

دور الرقابة التنظيمية في تحقيق رضا الزبون

(دراسة تحليلية لآراء عينة من منتسبي عدد من المستشفيات الخاصة في مدينة السليمانية- إقليم كردستان العراق)

شيلان سالار مجيد^١، جلال عبدالله محمد^٢

^١كلية الإدارة، معهد السليمانية التقني، جامعة السليمانية التقنية، إقليم كردستان العراق

^٢الكلية الإدارية التقنية، جامعة السليمانية التقنية، إقليم كردستان، العراق

الملخص

يهدف البحث إلى بيان دور الرقابة التنظيمية وابعادها في تحقيق رضا الزبون في عدد من المستشفيات الخاصة في مدينة السليمانية في إقليم كردستان العراق وذلك من خلال تحديد ارتباط وتأثير الرقابة التنظيمية بابعاده (رقابة الاستشعار، رقابة اتخاذ القرار، رقابة الممارسة) في رضا الزبون بابعادها (الرضا عن الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات) وقد أجريت البحث بالأعداد على الأطلاع على عدد من الأدبيات لتوضيح الخلفية النظرية لكل من الرقابة التنظيمية ورضا الزبون ولتحقيقاً أهداف هذا البحث اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي. وتم جمع البيانات والمعلومات عن طريق استمارة الإستبيان موزعة على عينة من افراد مجتمع البحث والبالغ عددهم (143) فرد في عدد من المستشفيات الخاصة في مدينة السليمانية، واستخدم البرنامج الإحصائي والمسعى الحزمة الاحصائية للعلوم الإجتماعية spss.v.26 لتحليل البيانات المتجمعة من عينة البحث واستخدمت عدد من الوسائل الإحصائية للتحليل كالأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واستخراج معامل الارتباط والانحدار بين متغيري البحث وابعادها، وتم صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي ومفادها (هل هناك تصور واضح لدى المستشفيات المبحوثة عن ابعاد الرقابة التنظيمية ؟) وللإجابة عن تساؤل البحث تم صياغة مخطط فرضي للبحث يعكس من خلاله العلاقات والتأثيرات بين متغيري البحث، توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات، ومن أهم الاستنتاجات (وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للرقابة التنظيمية في رضا الزبون).ومن أبرز توصيات البحث تعزيز الرقابة التنظيمية وتحسين كفاءتها وفعاليتها في تقديم الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: الرقابة التنظيمية، رضا الزبون، المستشفيات الخاصة، المستشفيات الخاصة في مدينة السليمانية، مدينة السليمانية

المقدمة

وتواجه منظمات الأعمال تحديات تشكل لها عقبة في طريق التطوير والنمو الذي تسعى إليه، الأمر الذي يتطلب مواجهة هذه التحديات ومعرفة حجمها ومدى تأثيرها على أداء المنظمة، وأن نجاح المنظمات وتميزها مرهون إلى حد بعيد بمدى قدرتها على تبني مفهوم رضا الزبون وذلك لتواكب التغيرات والتطورات ذات العلاقة بطبيعة نشاطات وأعمال المنظمة(شيت، 2013: 236).

واصبح من الضروري امتلاك المنظمات رقابة تنظيمية كأسلوب حديث واستراتيجية لتحقيق رضا زبانتها على المدى الطويل. وما تقدم انبثقت فكرة هذا البحث في تحديد أهمية العلاقة بين الرقابة التنظيمية كمتغير مستقل وبين رضا الزبون كمتغير تابع.

تشهد المنظمات عموماً ومنظمات الأعمال خصوصاً تحديات معاصرة ناتجة عن التطور التكنولوجي، والمنافسة الشديدة، والتغيرات البيئية السريعة، والذي بدوره ينعكس على سير عمل المنظمة مما يدفعها إلى امتلاك مجموعة من القدرات والموارد المتميزة لمواكبة هذه التحديات ومدينة على البقاء والأسمرار في سوق العمل، فإن الهدف الأساس لإدارة المنظمات هو كيفية الاستخدام الفعال والكفؤ لمواردها وقدراتها بما ينعكس على أداؤها ورجحيتها (قنديل وبطاينة، 2020: 2).

مجلة جامعة كويبة للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد ٨، العدد ٢ (٢٠٢٥)

أستلم البحث في ٢٦ تموز ٢٠٢٤؛ قبل في ٣ ايلول ٢٠٢٤

ورقة بحث منتظمة: نُشرت في ٢٣ تموز ٢٠٢٥

البريد الإلكتروني للمؤلف: jalal.muhamed@spu.edu.iq

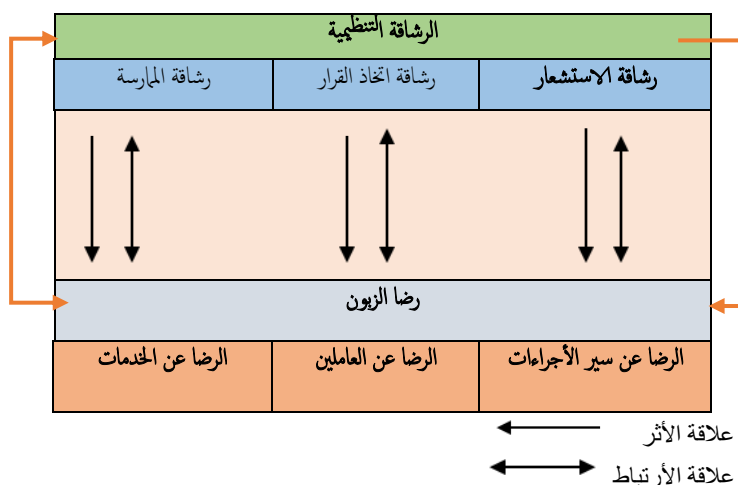
حقوق الطبع والنشر © ٢٠٢٥ شيلان سالار مجيد، جلال عبدالله محمد. هذه مقالة الوصول

الها مفتوح موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0



رابعاً- المخطط الفرضي للبحث

تم تصميم مخطط افتراضي والذي يعبر عن طبيعة العلاقة والتأثير بين الرضا التنظيمية بوصفه متغيراً مستقلاً ورضا الزبون بوصفها متغيراً تابعاً.



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث من اعداد الباحثين

خامساً-فرضيات البحث:

تنتق من المخطط الفرضي مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى: "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا التنظيمية و رضا الزبون" وتنتق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين رشاقة الاستشعار ورضا الزبون في المستشفيات المبحوثة.

2. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين رشاقة اتخاذ القرار ورضا الزبون في المستشفيات المبحوثة.

3. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين رشاقة الممارسة ورضا الزبون في المستشفيات المبحوثة.

الفرضية الرئيسة الثانية: "يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للرضا التنظيمية في رضا الزبون.

1. يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لرشاقة الاستشعار في رضا الزبون في المستشفيات المبحوثة.

2. يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لرشاقة اتخاذ القرار في رضا الزبون في المستشفيات المبحوثة.

3. يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لرشاقة الممارسة في رضا الزبون في المستشفيات المبحوثة.

سادساً-حدود البحث

1. الحدود البشرية: اقتصرت تطبيق هذا البحث على عينة من منتسبي المستشفيات الخاصة.

2. الحدود المكانية: عدد من المستشفيات الخاصة في مدينة السلبيانية.

3. الحدود الزمانية: تم اجراء هذا البحث خلال المدة الواقعة ما بين 20/1/2024 (

5/7/2024)

وتضمن البحث أربعة مباحث ، حُصص الأول للمنهجية العلمية. والمبحث الثاني للجانب النظري للبحث، بينما خصصت المبحث الثالث للجانب الميداني، واختتم البحث بالمبحث الرابع الذي يتضمن أبرز الإستنتاجات والتوصيات.

١. منهجية البحث

أولاً-مشكلة البحث:

تتصف بيئة الاعمال الصحية في الوقت الراهن بالمنافسة الشديدة و وعدد كبير من التحديات مما يتطلب على المستشفيات اتباع وسائل واستراتيجيات حديثة تضمن تحقيق حاجات ورغبات الزبائن المتغيرة باستمرار وبالتالي يؤدي إلى تحقيق رضا الزبائن، وتمثل مشكلة البحث في إمكانية تحقيق مستوى مميز من رضا الزبائن في عدد من المستشفيات في مدينة السلبيانية عبر تطبيق الرضا التنظيمية وابعادها، وتحاول هذا البحث التعرف على مستوى وجود الرضا التنظيمية في المستشفيات المبحوثة من أجل تحقيق رضا زبائنهم من خلال التساؤلات الآتية:

1- هل هناك تصور واضح لدى المستشفيات المبحوثة عن ابعاد الرضا التنظيمية ؟-2

ما مستوى رضا زبائن المستشفيات المبحوثة عن الخدمات المقدمة إليهم؟

3- ما هو دور الرضا التنظيمية بأبعادها في تحقيق رضا الزبائن في المستشفيات المبحوثة؟

4- ماهي طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين كل من ابعاد الرضا التنظيمية والرضا الوظيفي؟

ثانياً-أهمية البحث:

يسخدم البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي يتناوله كون موضوع الرضا التنظيمية أحد الموضوعات الهامة التي حظيت بإهتمام بالغ من قبل المعنيين بالإدارة وأيضاً رضا الزبائن هي المطلب الأساسي لجميع المنظمات لتحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية ويمكن تلخيص أهمية البحث بما يأتي:

1- تسليط الضوء على متغيرين محتمين في مجال الخدمات عبر التعرف على أهمية مفهوم الرضا التنظيمية ورضا الزبون في المستشفيات المبحوثة

2- تظهر أهمية البحث عبر أهمية القطاع المبحوث وهو قطاع حيوي ومهم ممثلاً بالمستشفيات.

3- إن النتائج التي سيتوصل لها البحث ستساعد إدارة المستشفيات المبحوثة عينة البحث على تحسين وتطوير خدماته الصحية لزبائنهم من أجل تدعيم المركز التنافسي له.

ثالثاً-اهداف البحث :

1- يمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على دور الرضا التنظيمية بأبعادها(رشاقة الاستشعار، رشاقة اتخاذ القرار، رشاقة الممارسة) في تحقيق رضا الزبون بأبعادها(الرضا عن سير الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات) لدى زبائن المستشفيات المبحوثة.

2- التعرف على مستوى تطبيق الرضا التنظيمية بأبعادها والمتمثلة في (رشاقة الاستشعار، رشاقة اتخاذ القرار، رشاقة الممارسة) في عدد من المستشفيات في مدينة السلبيانية.

3- تحديد مدى ادراك المستشفيات محل الدراسة لأبعاد الرضا التنظيمية.

4- تشجيع المستشفيات المبحوثة في استخدام الرضا التنظيمية بحيث تتكيف مع البيئة الخارجية والمتغيرات التي تحدث.

5- تحديد طبيعة العلاقة والأثر بين متغيري البحث

وإعادة تشكيل أفضل الممارسات في بيئة المعرفة الغنية من أجل تقديم خدمة ومنتجات تقود العميل في بيئة سريعة التغير .

أهمية الرشاقة التنظيمية:

• تعد الرشاقة التنظيمية إحدى المتطلبات الأساسية لتفوق المنظمات وضمان بقائها وديمومتها (عمر، 2020: 64).

• تساهم الرشاقة التنظيمية في التحسين المستمر للعمليات التنظيمية وزيادة حصتها السوقية، وتحسين السيطرة على الكلف وسرعة تحقيق الأهداف المطلوبة ومواكبتها للتغيرات السريعة (قنديل ، وبطينة، 2020: 16).

• أوضح (Chamanifardel, 2015) أهمية الرشاقة التنظيمية في مرونة التعامل مع الآخرين والقدرة على التكيف بغاالية، والتعامل مع الضغوط والتعامل مع المواقف الصعبة في العمل. (البطران، وآخرون، 2022: 101).

إبعاد الرشاقة التنظيمية:

تم إعتاد إبعاد الرشاقة التنظيمية بناء على دراسة (park, 2011: 28) كونها أكثر تداولاً ومعتمداً في أغلبية الدراسات التي تناولت هذا المتغير ويتضمن ما يأتي:

1- رشاقة الاستشعار Sensing Agility:

تعد رشاقة الاستشعار عن قدرة المنظمات على اكتشاف وتفسير الفرص المتاحة في بيئة العمل الخارجية وذلك لتقديم الدعم من خلال جمع المعلومات والتقاط وتفسير وتحليل إشارات التغير. وهذا لا يعني فقط الشعور بالأحداث، بل يشمل أيضاً توقع التغيرات المستقبلية، كما تتضمن مهمة الاستشعار مراقبة الأحداث البيئية التي قد تؤثر على الاستراتيجية التنظيمية والأجراءات التنافسية والأداء المستقبلي، ويعرف (Overby&Sambamurty, 2006) رشاقة الاستشعار على أنها قدرة المنظمة على توقع الفرص واكتشافها والتحديات في بيئة الأعمال من خلال عملية الاستكشاف للبيئة المحيطة أو من خلال توقع الاتجاهات المستقبلية (حسين، 2023: 282). بينما يرى (park, 2011: 28) أن الاستشعار يعني قدرة المنظمة لرصد ومسح ومعرفة الاحداث البيئية المتغيرة في اوقاتها المناسبة.

2- رشاقة اتخاذ القرار Decision Making Agility:

وتعني رشاقة اتخاذ القرارات المقدره على تجميع وتبويب وتصنيف وتقييم المعلومات الضرورية من مصادرها المختلفة لتحليل آثارها المترتبة على الاحداث بالسرعة الفائقة مع تشخيص الفرص والتحديات وتحضير الخطط وإعادة تكوين الموارد وبناء اجراءات تنافسية شديدة. (park, 2011: 28)

ومن وجهة نظر الباحثان فإن رشاقة اتخاذ القرار تعني اتخاذ القرارات دون تعقيدات والإحساس العالي بحدوث المشكلات وجاهزية الحلول لها من قبل المعنيين وعد التأخير في طرح الحلول والسرعة في تنفيذها.

3- رشاقة الممارسة Acting Agility:

عبارة عن مجموعة من الأنشطة لإعادة تجميع الموارد التنظيمية وتعديل عمليات الأعمال على أساس مبادئ العمل الناتجة عن مهمة صنع القرار لأجل معالجة التغير الذي يحدث في البيئة المحيطة (قلجة، ومسلم، 2021: 10).

ويرى (الزامل، والدوسري، 2020: 765) أن رشاقة الممارسة هي المقدرة على إعادة تكوين الموارد التنظيمية بشكل حيوي ومن جذورها، والتعديل في العمليات، وإعادة هيكلة علاقات وتغيير التجهيز على أساس خطط فعلية، وتقديم منتجات وخدمات جديدة ونماذج سعرية للسوق في الوقت المناسب، وتتكون مهمة الممارسة من مجموعة

4. الحدود الموضوعية: وتشمل الرشاقة التنظيمية بإبعادها المتمثلة في (رشاقة الاستشعار، رشاقة اتخاذ القرار، رشاقة الممارسة). ورضا الزبون بإبعاد المتمثل في: (الرضا عن سير الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات).

المبحث الثاني: الأطار النظري للمبحث

المبحث الأول مفهوم وتعريف الرشاقة التنظيمية

يعد مفهوم الرشاقة (Agility) مفهوماً حديثاً في الفكر الإداري المعاصر، كما أنه يُعد مفهوماً متعدد الجوانب والأشكال، إذ إن هناك عدد كبير من المصطلحات المختلفة حول هذا المفهوم .

ويأتي مفهوم الرشاقة التنظيمية من المنظمات الرشيقية التي تسعى دائماً للحصول على تقييم مستمر يمكنه من الاستجابة السريعة لظروف السوق المتغيرة، ولذلك فإن الشركات الرشيقية تواجه تلك التغيرات بقوة بحيث تسعى دائماً إلى إيجاد أسواق جديدة تؤدي إلى تطوير وجودها بين الأسواق التنافسية حيث تتحول أنظمة التصنيع تدريجياً إلى أنظمة التصنيع الرشيقية التي تتميز بالشفافية، فضلاً عن المرونة في مواجهة التغيرات بالقدرة على الاستجابة لأحتياجات ومتطلبات السوق المتغيرة (الذبياني، 2020: 48) ويرى (بني هاني، 2021) الرشاقة التنظيمية هي الحركة النشطة والتي تتميز بمرونة التفكير، والمؤسسات الرشيقية ليست فقط هي التي تستطيع التكيف مع المتغيرات البيئية فحسب وإنما تمتلك القدرة على الابتكار والاستفادة من الفرص المتاحة للمتغيرات (إراهيم، 2024: 10)

يشير (Sherehiy, 2008) إلى أن الرشاقة التنظيمية تؤكد على السرعة والمرونة كأحد أهم السمات الأساسية لرشاقة المنظمة، والسمة الثانية المهمة للرشاقة هي الاستجابة الفعالة للتغير وعدم اليقين (النشيلي، 2020: 169). ومن وجهة نظر (الذبياني، 2020: 38) الرشاقة التنظيمية هي الدور القائدي وقائدات المدارس الثانوية بالملكة العربية السعودية في تحقيق أبعاد الرشاقة التنظيمية، وذلك من خلال توظيف العمليات الإدارية الأربع من (تخطيط، وتنظيم، ورقابة، وتقويم) لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية بالملكة العربية السعودية. ويشير (قلجة، ومسلم، 2021: 10) إلى أنها عملية ديناميكية قابلة للاستجابة الفورية والسريعة للتغيرات البيئية المتوقعة لشركات البناء على الاستشعار والتنبؤ بما قد يحدث بما يحقق إدارة التغير والاستفادة من الفرص المتاحة بمرونة وسرعة كافية. ويرى (JAFARNEJAD, SHAHAIE, 2008) أن الرشاقة لاتعني فقط القدرة على الاستجابة للتغيرات غير المتوقعة، وإنما تشمل أيضاً القدرة على التصرف بشكل استباقي لمواجهة التغيرات (عمر، 2020: 53)

القدرة التنظيمية في التعرف على التغيرات غير المتوقعة في البيئة والاستجابة بشكل مناسب وبطريقة سريعة وفعالة عن طريق استخدام الموارد الداخلية وإعادة تشكيلها، وبالتالي اكتساب ميزة تنافسية من هذه العملية (Zitkiene&Deksny, 2018: 118)

ومن خلال التعاريف السابقة يرى الباحثان أن الرشاقة التنظيمية : للمنظمة هي التي يمكن أن تلبي طلبات عملائها سريعاً، وتقدم منتجات جديدة. كما تحقق تحالفات استراتيجية لحل مشكلات عملائها، والتعرف على بيئة العمل لاغتنام الفرص. وهي القدرة التنظيمية للاستشعار والاستجابة بشكل ناجح للفرص والتحديات المتاحة في السوق وفي الوقت المناسب. كما أن الرشاقة التنظيمية هي التطبيق الناجح لقواعد المنافسة مثل السرعة والمرونة والابتكار والجودة من خلال وسائل التكامل بين الموارد

- 6- الابتعاد عن الانشطة والخدمات التي تؤدي إلى الفشل
7- وضع خطط وبرامج لكسب الزبائن
8- معرفة الخدمات الصحية المقدمة للزبائن ومدى توافر الرضا لديهم من الحصول على الخدمات الصحية والمعاملة الحسنة من قبل طاقم العمل.

ابعاد رضا الزبون:

اتفق أغلب الباحثين في تحديد ابعاد رضا الزبون بثلاثة ابعاد رئيسية امثال (Athansopoulos,2001) و (Akter,2013) و (Phan & Ahmmad,2017) لذلك سوف يتم الاعتماد على هذه الابعاد الثلاثة والتي تتضمن ما يأتي:

1- **الرضا عن الأجراءات:** اتمام انجاز المعاملات في الوقت المحدد دون تأخير، ووضوح الإجراءات وبساطتها وبعدها عن الروتين (عدي، وعبدالوهاب، 2017: 47) الرضا عن الأجراءات أحد الأبعاد المهمة للرضا عن الخدمة إذ تشير إلى فوائد عملية الخدمة أو ما يتلقاه الزبون نتيجة لتعامله أو تفاعله مع مقدم الخدمة في مجال الرعاية الصحية من حيث العديد من الفوائد الخدمة التي لها أهمية متفاوتة عند الزبائن وقدرتها على إثارة مشاعر ايجابية لدى المرضى (Athansopoulos,2001:688).

2- **الرضا عن العاملين.** ويشمل لطف العاملين في تعاملهم مع العملاء، واستجابتهم لإحتياجاتهم، وتواجدهم دائماً على رأس أعمالهم، وتنفيذهم للمعاملات دون تمييز، وتقيدهم بالمواعيد المحددة لإنجاز الأعمال (إساعيل، 2022: 8). رضا العاملين يشير إلى نوعية الرضا وديناميكية الرضا بين مقدم الخدمة والزبون ويدل رضا العاملين على قدرة مقدم الخدمة على ادراك والتجارب مع المريض حول الأحتياجات المعلنة وغير المعلنة، حيث تؤكد الدراسات أن تفاعل المريض مع الطبيب له تأثير كبير حيث يتصور المريض أن هناك جودة من حيث المعرفة والكفاءة لدى الطبيب فان هناك امكانية لتوفير الحلول وكذلك الأهتمام الفردي باحتياجاته ويتعلق ذلك بالمدة الزمنية التي يتم من خلالها رضا المريض عن الطبيب (الخفاجي، والخالدي، 2020: 56).

3- **الرضا عن الخدمات:** وهي فاعلية مكتب الخدمة الجمهور، زتفر سيارات ملائمة اللوحات الإرشادية الدالة على مواقع المديريات والأقسام، تواجد النماذج والوثائق الخاصة بسير المعاملة دائماً، توفر المرافق الصحية، وقاعات انتظار مناسبة وخدمة تصوير وثائق، وكذلك فاعلية الأتصال الهاتفني مع الدائرة (الخفاجي، 2023: 86).

المبحث الثالث: الجانب الميداني

قياس الثبات: يقصد بثبات الاستبيان أن اختبار الاستبانة يعطي النتائج نفسها إذا ما أعيد تطبيقه في الظروف ذاتها، ويقاس الثبات باستخراج معامل الارتباط بين مفردات الاستبيان، ولذلك تم تطبيق تحليل معامل الثبات (Reliability Analysis) وبطريقة ألفا - كرونباخ (Alpha - Cronbach)، ويكون مقبولاً عندما تكون هذه القيمة مساوية أو أكبر من (0.60)، وكانت النتائج كما يأتي:

- أعلى قيمة لمعامل الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ على مستوى المتغيرات قد سجلت لمنغير رضا الزبون (0.814)، في حين جاء متغير الرضاقة التنظيمية بمعامل ثبات بلغت قيمته (0.809).

- أعلى قيمة لمعامل الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ على مستوى الابعاد كان لبعده الرضا عن الخدمات في متغير رضا الزبون فقد سجلت (0.780)، في حين جاء بعد رشاقة الاستشعار في متغير الرشاقة التنظيمية بمعامل ثبات بلغت قيمته (0.699) بادنى قيمة لمعامل الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ .

من الأنشطة، لإعادة تجميع الموارد بشكل فعال وتعديل العمليات التجارية على أساس مبادئ العمل الناتجة من مهمة اتخاذ القرار للتصدي للتغير البيئي.

وحسب (PARK,2011: 29) رشاقة الممارسة هي القدرة على إعادة تكوين الموارد التنظيمية

وتقديم منتجات وخدمات جديدة ونماذج سريعة للسوق في الوقت المناسب.

المبحث الثاني : رضا الزبون

مفهوم وتعريف رضا الزبون

يعد رضا الزبون العامل الأساس في عملية التخطيط للأنشطة التسويقية والخدمية في مختلف المنظمات الناجحة، ماجعل الباحثين يهتمون الأهتمام الكبير برضا الزبون، فضلاً عن كونه دالة على الأداء المتوقع والمدرك، ففي حالة ضعف الأداء عن التوقعات فان الزبون يكون في حالة الاستياء وخيبة الأمل أو عدم السرور وسوف يترك التعامل مع المنظمة في المستقبل وفي حالة تماثل الأداء للتوقعات فإنه سيشعر بالراحة والرضا، أما في حالة تفوق الأداء للتوقعات، فإنه سيبقى مرتباً ومواليا للمنظمة (Kotler,2001: 36).

أن وجود العديد من المنظمات في السوق مرتبط برضا العملاء. والعملاء هم العامل الرئيسي- لوجود المنظمة وتطويرها في سوق. ومن الواضح إذن أن المنظمات التي ترغب في مواجحة المنافسة تحتاج امتلاك شروط قيمة وفريدة من نوعها لعملائها، والتي من شأنها تلبية احتياجاتهم. هذا الرضا لا يشمل فقط المشاعر المرتبطة بعملية الشراء، ولكن أيضاً الجو العام قبل وبعد تنفيذ المشتريات إذا كانت المنظمة قريبة من الزبائن، فمن السهل تلبية احتياجاتهم ورغباتهم على المدى الطويل (Biesok & Wróbel,2011: 23)

ولقد تم تصنيف الزبائن إلى نوعين هما:-

1- الزبائن الداخليين: ويقصد بالزبون الداخلي الموظفون في المنظمة، وهم الأشخاص العاملين في جميع الأقسام الذين يتعاملون مع بعضهم البعض لإنجاز الأعمال ذات جودة تتلائم مع متطلباتهم ومتطلبات الغير.

2- الزبائن الخارجين: وهم الذين يتعاملون مع الخدمة التي تنتجها المنظمة ويتلقونها في شكل المخرجات النهائية. (عدي، وعبدالوهاب، 2017: 45).

يعرف رضا الزبون بأنه شعور الزبون بالسعادة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة أداء المنتج مع توقعات عن المنافع التي يحصل عليها فإنه انخفضت نسبة أداء المنتج عن توقعات الزبون غير راض وإذا تساوى الأداء مع التوقعات فإن ذلك يعنى رضا الزبون، أما إذا زاد الأداء عما هو متوقع فسيكون الزبون راضياً وسعيداً (بشري، 2020: 7) ويشير (Daryanto, & Kotler; 2014), (Keller & Setyobudi, 2009) الزبائن هم جميع الأفراد أو المشترين الذين يستخدمون السلع أو الخدمات المستخدمة بشكل مستمر للأغراض الشخصية من المنتجات التي تقدمها (Naini & Others,2022: 38).

أهمية رضا الزبون: يرى الباحثان أن أهمية رضا الزبون تظهر من خلال ما يأتي:

- 1- الوقوف على تحديد مدى رضا الزبون
- 2- تقديم النتائج للمنظمات الصحية لزيادة كسب الزبائن من خلال الخدمات وجودة الخدمات المقدمة
- 3- معرفة اسباب وعراقيل عدم تحقيق الاهداف المرجوة
- 4- كشف عن مدى استفادة المستهلكين من الخدمة المقدمة
- 5- معرفة الجوانب والنواحي التي تساعد على تقديم خدمات افضل للزبائن

(N=0)، ثم تلتها فئة الخدمة الإجالية (1-5 سنة) ونسبة بلغت (33.6%) ، (N=48).

4. التحصيل الدراسي: يشير الجدول (2) إلى نتائج وصف عينة البحث حسب توزيع الأفراد المستجيبين وفق سمة التحصيل الدراسي، وقد أظهرت النتائج بأن حملة شهادة البكالوريوس جاءوا بالمركز الاول ونسبة بلغت (36.4%) ، (N=52)، في حين أن حملة شهادة الدكتوراه جاءت بنسبة بلغت (9.1%) ، (N=13)

الجدول (2)

البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث

النسبة المئوية	العدد	الفئات	السمات
55.9	80	ذكر	الجنس
44.1	63	أثى	
30.1	43	20-30 سنة	العمر
39.2	56	31-40 سنة	
26.6	38	41-50 سنة	
4.2	6	51 سنة فأكثر	
33.6	48	1-5 سنة	عدد سنوات الخدمة
49.0	70	6-10 سنة	
14.0	20	11-15 سنة	
2.1	3	16-20 سنة	
1.4	2	21-25 سنة	
27.3	39	دبلوم فني	التحصيل الدراسي
36.4	52	بكالوريوس	
16.8	24	دبلوم عالي	
10.5	15	ماجستير	
9.1	13	دكتوراه	
100%	143		المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.24.

ب. وصف متغيرات البحث:

خصصت الفقرة الحالية لوصف المتغيرات وأبعادها وذلك على وفق آراء أفراد عينة البحث لعينة من منتسبي عدد من المستشفيات الصحية الخاصة في مدينة السلمانية المحوثة، وبالاستناد على نتائج التحليل الإحصائي ومن خلال المقاييس الوصفية والتي تمثلت بكل من النسبة المئوية، والتكرارات، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري عن طريق الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS V.24) ، ولتحديد مستويات الوصف وفق قيم مقياس ليكرت الخماسي الذي اعتمده البحث الحالي، وفيما يلي نتائج تحليل الوصف والتشخيص لمتغيرات البحث وأبعادها على النحو الآتي:

1. وصف متغير الرضا التنظيمية:

تقدم هذه الفقرة وصف آراء أفراد عينة البحث المستجيبة تجاه متغير الرضا التنظيمية، حيث بلغت المعدل العام للوسط حسابي لهذه المتغير (3.32) وانحراف معياري عام (1.390)، وكما يأتي:

أ- وصف بُعد رشاقة الاستشعار: تشير نتائج وصف بُعد رشاقة الاستشعار المذكور في الجدول (3) بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لعبارات بُعد رشاقة الاستشعار (X1) (5X) قد بلغت (3.32) وانحراف معياري عام (1.121)، وللتعرف على تفاصيل

- أما على مستوى المؤشر الكلي ولجميع عبارات الاستبيان وباللغة (30) عبارة فقد كانت قيمة معامل الثبات قد بلغت (0.858) ومن النتائج السابقة يتضح توافر الثبات المطلوب لاستبيان البحث الحالي وكما موضح في الجدول (1) الخاص بقياس الثبات.

الجدول (1)

قياس الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	قيمة المعامل
الرضا التنظيمية	رشاقة الاستشعار	5	.699
	رشاقة اتخاذ القرار	5	.729
	رشاقة الممارسة	5	.727
المؤشر الكلي للرضا التنظيمية		15	.809
رضا الزبون	الرضا عن سير الإجراءات	5	.723
	الرضا عن العاملين	5	.756
	الرضا عن الخدمات	5	.780
المؤشر الكلي لرضا الزبون		15	.814
المؤشر الكلي لجميع عبارات الاستبانة		30	.858

المصدر: إعداد الباحثين من خلال نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

ثانياً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

نتناول في المحور الحالي وصف كل من البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث وكذلك وصف أبعاد متغيرات البحث، وفق الفقرات التالية:

أ. وصف البيانات الشخصية لعينة البحث:

تمثل النتائج المذكورة في الجدول (2) وصفاً للبيانات الشخصية لأفراد العينة من منتسبي عدد من المستشفيات الصحية الخاصة في محافظة السلمانية وباللغة عددهم (143) منتسب من مجتمع مكون من (185) منتسب، لثلاث مستشفيات خاصة والمتمثلة بمستشفى (به خشين و هو رجم و انور شيخة) والتي يمكن استعراضها على وفق الفقرات الآتية:

- الجنس: تشير نتائج توزيع أفراد العينة حسب سمة الجنس إلى أن أكثر من نصف أفراد العينة هم من الذكور والذين كانت نسبتهم 55.9% (N=80)، بينما كانت نسبة الإناث 44.1% (N=63) من أفراد العينة، وتدل هذه النسب على عدم التفرقة بين الجنسين في مسائل تعيينهم واستخدامهم في المستشفيات الخاصة في مدينة السلمانية.
- العمر: تبين أن أفراد عينة البحث ومن الفئة العمرية (31-40 سنة) قد سجلت أعلى نسبة وباللغة (39.2%) ، (N=56)، وجاءت بالمرتبة الثانية الفئة العمرية (30-20 سنة) والتي كانت نسبتها (30.1%) ، (N=43)، وجاءت الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) في المرتبة الأخيرة بنسبة (4.2%) ، (N=6) من حجم العينة. وهذه النسب هي دلالة جيدة على ان المستشفيات المحوثة تعتمد على العناصر الكفوءة الشابة لتمشية الامور اليومية في المستشفيات المحوثة
- عدد سنوات الخدمة: يوضح الجدول (2) نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث وفق سمة سنوات الخدمة، وقد بينت النتائج بأن أغلبية أفراد عينة البحث كانوا ضمن فئة الخدمة الإجالية (6-10 سنة) والتي بلغت نسبتها (49.0%) ،

المؤسسة اظلمة المعلومات للتواصل بين وحداتها الداخلية لدعم عملية اتخاذ القرار) سجلت أقل مستوى من الإسهام في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البعد، إذ جاءت بوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (1.070).
ت- وصف بُعد رشاقة الممارسة تشير نتائج وصف بُعد رشاقة الممارسة المذكور في الجدول (3) بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لعبارات بُعد رشاقة الممارسة (X11-X15) قد بلغت (3.24) وانحراف معياري عام (1.150)، وللتعرف على تفاصيل العبارات التي أسهمت في ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه بُعد رشاقة الممارسة، فقد تبين أن العبارة (X11) والتي ينص على (تستفيد المؤسسة من التكنولوجيا المتاحة في السوق العالي لتطوير منتجاتها) قد أسهمت بأعلى نسبة اتفاق حيث بلغ الوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (1.053). بينما كان للعبارة (X13) والتي ينص على (تستفيد المؤسسة من التحالفات التي تستهدف العميل لبناء علاقات طويلة الأجل) سجلت أقل مستوى من الإسهام في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البعد، إذ جاءت بوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (1.232).

العبارات التي أسهمت في ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه بُعد رشاقة الاستشعار، فقد تبين أن العبارة (X3) والتي ينص على (تقوم المؤسسة باستخدام آليات معينة تبحث في الفرص المتاحة في السوق) قد أسهمت بأعلى نسبة اتفاق حيث بلغ الوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.045). بينما كان للعبارة (X4) والتي ينص على (تمتلك المؤسسة المرونة لتوقع الأزمات والتهديدات المستقبلية للاستعداد لها). سجلت أقل مستوى من الإسهام في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البعد، إذ جاءت بوسط حسابي (3.14) وانحراف معياري (1.136).
ب- وصف بُعد رشاقة اتخاذ القرار: تشير نتائج وصف بُعد رشاقة اتخاذ القرار المذكور في الجدول (3) بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لعبارات بُعد رشاقة اتخاذ القرار (X6-X10) قد بلغت (3.40) وانحراف معياري عام (1.90)، وللتعرف على تفاصيل العبارات التي أسهمت في ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه بُعد رشاقة اتخاذ القرار، فقد تبين أن العبارة (X10) والتي ينص على (تمتلك المؤسسة ذاكرة تنظيمية لصياغة القرارات المستقبلية) قد أسهمت بأعلى نسبة اتفاق حيث بلغ الوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.155). بينما كان للعبارة (X7) والتي ينص على (تستخدم

الجدول (3)

وصف عبارات متغير الرشاقة التنظيمية

العبارات	اتفاق تماماً		لا اتفاق		محايد		اتفاق		اتفاق تماماً		الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
X1	26	18.2	35	24.5	41	28.7	35	24.5	26	18.2	1.200
X2	17	11.9	46	32.2	38	26.6	46	32.2	17	11.9	1.198
X3	28	19.6	53	37.1	38	26.6	53	37.1	28	19.6	1.045
X4	19	13.3	35	24.5	47	32.9	35	24.5	19	13.3	1.136
X5	22	15.4	57	39.9	39	27.3	57	39.9	22	15.4	1.027
المؤشر الكلي لعبارات بُعد رشاقة الاستشعار											
X6	18	12.6	58	40.6	43	30.1	58	40.6	18	12.6	1.018
X7	15	10.5	44	30.8	47	32.9	44	30.8	15	10.5	1.070
X8	26	18.2	47	32.9	45	31.5	47	32.9	26	18.2	1.080
X9	23	16.1	46	32.2	43	30.1	46	32.2	23	16.1	1.128
X10	33	23.1	47	32.9	37	25.9	47	32.9	33	23.1	1.155
المؤشر الكلي لعبارات بُعد رشاقة اتخاذ القرار											
X11	22	15.4	54	37.8	42	29.4	54	37.8	22	15.4	1.053
X12	26	18.2	52	36.4	36	25.2	52	36.4	26	18.2	1.178
X13	12	8.4	21	14.7	33	23.1	21	14.7	12	8.4	1.232
X14	18	12.6	57	39.9	36	25.2	57	39.9	18	12.6	1.127
X5	27	18.9	51	35.7	34	23.8	51	35.7	27	18.9	1.161
المؤشر الكلي لعبارات بُعد رشاقة الممارسة											
المعدل العام لمتغير الرشاقة التنظيمية											
			1								1.390

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.24.

عن سير الإجراءات (Y1-Y5) قد بلغت (3.31) وانحراف معياري عام (1.151)، وللتعرف على تفاصيل العبارات التي أسهمت في ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه بُعد الرضا عن سير الإجراءات، فقد تبين أن العبارة (Y3) والتي ينص على (يقدم مؤسستنا تسهيلات مميزة) مثل الصيدلية والكشف الطبي والإجابة السريعة عن الاستفسارات)) قد أسهمت بأعلى نسبة اتفاق حيث بلغ الوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (1.107). بينما كان للعبارة (Y4) والتي ينص على (أن مؤسستنا دقيقة عندما يبلغ زبائنها عن سير معاملاتهم الصحية) سجلت أقل مستوى من الإسهام في

2. وصف متغير رضا الزبون
تقدم هذه الفقرة وصف آراء أفراد عينة البحث المستقبلية تجاه وصف متغير رضا الزبون، حيث بلغت المعدل العام للوسط حسابي لهذه المتغير (3.07) وانحراف معياري عام (1.153)، وكما يأتي:
أ. وصف بُعد الرضا عن سير الإجراءات: تشير نتائج وصف بُعد الرضا عن سير الإجراءات المذكور في الجدول (4) بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لعبارات بُعد الرضا

ت. وصف الرضا عن الخدمات: تشير نتائج وصف بُعد الرضا عن الخدمات المذكور في الجدول (4) بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لعبارات بُعد الرضا عن الخدمات (Y11-Y15) قد بلغت (2.95) وانحراف معياري عام (1.176)، وللتعرف على تفاصيل العبارات التي أسهمت في ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه بُعد الرضا عن الخدمات، فقد تبين أن العبارة (Y15) والتي ينص على (أن تبني علاقات جيدة مع الزبون والعاملين يؤدي إلى تقديم خدمة أفضل) قد أسهمت بأعلى نسبة اتفاق حيث بلغ الوسط حسابي (3.37) وانحراف معياري (1.173). بينما كان للعبارة (Y12) والتي ينص على (تؤخذ بنظر الاعتبار المقترحات المقدمة من قبل الزبائن) سجلت أقل مستوى من الإسهام في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (1.144).

تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.197).
ب. وصف بُعد الرضا عن العاملين: تشير نتائج وصف بُعد الرضا عن العاملين المذكور في الجدول (4) بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لعبارات بُعد الرضا عن العاملين (Y6-Y10) قد بلغت (2.97) وانحراف معياري عام (1.133)، وللتعرف على تفاصيل العبارات التي أسهمت في ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه بُعد الرضا عن العاملين، فقد تبين أن العبارة (Y8) والتي ينص على (يتصرف عاملوا مؤسستنا معي بحرية عندما تواجهني مشكلة بهدف حلها) قد أسهمت بأعلى نسبة اتفاق حيث بلغ الوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (1.105). بينما كان للعبارة (Y7) والتي ينص على (يملك عاملوا مؤسستنا المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة الفورية الضرورية لزبائننا). سجلت أقل مستوى من الإسهام في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.135).

الجدول (4)

وصف عبارات متغير رضا الزبون

العبارات	اتفاق تماما		لا اتفاق		محايد		اتفاق		اتفاق تماما		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
Y1	16.8	24	14.7	21	23.1	33	36.4	52	16.8	24	
Y2	12.6	18	14.0	20	31.5	45	33.6	48	12.6	18	
Y3	16.1	23	14.0	20	30.1	43	33.6	48	16.1	23	
Y4	13.3	19	16.8	24	22.4	32	37.1	53	13.3	19	
Y5	14.0	20	18.2	26	27.3	39	32.9	47	14.0	20	
المؤشر الكلي لعبارات بُعد الرضا عن سير الإجراءات											
Y6	10.5	15	27.3	39	30.8	44	21.0	30	10.5	15	
Y7	9.1	13	23.8	34	34.3	49	21.0	30	9.1	13	
Y8	9.8	14	18.2	26	37.1	53	25.2	36	9.8	14	
Y9	9.1	13	25.2	36	35.0	50	21.0	30	9.1	13	
X10	9.8	14	23.1	33	31.5	45	23.1	33	9.8	14	
المؤشر الكلي لعبارات بُعد الرضا عن العاملين											
X11	9.1	13	23.8	34	23.1	33	25.9	37	9.1	13	
X12	8.4	12	25.2	36	35.0	50	16.8	24	8.4	12	
X13	11.2	16	25.9	37	27.3	39	22.4	32	11.2	16	
X14	8.4	12	28.7	41	34.3	49	18.2	26	8.4	12	
X15	16.8	24	14.7	21	25.2	36	35.0	50	16.8	24	
المؤشر الكلي لعبارات بُعد الرضا عن الخدمات											
المعدل العام لمتغير رضا الزبون											
1.151	3.31										
1.152	2.94	10.5	15	27.3	39	30.8	44	21.0	30	10.5	15
1.135	2.92	11.9	17	23.8	34	34.3	49	21.0	30	9.1	13
1.105	3.07	9.8	14	18.2	26	37.1	53	25.2	36	9.8	14
1.106	2.95	9.8	14	25.2	36	35.0	50	21.0	30	9.1	13
1.167	2.97	12.6	18	23.1	33	31.5	45	23.1	33	9.8	14
1.133	2.97										
1.254	2.84	18.2	26	23.8	34	23.1	33	25.9	37	9.1	13
1.144	2.79	14.7	21	25.2	36	35.0	50	16.8	24	8.4	12
1.211	2.92	13.3	19	25.9	37	27.3	39	22.4	32	11.2	16
1.100	2.85	10.5	15	28.7	41	34.3	49	18.2	26	8.4	12
1.173	3.37	8.4	12	14.7	21	25.2	36	35.0	50	16.8	24
1.176	2.95										
1.153	3.07	2	الترتيب								

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.24.

وبانحراف معياري (1.153)، أي إن المنظمات المبحوثة تركز في أنشطتها على الرضاقة التنظيمية ومن ثم رضا الزبون وذلك وفق آراء المنتسبين لأفراد عينة البحث.

وعموما تشير نتائج الجدولين أعلاه بأن جميع العبارات والأبعاد الخاصة بقياس متغيرات البحث قد حصل على مستوى متوسط وجيد الأهمية من الوسط الحسابي، مما يدل على نسبة إدراك متوسط بين العاملين حول مضمون فقرات الاستبانة فيما يخص المنظمات المبحوثة في مدينة السلمانية إقليم كردستان العراق، مع الأخذ بنظر الاعتبار أن الانحراف المعياري لتلك الفقرات متفاوت. ويتضح من نتائج الجدولين أعلاه والمستندة على مقاييس الوسط الحسابي، الانحراف المعياري بأن الأهمية الترتيبية لمتغيرات البحث جاء فيها متغير الرضاقة التنظيمية بالمرتبة الأولى وبوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1.390)، ثم جاء متغير رضا الزبون بالمرتبة الثانية وبوسط حسابي (3.07)

وعلى المستوى الجزئي يشير الجدول (5) إلى وجود علاقات الارتباط بين ابعاد الرشاقة التنظيمية (رشاقة الاستشعار، رشاقة اتخاذ القرار، رشاقة الممارسة) ورضا الزبون وعند مستوى المعنوية (0.001) وقد كانت العلاقة بين رشاقة اتخاذ القرار ورضا الزبون من أقوى العلاقات الارتباطية ($R=0.439^{**}$) مقارنة بالعلاقات الارتباطية الأخرى، في حين كانت العلاقة الارتباطية بين رشاقة الاستشعار ورضا الزبون من أضعف العلاقات الارتباطية ($R=0.292^{**}$) وبالتالي قبول الفرضية الأولى والتي تنص بأنه "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الرشاقة التنظيمية ورضا الزبون" والفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة عنها.

ثالثاً: اختبار فرضية التأثير بين متغيري البحث

تم تخصيص هذه الفقرة لاختبار الفرضية الثانية والهادفة للتعرف على تأثير الرشاقة التنظيمية في رضا الزبون الاستراتيجية، حيث تم استخدام معامل الإنحدار البسيط (Regression Coefficient) وطريقة الادخال (Enter) وذلك لاختبار تأثير الرشاقة التنظيمية في رضا الزبون على المستوى الكلي والجزئي، وقد تبين من نتائج التحليل في الجدول (6) وعلى المستوى الكلي أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل الرشاقة التنظيمية في المتغير التابع رضا الزبون على المستوى الكلي، وذلك استناداً إلى قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (48.223)، وهي أعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.8415) وبدرجات حرية (1, 141)، ويؤكد ذلك قيمة مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0.000) وهي تقل بشكل كبير عن مستوى المعنوية الافتراضية للدراسة والبالغة (0.05)، وبذلك نستنتج أنه كلما ارتكزت المنظمات المبحوثة في مدينة السلجوانة بإقليم كردستان العراق المبحوثة على توظيف الرشاقة التنظيمية في عملياتها وانشطتها كلما تمكنت تلك المؤسسات المبحوثة من تحسين مستويات رضا الزبون لها.

الجدول (٦)

تأثير الرشاقة التنظيمية في رضا الزبون

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.505 ^a	.255	.250	.36057	.255	48.223	1	141	.000

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي.

بُعد رشاقة اتخاذ القرار من أكثر أبعاد الرشاقة التنظيمية في قيمته التفسيرية المؤثرة في متغير رضا الزبون وجاءت أبعاد رشاقة الممارسة ورشاقة الاستشعار بنسب تفسيرية أقل وعلى الترتيب.

الجدول (7)

تأثير أبعاد الرشاقة التنظيمية في متغير رضا الزبون

أبعاد الرشاقة التنظيمية	درجات الحرية	قيمة F الجدولية	قيمة R ²	قيمة F المحسوبة	قيمة Sig.	متغير رضا الزبون	
						قيمة F	قيمة Sig.
رشاقة الاستشعار	1, 141	3.8415	.085	13.139	.000		
رشاقة اتخاذ القرار	1, 141	3.8415	.193	33.741	.000		
رشاقة الممارسة	1, 141	3.8415	.187	32.453	.000		

الجدول (5)

معامل الارتباط بين الرشاقة التنظيمية ورضا الزبون

معامل الارتباط	رضا الزبون
.505**	رشاقة التنظيمية
(.000)	
.292**	رشاقة الاستشعار
(.000)	
.439**	رشاقة اتخاذ القرار
(.000)	
.433**	رشاقة الممارسة
(.000)	

اختبار فرضيات البحث:

اختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيري البحث ينص الفرضية الأولى بأنه "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الرشاقة التنظيمية ورضا الزبون" وعلى المستوى الكلي والجزئي. للإجابة على هذه الفرضية تم استخراج معاملات الارتباط بين الرشاقة التنظيمية ورضا الزبون باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS-24) وعن طريق معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) من أجل اختبار هذه الفرضيات. ويشير نتائج الجدول (5) الى وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين الرشاقة التنظيمية ورضا الزبون حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (.505**) عند مستوى معنوي (0.01) على المستوى الكلي.

وان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.255)، والتي تشير إلى أن التغير في رضا الزبون لدى المنظمات المبحوثة والذي كان بنسبة (25.5%) يمكن إسناده إلى الرشاقة التنظيمية، كما أن النسبة المتبقية والبالغة (74.5%) من التغير في رضا الزبون يعود لمسببات أخرى لم يتم اعتمادها في نموذج الدراسة الحالية. ولاستيعاب حالة التأثير لأبعاد الرشاقة التنظيمية (رشاقة الاستشعار، رشاقة اتخاذ القرار، رشاقة الممارسة) في رضا الزبون لابد من التعرف على المستويات التأثيرية لكل بُعد من أبعاد الرشاقة التنظيمية في رضا الزبون على المستوى الجزئي، لذلك تم تطبيق اختبار الإنحدار البسيط حيث تشير نتائج هذا التحليل المذكورة في الجدول (7)، حيث تبين وجود تأثير معنوي لكل من أبعاد الرشاقة التنظيمية في متغير رضا الزبون، وذلك استناداً لقيم معامل الاختبار (F) والتي بلغت (13.139)، (33.741)، (32.453)، وعلى التوالي وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.8415) وبدرجة حرية (1, 141)، ويؤكد ذلك قيم معاملات (Sig.) المحسوبة والتي بلغ (0.000) وهي قيمة تقل عن مستوى المعنوية الافتراضية للدراسة والبالغة (0.05). كما تبين من نتائج التحليل أن قيم (R^2) لكل من رشاقة الاستشعار، رشاقة اتخاذ القرار، رشاقة الممارسة قد بلغت (8.5%)، (19.3%)، (18.7%)، وعلى التوالي وهذه النتائج تشير إلى أن

(P ≤ 0.05) ، N=143

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي وتأسيساً على النتائج أعلاه وعلى المستوى الكلي والجزئي يمكن قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للرشافة التنظيمية في رضا الزبون)، والفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة عنها.

المبحث الرابع الأستنتاجات والتوصيات

أولاً: الأستنتاجات

اعتماداً على نتائج الجانب العملي التي توصل اليها الباحثان تم وضع الإستنتاجات الآتية:

1- تبين من خلال استجابات افراد عينة البحث ان المستشفيات المبحوثة تتختم بمتغير الرشافة التنظيمية بمستوى عالي وكان نتيجة امتلاك المستشفيات لرشافة اتخاذ القرار جاءت بالمستوى الأول وتأتي بعدها مباشرة بعد رشافة الإستشعار ثم رشافة الممارسة بالمركز الثالث .

2- أظهرت النتائج بأن رضا زبائن المستشفيات المبحوثة تتباين على وفق ابعادها الثلاثة، فرضا الزبائن عن مستوى سير الإجراءات كانت بنسبة عالية في حين كانت نسبة الرضا عن العاملين في المستشفيات المبحوثة دون المستوى المطلوب في حين كانت نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة ضعيفا وفي المرتبة الاخيرة.

3- تبين وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغير المستقل والمتمثل بالرشافة التنظيمية والمتغير التابع والمتمثل برضا الزبون.

4- تتفاوت قوة علاقات الارتباط بين ابعاد متغير الرشافة التنظيمية ومتغير رضا الزبون حيث كانت اقوى علاقة بين بعد رشافة اتخاذ القرار و رضا الزبون في حين كانت اضعفها بين بعد الاستشعار ومتغير رضا الزبون.

5- تبين ان المستشفيات المبحوثة لا يستخدمون اظمة المعلومات للتواصل بين وحداتها الداخلية بشكل ضعيف لدعم عملية اتخاذ القرار.

6- ظهر من خلال نتائج البحث وجود تأثير معنوي لمغني الرشافة التنظيمية في متغير رضا الزبون.

7- تتفاوت قوة تأثير ابعاد الرشافة التنظيمية في رضا الزبائن حيث جاءت بعد رشافة اتخاذ القرارات من حيث التأثير في المرتبة الأولى في حين جاء بعد رشافة الإستشعار في المستوى الثاني من حيث التأثير و رشافة الممارسة في المستوى الثالث.

ثانياً: التوصيات :

في ضوء الإستنتاجات المقدمة يوصي الباحثان بما يأتي:

1. تعزيز الرشافة التنظيمية وتحسين كفاءتها وفعاليتها في تقديم الخدمات الصحية بما تؤدي إلى رضا الزبائن.

2. ضرورة توظيف الرشافة التنظيمية في عملياتها وانشطتها كلما تمكنت تلك المنظمات المبحوثة من تحسين مستويات رضا الزبون لها .

3. تفعيل البرامج التكنولوجية مثل نظم إدارة المستشفيات الإلكترونية والتطبيقات الصحية على تحسين تنظيم العمليات وتحسين التواصل بين الفرق الطبية.

4. تعزيز التواصل والعلاقات الاجتماعية بين مختلف الأقسام والفروع الطبية لتحسين وارتقاء العمل وتجنب الأخطاء والصراعات والأخطاء.

5. الاهتمام بتطوير وتحسين إدارة الموارد بشكل فعال لضمان توافر الأدوات والمعدات الطبية والكوادر الطبية بشكل ملائم لاحتياجات المرضى.

6. اشراك العاملين في المستشفيات الصحية الخاصة ببرامج تدريبية مستمرة من أجل تطوير مهاراتهم وتعزيز قدراتهم لتقديم خدمات صحية بجودة عالية .

7. تعزيز روح الفريق لدى العاملين في المستشفيات الخاصة من أجل تقليل المشاكل والابتعاد عن العزلة والوحدة التي يشعر بها العاملين.

8- تشجيع إدارة المستشفيات المبحوثة على ضرورة الاستماع الى التغذية العكسية لزبائنها لغرض تلبية متطلباتهم على وفق التغييرات السريعة في البيئة.

9- ضرورة تقييم مستوى الخدمات المقدمة من قبل إدارة المستشفيات المبحوثة بشكل دوري ودون توقف.

المصادر:

إبراهيم، محمد عبدالمعتمد محمد، (2024)، أثر الرشافة التنظيمية على الريادة الاستراتيجية للبنوك السعودية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد الخامس، العدد الأول، الجزء الثالث، السعودية.

إساعيل، عمار فتحي موسي، (2022)، دور تمكين العاملين في تحسين رضا العملاء، دراسة تطبيقية على العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة مدينة السادات، مصر.

بشرى، ومحمد، خليفي، غوتي، (2020)، أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن، دراسة حالة بنك الخليج بولاية سعيدة، رسالة ماجستير، جامعة دكتور مولاي الطاهر بسعيدة، الخليج.

الطران، ومشهور، والشناوي، شجاء، نهلة عبدالوهاب، سباح عبدالحفيظ، (2022)، أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية الخضراء على تنمية السياحة الخضراء في وجود الرشافة التنظيمية (كمتغير وسيط)، دراسة تطبيقية على العاملين بشركات السياحة المصرية فئة (أ)، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 23، العدد 4، جامعة بورسعيد، مصر.

حسين، رامي رمضان محمد، (2023)، أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الرشافة التنظيمية ، تحليل الدور المعدل للمناعة التنظيمية بالتطبيق على شركة مصر- للطيران، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، المجلد 60، العدد السادس، مصر.

الحفاجي، حاكم جبوري، (2023)، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون، دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي / فرع النجف، الغرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 8، العدد 25، العراق.

الحفاجي، والخالدي، حاكم جبوري، بشرى ذياب، (2020)، تأثير الادارة اللوجستية في تحسين رضا الزبون للخدمات الصحية، دراسة حالة في مستشفى الصدر الطبية في النجف الأشرف، مجلة معين، العدد الرابع، العراق.

الذياني، منى سليمان، (2020)، الرشافة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي- بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية، تصور مقترح، مجلة تكريت، جامعة المنصورة، العدد 110، العراق.

الزامل، والدويسري، محم عثمان، هيا نجيت، (2020) الرشافة التنظيمية في جامعة الأميرة نوره عبدالرحمن بمدينة الرياض وسبل تحسينها، مجلة الجامعة الإسلامية التربوية والنفسية، المجلد 29، العدد 40، ص 761-778.

شيت، نضال بدر، (2013)، السياسات السعرية وأثرها في رضا الزبون ، دراسة تحليلية للأراء عينة من مديري بعض المنظمات الصناعية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد السادس، العدد الثاني عشر، العراق.

عداي، وعبدالوهاب، علي حسين، نادية لطفي، (2017)، تطبيق نموذج Kano لتحديد رضا الزبائن عن جودة الخدمات، بحث تطبيقي في بلدية الدورة، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، العراق.

- عمر، دعاء محمد سيد، (2020)، تحسين ممارسات الرقابة التنظيمية بكليات جامعة جنوب الوادي، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية بالگردقة، جامعة جنوب الوادي، المجلد3، العدد1،
- قلجة، ومسلم، محمد حيدر، عبدالقادر أحمد، (2021)، دور الرقابة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي- وفق النموذج الأوروبي EFQM، دراسة ميدانية على شركات التأمين في المحافظات الفلسطينية الجنوبية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، فلسطين.
- قنديل، وبطانية، سباح خليل، عبدالله قاسم، (2020)، أثر الرقابة التنظيمية على التميز المنظمي، الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في شركات الأنصال العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- النشيلي، دينا علمي، عباس محمد، (2020)، دور الرقابة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، مجلد40، العدد3، القاهرة، مصر.

Athanassopoulos, Andreas, (2000), Behavioral responses to customer satisfaction: an empirical study, European Journal of Marketing, Vol. 35 No. 5/6, 2001, pp. 687-707. # MCB University Press, 0309-0566.

Biesok & Wróbel, Grzegorz, Jolanta Wyród, (2011), Customer Satisfaction — Meaning and Methods of Measuring, See discussions, <https://www.researchgate.net/publication/318013354>.

Kotler, Philip, (2001), Marketing Management: Analysis planning, implement and Control, Prentice Hall, Inc.

Naini & Santoso & Andriani & Claudia & Nurfadillah, Nurul Fitriani, Sugeng, Tanti Stevany, Unique, (2022), The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty, Naini et al., Journal of Consumer Sciences (2022), 7(1), 34-50 DOI: <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>.

Park, Young, Ki, (2011), The Dynamics of Opportunity and Threat Management in Turbulent Environments The Role of Information Technologies, A Dissertation Presented to the USC Graduate School University of Southern California.

Zitkiene & Deksnys, Rima, Mindaugas, (2018), Organizational Agility Conceptual Model Montenegrin Journal of Economics Vol. 14, No. 2 (2018), 115-129.