

العنوان:	أثر أبعاد جودة الخدمات على أداء المختبرات الطبية الخاصة الأردنية
المؤلف الرئيسي:	الدعيق، محمد عمر
مؤلفين آخرين:	أبو حسين، الحارث محمد موسى(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2015
موقع:	عمان
الصفحات:	1 - 124
رقم MD:	788587
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة عمان العربية
الكلية:	كلية الأعمال
الدولة:	الاردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	جودة الخدمات، رضا العملاء، ولاء العملاء، المختبرات الطبية الخاصة، الأردن
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/788587

أثر أبعاد جودة الخدمات على أداء المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON THE
JORDANIAN PRIVATE MEDICAL LABORATORY
PERFORMANCE.**

إعداد الطالب:

محمد عمر الدعيق

إشراف الدكتور:

الحارث محمد ابو حسين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة.

جامعة عمان العربية

قسم الإدارة

كلية الأعمال

أيار 2015م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقَدْ عَلِمْتُنِي

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

قرار لجنة المناقشة
نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: أثر أبعاد جودة الخدمات على أداء المختبرات الطبية الخاصة
الأردنية.

وإجيزت بتاريخ / 5 / 2015م

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة



مشرفاً ورئيساً

الدكتور الحارث محمد أبو حسين

عضواً داخلياً

الدكتور أنور العزام

عضواً خارجياً

الدكتور محمد أبو زيد

الأهداء

إلى من كلل العرق جبينه.. وشققت الأيام يديه إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة والإصرار إلى والدي أطل الله بقاءه وألبسه ثوب الصحة والعافية ومتعني ببره ورد جميله أهدي اليه ثمرة من ثمار غرسه.. عمر بن أحمد الدعيق.

إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة صنعتها من أوراق الصبر وطرزتها في ظلام الدهر رسالة تعلم العطاء كيف يكون العطاء وتعلم الوفاء كيف يكون الوفاء إليك أُمي أهدي هذه الرسالة وشتان بين رسالة ورسالة جزاك الله خيراً وأمد في عمرك بالصالحات فأنت زهرة الحياة ونورها.. بدرية بنت إبراهيم زعازع.

بكل الحب.. إلى زوجتي ورفيقة دربي إلى من سارت معي نحو الحلم.. خطوة بخطوة بذنائه معاً.. وحصدناه معاً وسنبقى معاً بإذن الله.. أروى محمد.

إلى من شملوني بالعطف، وأمدوني بالعون، وحفزوني للتقدم، إخوتي، وأخواتي. إلى من أضاء بعلمه عقل غيره وهدى بالجواب الصحيح حيرة سائله فأظهر بسماحته تواضع العلماء وبرحابته سماحة العارفين إلى من تتسابق إليه الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها إلى والدي المستشار المهندس/ محمد بن بكر فلاته.

وإلى من لأجلهم سرت في هذا الدرب أبنائي عمر و بدر.

إليكم أحبتي أهدي ثمرة جهدي المتواضع شكرا لكم لدعمي ومساندتي وجزاكم الله كل خير.

محمد بن عمر الدعيق

الشكر والتقدير

في البداية أود أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لصاحب الفضل الكبير الذي لم يتوان في تقديم النصح والمشورة المشرفة على هذه الرسالة الدكتور الحارث أبو حسين. كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان للجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ومنحهم جزء من وقتهم الثمين لإبداء الملاحظات والاقتراحات لإخراج هذا العمل بالشكل الصحيح.

ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل شكري وعظيم امتناني لأساتذتي في كلية إدارة الأعمال الذين تعلمت منهم الكثير وسوف يبقون في الذاكرة. وفي النهاية هناك جنود مجهولون ساعدوا في إنجاز هذا العمل المتواضع، لهم مني جزيل الشكر وجزاهم الله عنا كل خير.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	الشكر والتقدير
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	الملخص باللغة العربية
ن	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
2	(1-1): مقدمة
3	(1-2): مشكلة الدراسة وعناصرها
5	(1-3): أهمية الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
7	(1-4): فرضيات الدراسة
9	(1-5): أنموذج الدراسة
10	(1-6): التعريفات الإجرائية
12	(1-7): حدود الدراسة
14	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
15	(2-1): مقدمة
19	(2-2): أبعاد جودة الخدمات
28	(2-3): رضا المرضى
31	(2-4): ولاء المرضى
34	(2-5): الدراسات السابقة العربية والإنجليزية
52	(2-6): ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
53	الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات
54	(3-1): مقدمة
54	(3-2): منهجية الدراسة
54	(3-3): مجتمع الدراسة والعينة
55	(3-4): وحدة المعاينة
55	(3-5): مصادر جمع المعلومات

رقم الصفحة	الموضوع
56	(3-6): صدق وثبات أداة الدراسة
58	(3-7): المعالجات الإحصائية
60	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
61	(4-1): مقدمة
61	(4-2): الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة
75	(4-3): اختبار جاهزية البيانات لتحليل الأنحدار
78	(4-4): اختبار الفرضيات
93	(4-5): ملخص نتائج اختبار الفرضيات
95	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
96	(5-1): مقدمة
96	(5-2): النتائج
101	(5-3): التوصيات
103	المراجع
117	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
10	متغيرات الدراسة	1
52	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	2
58	قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا	3
62	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	4
63	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	5
64	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	6
65	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد مرات التعامل مع المختبر سنوياً	7
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الملموسية	8
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الاعتمادية	9
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الاستجابة	10
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الأمان	11
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التعاطف	12
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رضا المرضى	13
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير ولاء المرضى	14
76	اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogrove-Smirnov	15
77	اختبار استقلالية متغيرات الدراسة Multicollinarity	16

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
78	اختبار معامل الارتباط بيرسون	17
79	اختبار الانحدار البسيط لأثر جودة الخدمات في رضا المرضى	18
80	اختبار الانحدار البسيط لأثر الملموسية في رضا المرضى	19
81	اختبار الانحدار البسيط لأثر الاعتمادية في رضا المرضى	20
82	اختبار الانحدار البسيط لأثر الأمان في رضا المرضى	21
83	اختبار الانحدار البسيط لأثر التعاطف في رضا المرضى	22
84	اختبار الانحدار البسيط لأثر الاستجابة في رضا المرضى	23
85	اختبار الانحدار البسيط لأثر جودة الخدمات في ولاء المرضى	24
86	اختبار الانحدار البسيط لأثر الملموسية في ولاء المرضى	25
87	اختبار الانحدار البسيط لأثر الاعتمادية في ولاء المرضى	26
88	اختبار الانحدار البسيط لأثر الأمان في ولاء المرضى	27
89	اختبار الانحدار البسيط لأثر التعاطف في ولاء المرضى	28
90	اختبار الانحدار البسيط لأثر الاستجابة في ولاء المرضى	29
91	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للنتيئة برضا المرضى من خلال أبعاد جودة الخدمات	30
92	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للنتيئة بولاء المرضى من خلال أبعاد جودة الخدمات	31
93	ملخص اختبار الفرضيات	32

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	أنموذج الدراسة	9
2	مستويات الولاء	32

قائمة الملاحق

رقم	الموضوع	رقم الصفحة
أ	استبانة الدراسة	118
ب	قائمة المحكمين	124

أثر أبعاد جودة الخدمات على أداء المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

إعداد الطالب: محمد عمر الدعيق

إشراف الدكتور: الحارث محمد أبو حسين

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات على أداء المختبرات الطبية الخاصة الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع مرضى المختبرات الطبية الخاصة العاملة في مدينة عمان والمسجلة لدى وزارة الصحة الأردنية والبالغ عددها (332) مختبراً موزعاً كالاتي: (292) مختبراً خاصاً، (40) مختبر خاص داخل مستشفيات خاصة. وتكونت عينة الدراسة من (400) مريض) من مراجعي المختبرات الطبية الخاصة تم اختيارهم عشوائياً. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة بناءً على الدراسات السابقة ذات العلاقة لقياس متغيرات الدراسة. ولإجابة أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ك: الإحصاء الوصفي، والتوزيع الطبيعي، والارتباط، والانحدار البسيط والمتعدد. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة هامة من النتائج منها: وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات في رضا وولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموسمية والاعتمادية والأمان والتعاطف والاستجابة في رضا المرضى. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموسمية والاعتمادية والأمان والتعاطف والاستجابة في ولاء المرضى. وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات من أهمها: مديري المختبرات الطبية يمكنهم تحسين رضا وولاء المرضى من خلال بذل مزيد من الأهتمام بأبعاد جودة الخدمات مجتمعة (الموسمية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، والاستجابة).

The Impact of Service Quality Dimensions on the Jordanian Private Medical Laboratory Performance.

Prepared by: **Mohammad Omer Aldoaiq**

Supervised by: **Dr. Alharth Mohammad Abu Hussein**

Abstract

This Study Aims to Know the Impact of Services Quality Dimensions on Private Jordanian Medical Laboratories Performance. The Study Population Consists of all Patients of Private Jordanian Medical Laboratories that are Working at Amman City Which are Registered at Jordan Ministry of Health which Represents (332) Laboratories Distributed as Follows: (292) Private Laboratories and (40) Laboratories Belong to Private Hospitals. The Study Sample Consist of (400) Patients who were Selected Randomely. In Order to Achive the Study Objective, a Questionnaire was Developed Basd on Related Literature to Measure the Study Variables. In Order to Answer the Study Questions and Test its Hypotheses, A Set of Satisfical Techniques were Used such as: Descreptive Statistics, Normal Distribution, Pearson Correlation, Simple and Multiple Regression. The Study Arrived Into a set of Significant Results Among them are the Following: there is Significant Statistical Impact Relationship Between Medical Services Quality Dimensions and Paitents Satisfaction and Loyalty. In Addition, there is Satisfical Impact for Services Tangibleness, Reliability, Assurance, Empathy, and Responsivness on Paitents Satisfaction. Further, there is Satisfical Influnce for Services Tangibleness, Reliability, Assurance, Empathy, and Responsivness on Paitents Loyalty. Based on the Study Results, a set of Practical Recommendations were Formulated Amongst them: Managers of Private Medical Laboratories can Improves their Patients Satisfaction and Loalty by Giving more Attention to Service Quality Dimensions Alltogether.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1): مقدمة

(1-2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1-3): أهمية الدراسة

(1-4): فرضيات الدراسة

(1-5): أنموذج الدراسة

(1-6): التعريفات الإجرائية

(1-7): حدود الدراسة

(1-8): محددات الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1): المقدمة

في ظل تزايد عدد الأوبئة والكوارث الطبيعية والحروب والهجرات القسرية وعدد السكان، أزداد حجم الطلب على الخدمات الصحية بشكل عام وخدمات المختبرات بشكل خاص في العالم ككل. والأردن، ليس استثناء، فقد توالى الهجرات القسرية عليه منذ القرن التاسع عشر وتزايدت الآن بشكل غير مسبوق في ظل الحروب الأهلية في الدول المجاورة أو ما يسمى بالربيع العربي مما أدى إلى ضغط غير مسبوق على الخدمات الصحية والمخبرية المقدمة من المستشفيات ومراكز الرعاية الأولية والمختبرات العامة والخاصة.

وهذا الضغط المتزايد وغير المسبوق على خدمات المختبرات جعل من الصعب عليها المحافظة على مستوى جودة مرتفع لخدماتها الأمر الذي انعكس سلباً في كثير من الحالات على أدائها، الأمر الذي دفع بها إلى تبني برامج جودة معيارية لتحسين أدائها. وتدنى مستوى جودة خدمات المختبرات ناجم عن عوامل خارجية كما ذكرنا سابقاً يؤدي إلى حدوث مزيد من الأخطاء التي تؤثر على حياة المرضى بشكل سلبي. فالأخطاء قد تقع في مراحل مختلفة وتعود لأسباب مختلفة. فالخطأ يمكن أن يقع في عملية أخذ العينات ونقلها من مكان إلى آخر وطريقة حفظها والتخلص منها. وهذه الأخطاء قد يكون سببها بشرياً أو فنياً. بشرياً، عندما يقوم عامل المختبر بأخذ عينة غير كافية أو زائدة عن الحاجة، كتابة اسم مريض بدل مريض آخر على العينة، كتابة تقرير فحص لفحص آخر، استخدام آلة التحليل غير المناسبة، وإجراء فحص غير مطلوب وغيرها من

الأخطاء البشرية. أما الأخطاء الفنية فتعود للآلات والأدوات المستخدمة في عمليات التحليل كأخطاء قراءات غير دقيقة، أعطاء نتائج إيجابية وهي في الواقع سلبية، وأعطاء نتائج سلبية وهي في الواقع إيجابية، وعطل بعض الآلات مما يستدعي إعادة أخذ عينات جديدة، وعدم قدرة بعض الأجهزة على استخدام نفس العينة لأجراء أكثر من فحص، وفي ظل تزايد عدد الأخطاء المقصودة وغير المقصودة انخفضت جودة الخدمات التي تقدمها المختبرات وأصبحت تكافح من أجل تحسين جودة خدماتها من خلال تبني وتنفيذ برامج جودة متنوعة إلا أن غالبيتها يفشل لسبب أو لآخر.

ولاحظ الباحث أن العديد من المختبرات الخاصة الأردنية بالرغم من حصولها على شهادات جودة عالمية إلا أن جودة خدماتها لاتزال موضع تساؤل من قبل العديد من المرضى الأمر الذي انعكس سلباً على أدائها. ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة خدمات المختبرات الطبية الخاصة الأردنية في أدائها من وجهة نظر المرضى.

(1-2): مشكلة الدراسة واسئلتها

في ظل تزايد اعتماد الأطباء على نتائج الفحوصات الطبية للمرضى في تشخيص الأمراض المختلفة، تصبح الحاجة إلى وجود جودة عالية في الخدمات التي تقدمها المختبرات الطبية العامة والخاصة على حد سواء لما لها من أثر مباشر على حياة المرضى. كما أن تنوع الأخطاء التي تشوب عمليات التحليل في المختبرات الطبية في مراحلها المختلفة وأثرها السلبي على المرضى شكل حافزاً للباحث للخوض في هذا المجال عموماً والتركيز على وجه الخصوص على دراسة أثر أبعاد جودة خدمات المختبرات الطبية وأثرها على أدائها من وجهة نظر المرضى. وقد قام الباحث بإجراء مسح أولي لمجتمع الدراسة ولاحظ أن هناك شكاوى مختلفة من قبل متلقي خدمات المختبرات الطبية الخاصة الأردنية على الرغم من حصول غالبيتها على شهادات الجودة العالمية كـ ISO 9001

ومحاولة البعض الآخر الحصول على شهادات متقدمة في الجودة. لذا فإن الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على أثر أبعاد جودة خدمات المختبرات الطبية الخاصة الأردنية على أدائها، ويمكن تحقيق غرض الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيس الأول:

ما أثر أبعاد جودة الخدمات (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة) على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟

وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر الملموسية على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
2. ما أثر الاعتمادية على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
3. ما أثر الأمان على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
4. ما أثر التعاطف على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
5. ما أثر الاستجابة على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟

السؤال الرئيس الثاني:

ما أثر أبعاد جودة الخدمات (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة) على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟

وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر الملموسية على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
2. ما أثر الاعتمادية على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
3. ما أثر الأمان على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
4. ما أثر التعاطف على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟
5. ما أثر الإستجابة على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟

(1-3): أهمية الدراسة: تتبع أهمية هذه الدراسة من جانبيين، هما:

أولاً: الأهمية النظرية:

تبرز هذه الأهمية من الإثراء النظري والفكري الذي قد تسهم فيه من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة للمتغيرات الرئيسة المتعلقة بجودة الخدمات والمتمثلة بـ الملموسية، الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان) في زيادة أداء المختبرات الطبية الخاصة الأردنية من خلال زيادة رضا وولاء المرضى بالشكل الذي يكون إطار مفاهيمي متكامل عن هذه المفاهيم ومنهجية دراستها.

كما تبرز أهمية هذه الدراسة في إمكانية تقديم مساهمة متواضعة من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة للمتغيرات الرئيسة بالشكل الذي يكون الإطار المفاهيمي والإجرائي للدراسة. فضلاً عما سينجم عن نتائج هذه الدراسة من توصيات تمكن المختبرات الطبية الخاصة من زيادة أدائها وتنافسيتها. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من خلال النقاط الآتية:

- 1- إنها تدعم الدراسات والبحوث النظرية والتطبيقية في مجال جودة الخدمات في المختبرات الطبية، القطاع الذي يشكل أهمية كبيرة ورافد مهماً من روافد الاقتصاد الأردني. كما تساعد هذه الدراسة المختبرات الخاصة في التعرف على أوجه القصور في جودة الخدمات التي تقدمها الأمر الذي يساعدها على زيادة أدائها وتحسين تنافسيتها.
- 2- قلة الأبحاث العلمية والعملية المتعلقة بتوضيح العلاقة بين جودة الخدمات وأداء المختبرات الطبية الخاصة الأردنية من حيث الأبعاد التي تم تناولها لقياس أداء المختبرات (رضا وولاء المرضى)- لم يتم استخدامها من قبل الدراسات السابقة في قياس أداء المختبرات الطبية الخاصة- على حد علم الباحث.

ثانياً: الأهمية العملية:

وتأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة بما يمكن أن تقدمه من نتائج لمتخذي القرار في المختبرات الطبية الخاصة بالشكل الذي يساعدهم على رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الأمر الذي سيساعدها على زيادة وتحسين أدائها وتنافسيتها، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من خلال النقاط الآتية:

- 1- ستزود مديري المختبرات الطبية الخاصة الأردنية بمجموعة من التوصيات العملية - الناجمة عن النتائج التي تم التوصل إليها- الأمر الذي سيساعدهم على تحسين مستوى الخدمات المخبرية المقدمة وزيادة رضا وولاء المرضى.
- 2- تتناول هذه الدراسة قطاعاً حيوياً ورافداً أساسياً من روافد الاقتصاد الأردني الذي يعتمد بشكل أساسي على قطاع الخدمات بشكل عام والصحية والطبية بشكل خاص.

(1-4): فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لأبعاد جودة الخدمات المتمثلة بـ (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة) على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H01.1: لا يوجد أثر للملموسية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

H01.2: لا يوجد أثر للاعتمادية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

H01.3: لا يوجد أثر للأمان ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

H01.4: لا يوجد أثر للتعاطف ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

H01.5: لا يوجد أثر للاستجابة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على رضا مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لأبعاد جودة الخدمات المتمثلة بـ (الملموسية، الإعتماضية، الأمان، التعاطف، الاستجابة) على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية؟

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H02.1: لا يوجد أثر للملموسية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

H02.2: لا يوجد أثر للاعتماضية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

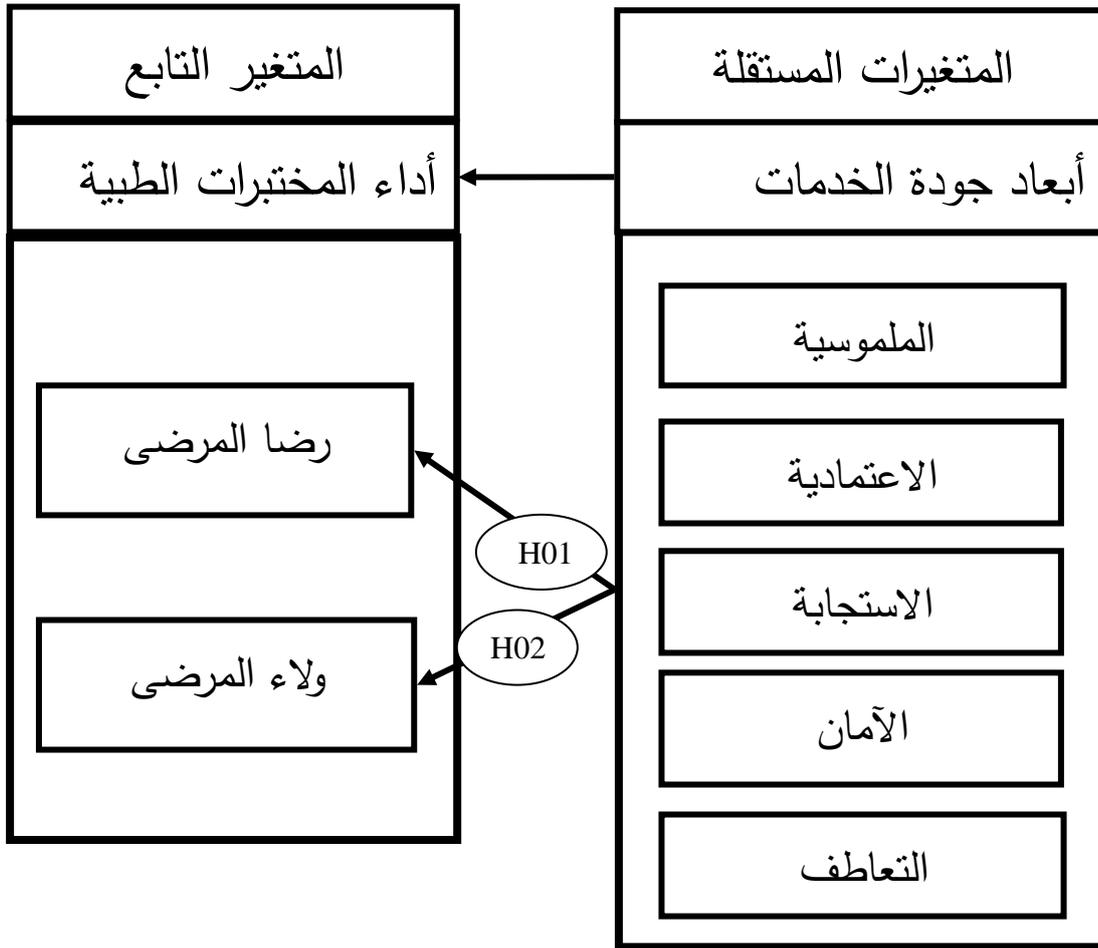
H02.3: لا يوجد أثر للأمان ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

H02.4: لا يوجد أثر للتعاطف ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

H02.5: لا يوجد أثر للاستجابة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على ولاء مرضى المختبرات الطبية الخاصة الأردنية.

(1-5): أنموذج الدراسة

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في تحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، قام الباحث بتطوير نموذج خاص بهذه الدراسة. والشكل التالي رقم (1) يوضح أنموذج الدراسة وأبعادها، وعلاقات هذه المتغيرات.



الشكل رقم (1): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء المراجع والدراسات المبينة في الجدول رقم (1):

الجدول (1) مراجع الأنموذج

المرجع والدراسات التي تم الاعتماد عليها	متغيرات الدراسة
Peprah and Atarah(2014) , Garrard and Narayan (2013) ,Yousapronpaiboon and Johnson (2013)	المتغير المستقل: جودة الخدمات
عباس(2014), سلطان (2013) سيف , (2013) جثير وآخرون,(2012) نيا ب (2012)	
الشراونة (2013) ، الخفاجي (2012)، بوقجاني(2010)	المتغير التابع: أداء المختبرات الطبية

(1-6): التعريفات الإجرائية

قام الباحث بتحديد المعاني الإجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة وكما يلي:

- **أبعاد جودة الخدمات:** تشير إلى درجة التوافق بين التوقعات المسبقة ومستوى الخدمات الفعلي المدرك من قبل متلقي الخدمات والمتعلقة بجوانب الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. ويمكن تعريف هذه الجوانب إجرائياً كما يلي:

- **الملموسية:** تشير إلى المظهر المادي للتسهيلات والمعدات والعاملين ووسائل الاتصال المستخدمة في المختبرات الأردنية الخاصة. وتم قياسه في استبانة الدراسة من فقرة (5 - 8).

- **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة العاملين في المختبرات الأردنية الخاصة على إنجاز الخدمات التي تم وعد المرضى بها بموثوقية ودقة عالية. وتم قياسه في استبانة الدراسة من فقرة (9 - 12).

- **الاستجابة:** تشير إلى استعداد العاملين في المختبرات الأردنية الخاصة على مساعدة المرضى وتحسس حاجاتهم وتزويدهم بالخدمة في الوقت المحدد. وتم قياسه في استبانة الدراسة من فقرة (13 -

16).