ثقة . وذكر(Shaikh (2002,115 ان ثقة المريض أو اعتماده بالكادر الطبي المتواجد داخل المستشفى هو الضامن في مجالات الخدمة الصحية .

أما البكري (2005، 215) فقد اعطاه مسمى التأكيد، والذي يعني المواصفات الي يتصف بها العاملون من دراية ومعرف في تقديم الخدمات، حيث أن هذا البعد ومن خلال رأي البكري يمثل (19%) وذلك من الأهمية النسبية للجودة نظرا ومقارنة بالأبعاد الثانية. تشمل معايير تقييم ذلك إيمان وكرامة المستشفى، ومعرفة وخبرة مقدمي الخدمات، والصفات الشخصية للموظفين، والمعاملة الجيدة، ونشر الولاء والصدق، والتواصل بين مقدمي الخدمة والمريض .

5. التعاطف (Empathy):

يمثل التعاطف العلاقة والتفاعل بين الجمهور وأعضاء الجماهير الصحية والتقنية والإدارية والمحاسبية لنظام الرعاية الصحية، وكذلك وجودهم. الثقة والاحترام واللباقة والكرم والود والسرية والتفاهم والاستماع والتواصل بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية والمستفيدين (المريض)، لأن العلاقة الجيدة بين الطرفين تساهم في رفاهية الخدمات الصحية والاستجابة. حيث يهتم المريض بالاستماع اليه و تلبية احتياجاته بكل عطف وتهذيب (البرواري وباشيوة، 2011، 552) .

يشمل هذا البعد الاهتمام الشخصي لموظفي المستشفى بالمريض، وفهمهم لاحتياجات المريض والمراسلات بين المستشفى وأوقات المريض. ويرى العلاق (2006،

42) بأن التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمريض ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات و إبداء روح الصداقة والحرص على مصالح المريض.

ويرى البكري (2005، 217) بأن التعاطف يعني مستوى العناية الشخصية والاهتمام بالمستفيد (المريض)، ويمثل هذا البعد (16%) أهمية نسبية في الجودة بالنسبة للأبعاد الأخرى. ومن معايير التقييم لهذا البعد الاهتمام الشخصي بالمريض والاستماع الكامل لشكاوى المريض وتلبية احتياجاته بشكل جيد. يجب أن يكون موظفو المستشفى طبيين ومهذبين، وأن يهتموا بالمريض بشكل شخصي، وأن يقدموا الرعاية الشخصية للمريض، وأن يحترموا عادات وتقاليد المريض.

الطريقة والاجراءات

1.4 نوع الدراسة وطبيعتها

تعتبر هذه الدراسة تطبيقيه من حيث الطبيعة وايضاحية من حيث الغرض، ومن حيث التخطيط فهي غير مخططة لانها تجري في البيئة الطبيعية للمنظمة كما وتعتبر مقطعية من حيث الافق الزمني لانها تجري على عينة في وقت واحد، وفي العموم فهي دراسة وصفية كمية.

2.4 الاستراتيجية المتبعة في الدراسة

اعتمد الباحث استراتيجية المعاينة حيث تم سحب عينه عشوائية متناسبه ممثلة لمجتمع الدراسة استنادا الى (النجار، واخرون 2020، 109)

3.4 مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسه من الموظفين الإداريين (إدارة وسطى، و إدارة عليا) في المستشفيات الخاصة بالمبحوثة وعددهم ست مستشفيات(6)، وقد بلغ عدد الإداريين استنادا الى مقابلة مع مديري الموارد البشرية في تلك المستشفيات (1425) موظفا. توزعت على النحو التالي

جدول (2) توزيع عينه الدراسه على المستشفيات الخاصه الاردنية في العاصمة عمان

الرقم	اسم المستشفى	الكادر	النسبه (0.55) *عدد الاداريين في كل مستشفى	عدد افراد العينه في كل مستشفى
1	مستشفى الاردن	350	350*0.21	74
2	مستشفى الاسلامي	280	280*0.21	59
3	مستشفى ابن الهيثم	220	220*0.21	46
4	مستشفى التخصصي	210	210*0.21	45
5	مستشفى الاستقلال	190	190*0.21	41
6	مستشفى الجاردنز	175	175*0.21	37
المجموع		1425		302

4.4 عينة الدراسة

اعتمد الباحث اسلوب العينه العشوائيه المتناسبة لسحب العينه من مجتمع الدراسة من الموظفين في الإدارتين (الوسطى، والعليا) والبالغ عددهم (302) موظفاً، حسب جدول اختيار العينات(النجار، واخرون 2020، 109)

5.4 وحدة التحليل

تمثلت وحدة التحليل من الموظفين في الادارتين الوسطى والعليا في المستشفيات الخاصه في الاردن والبالغ عددهم (299) موظفا بعد ان تم استبعاد ثلاثة استبانة غير صالحة للتحليل من اصل (302) .

6.4 اختبار ثبات أداة الدراسة

تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة من خلال احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمته أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد أي 100%، دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016).

جدول رقم (3) قيم معامل الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة

أبعاد المتغير المستقل: اليقظة الاستراتيجية (.929)					
البعد	اليقظة البيئية	اليقظة التكنولوجية	اليقظة التنافسية	اليقظة التجارية	
Cronbach Alpha	.779	.753	.867	.846	
عدد الفقرات	5	5	5	5	
أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمة (.960)					
البعد	الملموسية	الموثوقية	الاستجابة	التعاطف	الضمان
Cronbach Alpha	.824	.778	.888	.898	.913
عدد الفقرات	5	5	6	5	5

بناءً إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (3)، نجد أن نتيجة ألفا كرونباخ والتي تراوحت بين (753% - 913%) ، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

7.4 اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity):

تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين أبعاد المتغير المستقل للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد عالي بين المتغيرات المستقلة والنتائج موضحة في الجدول رقم(4).

جدول رقم (4) مصفوفة معاملات ارتباط (Pearson) لأبعاد المتغير المستقل

المتغير	اليقظة البيئية	اليقظة التكنولوجية	اليقظة التنافسية	اليقظة التجارية
اليقظة البيئية	1.00			
اليقظة التكنولوجية	.606**	1.00		
اليقظة التنافسية	.568**	.681**	1.00	
اليقظة التجارية	.571**	.688**	.758**	1.00

❖معنوي عند مستوى (0.01)

يتبين من الجدول رقم (4) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة هو (.758**) بين المتغيرين: (اليقظة التجارية) و(اليقظة التنافسية) ، بينما كانت قيم معامل الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل الأخرى اقل من ذلك، وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة

الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات المستقلة، حيث أنها قيم كانت اقل من (80%)، وعليه فان العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي. 4-8 اختبار فرضيات الدراسة:

للإجابة عن السؤال في مشكلة الدراسة "ما اثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان" تم في هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة الرئيسية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول الفرضية الرئيسية (H0-1): "لا يوجد اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

جدول رقم (5) نتائج اختبار أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها في تعزيز جودة الخدمة

ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient		التأثير القائلي		
R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	F	F Sig	Df	البيان	B			
.668	.447	59.360	.000	4	اليقظة البيئية	.284	جودة الخدمات الصحية		
					اليقظة التكنولوجية	.115			
					اليقظة التنافسية	.037			
					اليقظة التجارية	.367			
					T	Beta	الخفا المعياري	T	T Sig
					.000	.264	.061	4.618	.000
				294	.079	.117	.065	1.763	.079
				298	.520	.046	.057	.644	.520
					.000	.423	.063	5.866	.000

معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول رقم (5) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية ابعاد اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية من خلال قيمة والمساوية ($F = 59.360$) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.21) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا الأنموذج عند درجة حرية (4/298). وبلغ معامل الارتباط ($R = .668$) مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين اليقظة الاستراتيجية وجودة الخدمات الصحية، وتشير قيمة ($R^2 = .477$) إلى أن اليقظة الاستراتيجية بأبعادها قد فسرت ما نسبته (44.7%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات الصحية.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن بعد (اليقظة التجارية) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = .423$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = 5.866) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (1.96)، وبمستوى معنوية (Sig=0.00)، بعد ذلك جاء في المرتبة الثانية من حيث الأثر بعد (اليقظة البيئية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = .264$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = 4.618) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبمستوى معنوية (Sig=0.00)، بعد ذلك جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بعد (اليقظة التكنولوجية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = .117$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = 1.763) وهي أقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي (Sig=.079)، بعد ذلك جاء في المرتبة الرابعة والاحيرة بعد (اليقظة التنافسية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = -.046$)، وقيمة (T) المحسوبة والمساوية (T = -.644) وهي أقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي (Sig=.520)، وبناء على ما سبق نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة جزئياً القائلة: "يوجد اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) في جودة الخدمات الصحية بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان.

9-4 النتائج

الفرضية الرئيسة (Ho-1): " وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة البيئية، اليقظة التجارية) معنوية ما عدا (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية) غير معنوية في جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) في المستشفيات الخاصة الأردنية في عمان" حيث تتفق مع دراسة (النجار، 2019) وجود اثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة (اليقظة التجارية واليقظة البيئية) في ادارة المشاريع في شركات الاتصالات الاردنية، وتختلف الدراسة الحالية مع دراسة (سالم وعيساني، 2020) حيث تبين انه لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لنظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسه في تفعيل اليقظة الاستراتيجية.

4-10 التوصيات:

- استنادا الى النتائج التي توصلت لها الدراسة ممكن ايجاز اهم التوصيات على النحو التالي :
- أولاً: تعزيز نشر ثقافة اليقظة الاستراتيجية والتوعية بمدى اهميتها في تحسين الاداء، وذلك من خلال توفير استراتيجية تعمل على تطبيق اليقظة بابعادها
- ثانياً: العمل على تعزيز الاكتشافات العلمية والتقنيات التكنولوجية التي تهتم بها المستشفيات الخاصة الاردنية، وذلك من خلال رصد ومراقبة ما يحدث من تطورات علمية.
- ثالثاً: دعم إدارة المستشفى لاجراء المزيد من البحوث العلمية لتطوير جودة الخدمة لتحسين الوضع التنافسي وذلك من خلال تطوير الاساليب العلمية ودعم الابتكارات
- رابعاً: ضرورة ان تهتم إدارة المستشفى بتنظيم دقيق لمواعيد المراجعات والزيارات والرد على استفسارات وشكاوى المراجعين وذلك من خلال تهيئة (خطوط ساخنة) والاهتمام بشكاوي المراجعين
- خامساً: على المستشفيات الخاصة الاردنية توفير كافة الامكانيات و التسهيلات المادية والبشرية ، بهدف تطوير وتأهيل الافراد وتهيئة البيئة المناسبة من خلال عقد الدورات التدريبية .
- سادساً : على المستشفيات الخاصة الاردنية الاهتمام برصد المعلومات المتعلقة بالمنافسين الحاليين و المحتملين بهدف اتخاذ القرارات المناسبة التي تمكن المستشفيات من تحقيق ميزة تنافسية وذلك من خلال التحري عن اداء المنافسين والمتابعة الدقيقة لنشاطاتهم
- سابعاً: تعزيز المستشفيات الخاصة الاردنية درجة العناية بالمريض ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على ايجاد حلول لها بطرق انسانية وذلك من خلال عقد دورات وندوات حول بروتوكول التعامل مع متلقي الخدمة .

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

- الإمام، وفقى السيد (2003) محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، 27(4)، 904.
- البرواري، نزار، وباشيوة، لحسن (2011). إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة: مفاهيم وأسس وتطبيقات. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- البكري، ثامر، (2005) تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، عمان، الأردن
- البكري، ثامر (2010). تسويق المسؤولية الاجتماعية. بغداد: دار بغداد للنشر والتوزيع.
- بريمه، امين (2018). أثر نظم المعلومات الإدارية في الخدمات الصحية بمستشفى السلاح الطبي بأم درمان. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية.
- بلحاج، مريم (2017). اليقظة الاستراتيجية ضرورة حتمية للاستمرار في البيئة المعاصرة. مجلة اقتصاديات المال والأعمال. 1(1)، 192-206.
- حليمي، لاميه، دروازي، ياسمين (2017). دور اليقظة الاستراتيجية في خلق الميزة التنافسية. مجلة أبعاد اقتصادية، 7(1)، 60-75.
- الحياصات، وائل (2019). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تعزيز القدرات الديناميكية في شركات صناعة البلاستيك الأردنية: الدور الوسيط لمرونة سلاسل التوريد. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- بوخلوه، باديس (2018). أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 1(13)، 248-267.
- بن خليفه، أحمد (2018). فعالية اليقظة الاستراتيجية في تحسين الأفضلية التنافسية المستدامة "دراسة ميدانية على شركة نجمة للاتصالات" الوادي. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، 2(1)، 436-450.
- الدحيلان، هبه (2019). مستوى كفاية جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى البادية الشمالية في محافظة المفرق. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

- الدرادكه، مأمون(2011). الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- دريدي، أحلام(2014). دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر.
- رملي، حمزه(2014). دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الاستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية بقسطنطينية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 1(2)، 253-275.
- زرقين، عبود، وفيروزه، مدفوني، وتقرارت، يزيد(2014). نظام اليقظة الإستراتيجية كأداة لإحداث التغيير بالمؤسسة. المؤتمر الدولي العلمي حول إدارة التغيير في عالم متغير، 1-16.
- زكي، محمد(2019). أثر اليقظة الاستراتيجية في تطوير المنتجات الدوائية بمنظمات الاعمال المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 1(1)، 113-168.
- الزعبي، حسن (2019). قضايا معاصرة في موضوعات الإدارة، (ط أولى)، الأردن- عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- السعيدة، ولينا، عبدالغني، و الساعد، رشاد (2020). أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(1).
- سالم، عبدالحكيم، وعيساني، إسماعيل (2020). نظام المعلومات كدعامة لتنفيذ اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسة حالة بلدية بشار. مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، 7(2)، 20-32.
- شاكرا، أحمد(2018). مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 24(108)، 238-253.
- الشمري، جاسم (2020). الهندسة البشرية وأثرها في جودة الخدمات: الدور المعدل للثقافة المنظمة في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية.

- صفاء محمد الهادي الجزائري، و على غباش محمد، و بشير عبد الله شتيت (2011) قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة، مجلة دراسات ادارية، العدد 04، العدد 07، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، ص10
- صوص، نصوح، و عمر، عهد(2020). دور التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات الخاصة في محافظة نابلس من وجهة نظر المرضى. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 5(1)، 315-358.
- صيام، بلال(2019). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى كمال عدوان والمستشفى الجزائري في قطاع غزة لتحسين الاستجابة للأزمات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة.
- صابر ، حلمي عبد المنعم (2019). منهجية البحث العلمي وضوابطه، علم المكتبات والبليوجرافيا، مكتبة عين الجامعة
- ضؤالكوايفي، و داد(2016). تطبيق معايير جودة الخدمات لتحسين أداء الخدمات الصحية في مستشفى العيون ليبيا. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 1(1)، 183-200.
- ضياء الدين، زواو (2012). دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة : دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة فرحات عباس سطيف.
- الطائي، حميد، وصميدعي، محمود، والعلاق، بشير(2005). الأسس العلمية للتسويق الحديث؛ مدخل شامل. عمان: دار اليازوري العلمية.
- الطائي، حميد، والعلاق، بشير(2009). تسويق الخدمات. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الظاهر، نور، وعبدالقادر، أحمد(2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين. دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 4(11)، 899-920.

- عتيق، عائشة (2019). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.
- العسل، هاجر (2017). مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تطوير المؤسسة (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم)، رسالة ماجستير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم.
- أبو عريش، وسيم (2016). الذكاء الاقتصادي واليقظة الإستراتيجية. عمان: دار المنهل.
- بن علي، أمينة (2017). دور اليقظة الاستراتيجية في خلق ميزة تنافسية في السوق المستهدف مؤسسة تيليكوم الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، 10(1)، 18-29.
- عابد، ولد، ولين، علوطي (2017). آليات تطبيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 17، 3-15.
- عبدالفتاح، محمود، الداوود، وفاء، وعبد المطلب، محمد (2020). أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية. مجلة البحوث والدراسات الشرعية، 9(96)، 215-241.
- عتيق، عائشة (2016). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية: الجزائر حالة، عمان: دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع.
- العلاق، بشير (2006) قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية-دراسة حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: التحديات المعاصرة للإدارة العربية.
- علوط، فتحيه، والسيد، معين (2018). اليقظة الاستراتيجية كوسيلة فعالة في عملية اتخاذ القرارات بالمنظمة. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 7(1)، 195-209.

العابدين، فوجيل (2011). دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها (دراسة ميدانية بوحدة مطاحن سيديارغيس- أم البواقي-) رسالة ماجستير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة باجيمختار- عنابة-.

فراس تيسير، أبوعيدة (2016) واقع هندسة العمليات الادارية وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية بمجمع الشفاء الطبي، رسالة ماجستير غير منشورة في القيادة والادارة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الاقصى، وجامعة الاقصى، فلسطين

قادري، محمد (2019). إشكالية تبني اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، 2(1)، 463-444.

قرون، نبهان، وغضبان، حسام(2019). تشخيص ممارسات اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة. مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، 2(14)، 326-307.

لمياء، طراد (2014). دور الاستثمار في رأس المال البشري في تطوير اليقظة الاستراتيجية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز، مديرية التوزيع أم البواقي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة أم البواقي.

محمد، محمد، وعلي، عبد الغفار(2020). تقييم جودة خدمة الرعاية التمريضية من وجهة نظر المرضى بالمستشفيات السودانية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 8(2)، 227-209.

محمود، و خالد، علي (2019). العولة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

مدور، عديله (2012). أهمية اليقظة الاستراتيجية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة (دراسة حالة شركة الاتصالات موبيليس ورقلة). رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة محمد خضير- بسكرة-.

- مراد، إسماعيل، وعبد العزيز، عبدوس (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (SERVPERF) (دراسة حالة مؤسسة " موبيليس"، مجلة البشائر الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، مج (٣)، ١٥٠-١٠١، ع (8).
- مقابله، نصر يوسف، وبني يونس، عمران محمد (2018). التفكير الناقد وعلاقته بالمراقبة الذاتية لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية - المجلد الرابع - ع (15).
- النجار، محمد، والشوابكة، خالد (2019). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في إدارة المشاريع في شركات الاتصالات الأردنية، المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال، 8(3)، 503-520.
- النجار، فايز جمعه، النجار، نبيل جمعه، والزعبي، ماجد راضي (2020). اساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. الأردن، عمان : دار حامد للنشر والتوزيع.
- نجم، تقى، وعلي، خليل، وأريج، سعيد (2020). تأثير اليقظة الاستراتيجية في التحسين المستمر للمنظمات، مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية، (59).
- النسور، وبلال، هاشم (2019). مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي وأثرها على جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي في ضوء نظرية القدرات الديناميكية (دراسة حالة المستشفيات الجامعية في الاردن). مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27(2).
- وقنوني، باية، وعبد الكريم، نادية (2020). واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية- مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 5 - العدد (1) 35-50.
- ولد، عمر، و علوطي، ميني (2017). آليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية. 1(17)، 3-15.

المراجع الأجنبية

- Aduo, Adjei (2015). Patients satisfaction with quality healthcare in Ghana: A Comparative study between university of Ghana and University of Cape Coast hospitals". University of Ghana.
- Aliman, N & ..Mohamad, W. (2016). Linking service quality, patient's satisfaction and behavioral intentions: an investigation on private health care in Malaysia. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*. 1(224), 141-148.
- Amiri, N. S., Shirkavand, S., Chalak, M., & Rezaeei, N. (2017). Competitive intelligence and developing sustainable competitive advantage. *AD-minister*, (30), 173-194
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVQUAL model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352.
- Bin. Ali, Amina (2018).The Role of Strategic Vigilance A Competitive Advantage in the Target Market of Telecom Algeria. *Journal of Economic Administrative and legal sciences* Vol.10, 18-29.
- Cronin, Jr & Taylor, S., (1999), "Measuring Service Quality; Reexamination and Extension, *Journal of marketing*, No. 56, July, 1999, p.55.
- Cronin & Taylor (1992), Babakus & Boller 1992, Brady, 2001
Landrum & Prybutok 2004; Landrum, Prybutok, Strutton, & Zhang 2008)
- Cronin J. J., Jr & Taylor, S. A. (1992) Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Cruz-Páez, F. O., & Vanegas-Flórez, O. (2020). Vigilancia tecnológica, inteligencia competitiva y cultura organizacional universidad de Cundinamarca Facatativá. *Politica Globalidad y Ciudadanía*, 84-101. <http://revpoliticas.uanl.mx/index.php/RPGyC/article/view/148..>
- Durrah, O., Allil, K., Alkhalaf, T. (2018). The Intellectual Capital and the Learning Organization: A Case Study of Saint Joseph Hospital, Paris, *International Journal of Public Leadership*, 4 (35).
- Durrah, O., Allil, K., Kahwaji, A. (2015). Impact of Service Quality Dimensions on Hospital Image: The Mediating Role of Patient Satisfaction, *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 9 (13).

- El-Jardali, F., & Fadlallah, R. (2017). A review of national policies and strategies to improve quality of health care and patient safety: a case study from Lebanon and Jordan. *BMC health services research*, 17(1), 1
- Fadhiela, S. D., & Ali, F. A. (2018). The role, of strategic vigilance in the operational performance of the banking sector: Field Research in a Sample of Private Banks. *European Journal of Business and Management*, 10(21), 1-18.
- Hair, J. F., Money, A. H., Samouel, P., & Page, M. (2007). *Research methods for business*. Education+ Training.
- Kalaja, R., Myshkrt, R & .Scalera, F. (2016). Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 235, 557-565.
- Khosh nood, Nematizadeh (2017). strategic vigilance s and its impact on the competitive capabilities Iranian Private Banks, *International journal of Business and Management*, 12(2), 220-229.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Khalil, A. S. (2019). strategic vigilance and its impact on the quality of management decision survey study in the supreme judicial council (department of finance & administration). *Iraq journal of market research and consumer protection*, 11(2).
- Lesca. Humbert, Boulifa. Inès, & Ben Soltane. Ramzi (2003). *Un Dispositif de veille stratégique pour l'amélioration de la formation universitaire en entrepreneuriat. L'Entrepreneur en action: contextes et pratiques, L'entrepreneur en Action: contextes et pratique, Colloque Airpme, France.*
- Lovelock, Christopher H., (1996). "Service Marketing", 3rd Ed, Prentice Hall international, New York ,pp.96, 470. 5. Palmer, A., (1994), "Principles of Services marketing,, ,The McGraw – Hill co., p. (173 – 181).
- Li, Y., & Liu, J. (2014). Dynamic capabilities, environmental dynamism, and competitive advantage: Evidence from China. *Journal of Business Research*, 67 (1), 2793-2799.

- lumenberg, C., & Barros, A. J. (2018). Response rate differences between web and alternative data collection methods for public health research: a systematic review of the literature. *International journal of public health*, 63(6), 765-773.
- Nwakanma, Hudson, Jackson, Annette Singleton, & Burkhalter, Janee N. (2011). Relationship marketing: An important tool for success in the marketplace. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 5(2).
- Nagase, K & .Nguyen, T. L. H. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277-285.
- Othman, Mohamad&Noralam,Azwa&Jeevan, Jagan&Saadon, Mohd&Kowang, Owee (2020). The Sustainability Stimulus of Malaysian Seaport Cluster toward Competitive Vigilance: The Total Quality Management (TQM) Approach.
- Pantouvakis, Angelos (2013)Measuring clinical department efficiency – the impact of clinical leadership job satisfaction An application to public hospitals,Benchmarking: An International Journal, 20 (3), 305-321.
- Parasuraman,Zeithaml & Berry. (1985) A Conceptual Model of Service Quality& Its Implications fpr future Research, *Journal of Marketing*,49(3):41-50
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Alquraan, M. F. (2012). Methods of assessing students' learning in higher education: An analysis of Jordanian college and grading system. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*.
- Shaikh B.T.,and Rabani .h.,(2005),” Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction and quality of care”, *Eastem Mediterranean Health*,Vol.11, N0.12,pp.55,95,115.
- Slack,N.,and Nigel Stuart, Robert Johnston,(2004),”Operation Management”,4th ed., Prentice – Hill, New York,pp.,49,50.
- Schweitzer, D., Chianello, T., & Kothari, B. (2013). Compensation in social work: Critical for satisfaction and a sustainable profession. *Administration in Social Work*, 37(2), 147-157.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.
- Alshaer, S. A. (2020). The Effect of Strategic Vigilance on Organizational Ambidexterity in Jordanian Commercial Banks. *Modern Applied Science*, 14(6).
- Yong, J.K. (2000) A multidimensional and Hierarchical model of service quality in the participant sport industry. Unpublished doctoral dissertation,
- Zeithaml, V (1988) Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing* 52(3):2-22.
- Zeithaml, Vlarie, and Bitner, Mary, (2006) Service quality marketing focus across the firm, McGraw-Hill Company, second edition. integrating