



**جامعة عين شمس**  
**كلية التجارة**  
**قسم إدارة الأعمال**

## **أثر تطبيق معايير جودة الخدمات على تحسين الأداء في القطاع الصحي**

**دراسة تطبيقية على المستشفيات في ليبيا**

The Impact of Applying Service Quality Criteria on  
Improving of Performance in the Health Sector

***“An Empirical Study on Hospitals in Libya”***

"رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه  
الفلسفة في إدارة الأعمال"

**إعداد الباحثة**

**وداد محمد الكوافي**

**إشراف**

**د. سوسن عبد الفتاح وهب**

مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة – جامعة عين شمس

**أ. د. محمود محمد السيد**

أستاذ إدارة الأعمال  
كلية التجارة – جامعة عين شمس





"اَسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا يُرْسِلِ السَّمَاءَ عَلَيْكُمْ مِدْرَارًا وَيُمْدِدْكُمْ  
بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ وَيَجْعَلْ لَكُمْ جَنَّاتٍ وَيَجْعَلْ لَكُمْ أَنْهَارًا(١٢)"

صدق الله العظيم

(سورة نوح آية. ١٢)



جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

## رسالة دكتوراه

اسم الباحثة : وداد محمد الكوافي

عنوان الرسالة : أثر تطبيق معايير جودة الخدمات على تحسين الأداء في

القطاع الصحي

الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

(١) الأستاذة الدكتورة / إجلال عبد المنعم حافظ

رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة-جامعة عين شمس

(٢) الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد

مشرفاً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة-جامعة عين شمس

(٣) الأستاذة الدكتورة / عزة عمر حسن الفندري

عضواً

أستاذ الصحة العامة ومدير معهد التخطيط القومي السابق

تاريخ الرسالة : / / ٢٠١٦

الدراسات العليا:

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة

بتاريخ / / ٢٠١٦

بتاريخ / / ٢٠١٦

موافقة مجلس الجامعة

بتاريخ / / ٢٠١٦

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ / / ٢٠١٦

## شكر وتقدير

الشكر لله سبحانه وتعالى والحمد لله رب العالمين الذى أعانني على إتمام هذه الرسالة:

تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة/إجلال عبدالمنعم حافظ أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضلها بالموافقة على المشاركة ورئاسة لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور /محمود محمد السيد أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس والمشرف على الرسالة لما قدمه من نصائح وإرشادات وتوجيهات ومتابعة مستمرة خلال مراحل الرسالة ومنحة لي الوقت والجهد العظيم الذى كان له أعظم الأثر في إتمام هذه الرسالة.

كما تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / عزة عمر حسن الفندري أستاذ الصحة العامة - معهد التخطيط القومي على تفضلها بقبول الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتورة/ سوسن عبد الفتاح وهب مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس لمشاركتها في الإشراف على الرسالة وإمداد الباحثة بالإرشادات والتوجيهات التي كان لها دور كبير في إتمام هذه الرسالة.

لا يفوتني أيضا أن أقدم خالص شكري وتقديري إلى الدكتور/ عياد الألفي رئيس جامعة بنغازي الأهلية والأستاذة حنان أبو ضيف والأستاذ سيد جاد واليهم جميعا جزيل شكري وامتناني لما قدموه من مساعدة أثناء الدراسة وأخيراً تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أفراد عينة الرسالة بالمستشفيات العامة مجال الدراسة لما قدموه من تعاون خلال الدراسة الميدانية.

الباحثة

اهداء هذه الجهد

الى روح أبي الحبيب  
إلى أمي الحبيبة أطال الله في عمرها  
ومتعها بالصحة والعافية  
إلى قناديل الدرب، سندي في  
الحياة..... اخوتي واخواتي.  
وإلى كل من أحسن إلي ومنحني علماً  
وأفادني خبرة وأعطاني معرفة.....

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث .....</b>
٢	١/١ مقدمة .....
٤	٢/١ مشكلة البحث .....
٥	٣/١ أهداف البحث. ....
٥	٤/١ فروض البحث. ....
٧	٥/١ متغيرات البحث. ....
٧	٦/١ أهمية البحث. ....
٨	٧/١ أسلوب ومنهج البحث. ....
١٠	٨/١ مجتمع وعينة البحث. ....
١٥	٩/١ أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.....
١٥	١٠/١ مصطلحات البحث.....
١٨	١١/١ هيكل البحث. ....
١٩	١٢/١ الدراسات السابقة. ....
١٩	١/١٢/١ الدراسات السابقة التى تناولت محور جودة الخدمة.....
٣٥	١/١٢/١ التعليق على الدراسات السابقة التى تناولت محور جودة الخدمة.....
٣٧	٢/١٢/١ الدراسات السابقة التى تناولت محور تحسين الأداء.....
٤٦	١/٢/١٢/١ التعليق على الدراسات السابقة التى تناولت محور تحسين الأداء.....
٤٨	٣/١٢/١ وضع الدراسة الحالية على خريطة الدراسات السابقة.....
٤٩	١٣/١ خلاصة الفصل الأول. ....

الصفحة	الموضوع
٥٠	<b>الفصل الثانى: جودة الخدمات الصحية .....</b>
٥١	١/٢ مقدمة .....
٥٢	٢/٢ جودة الخدمة .....
٦٩	٣/٢ جودة الخدمة الصحية .....
٨٤	٤/٢ خلاصة الفصل الثانى .....
٨٥	<b>الفصل الثالث: تحسين الأداء .....</b>
٨٦	١/٣ مقدمة .....
٨٧	٢/٣ تحسين الأداء .....
٩٩	٣/٣ تحسين الأداء فى المنظمات الصحية .....
١١١	٤/٣ خلاصة الفصل الثالث. ....
١١٢	<b>الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية وإختبار صحة الفروض .....</b>
١١٣	١/٤ مقدمة .....
١١٣	٢/٤ الدراسة الإستطلاعية. ....
١١٩	٣/٤ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية .....
١٢٠	١/٣/٤ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بأبعاد معايير جودة الخدمة.....
١٢٧	٢/٣/٤ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالدرجة الكلية رضا العميل الداخلي.....
١٣٠	٣/٣/٤ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بأبعاد التحسين المستمر فى الأداء.....
١٣٤	٤/٤ نتائج إختبار صحة الفروض .....
١٣٤	١/٤/٤ نتائج إختبار صحة الفرض الأول .....
١٤٣	٢/٤/٤ نتائج إختبار صحة الفرض الثانى .....
١٤٨	٣/٤/٤ نتائج إختبار صحة الفرض الثالث .....
١٧٣	٥/٤ خلاصة الفصل الرابع.....



الصفحة	الموضوع
١٧٥	<b>الفصل الخامس: النتائج والتوصيات</b> .....
١٧٦	١/٥ مقدمة .....
١٧٦	٢/٥ النتائج .....
١٧٦	١/٢/٥ نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بأبعاد الدراسة .....
١٧٨	٢/٢/٥ النتائج الخاصة بإختبار صحة فروض الدراسة .....
١٨٢	٣/٥ التوصيات .....
١٨٨	<b>قائمة المراجع</b> .....
١٨٨	أولاً : المراجع العربية .....
١٩٧	ثانياً : المراجع الأجنبية .....
٢٠٢	ثالثاً : المواقع الإلكترونية .....
٢٠٣	<b>الملاحق</b> .....
٢١٢	<b>الملخص العربي</b> .....
٢١٥	<b>الملخص الإنجليزي</b> .....

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٢	مجتمع الدراسة من المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة	١
١٤	توزيع مفردات عينة البحث	٢
٦٧	معايير تقييم الجودة	٣
١١٥	الاتساق الداخلي لعبارات مقياس معايير جودة الخدمة	٤
١١٦	معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس معايير جودة الخدمة والدرجة الكلية	٥
١١٦	قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ لمقياس معايير جودة	٦
١١٧	الاتساق الداخلي لعبارات مقياس تحسين الأداء المستمر	٧
١١٧	معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس تحسين الأداء المستمر والدرجة الكلية	٨
١١٨	قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ لمقياس تحسين الأداء	٩
١١٨	الاتساق الداخلي لعبارات مقياس رضا العميل الداخلي	١٠
١١٩	قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ لمقياس رضا العميل الداخلي	١١
١٢١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفردات العينة وفقاً لمتغير فئات وحدات المعاينة (طبيب-ممرض-إداري-فني) لمعايير جودة الخدمة	١٢
١٢٣	تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة علي مقياس معايير جودة الخدمة لمتغير وحدات المعاينة	١٣
١٢٤	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد الأشياء الملموسة علي مستوي وحدات المعاينة	١٤
١٢٥	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد الاعتمادية علي مستوي وحدات المعاينة	١٥
١٢٦	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد التأكيد علي مستوي وحدات المعاينة	١٦
١٢٧	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير فئات وحدات المعاينة ( طبيب - ممرض - إداري - فني) علي مقياس رضا العميل الداخلي	١٧

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٢٨	تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة علي مقياس رضا العميل الداخلي لمتغير وحدات المعايينة	١٨
١٢٨	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات الدرجة الكلية لرضا العميل الداخلي علي مستوي وحدات المعايينة	١٩
١٣٠	الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقا لمتغير فئات وحدات المعايينة(طبيب - ممرض - إداري - فني) علي مقياس التحسين المستمر في الأداء	٢٠
١٣١	تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة علي مقياس التحسين المستمر في الأداء لمتغير وحدات المعايينة	٢١
١٣٢	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد إلتزام الإدارة علي مستوي وحدات المعايينة	٢٢
١٣٣	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد إلتزام العاملين علي مستوي وحدات المعايينة	٢٣
١٣٥	المتوسطات الحسابية والإختلافات المعيارية لمفردات العينة وفقاً لمتغير أنواع المستشفيات العامة (مستشفى الجلاء-مستشفى العيون-مستشفى الجمهورية- مستشفى الأطفال) لمعايير جودة الخدمة	٢٤
١٣٧	تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة علي مقياس معايير جودة الخدمة لمتغير المستشفيات العامة	٢٥
١٣٨	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد الأشياء الملموسة علي مستوي وحدات المعايين	٢٦
١٣٩	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد الاعتمادية علي مستوي وحدات المعايينة	٢٧
١٤٠	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد الاستجابة علي مستوي وحدات المعايينة	٢٨
١٤١	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد التأكيد علي مستوي وحدات المعايينة	٢٩
١٤٢	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد التعاطف علي مستوي وحدات المعايينة	٣٠
١٤٤	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد الأشياء الملموسة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣١
١٤٥	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الأشياء الملموسة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٢

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٤٦	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد الإعتمادية والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٣
١٤٧	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإعتمادية والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٤
١٤٨	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد الإستجابة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٥
١٤٩	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإستجابة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٦
١٥٠	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد التأكيد والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٧
١٥١	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التأكيد والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٨
١٥٢	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد التعاطف والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٩
١٥٣	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التعاطف والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٤٠
١٥٤	نتائج اختبار معامل الارتباط المتعدد بين معايير جودة الخدمة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٤١
١٥٥	نتائج اختبار معامل الانحدار المتدرج بين معايير جودة الخدمة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٤٢
١٥٧	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الأشياء الملموسة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٣
١٥٨	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الأشياء الملموسة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٤

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٥٩	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الإعتمادية والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٥
١٦٠	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإعتمادية والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٦
١٦١	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الإستجابة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٧
١٦٢	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإستجابة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٨
١٦٣	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد التأكيد والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٩
١٦٤	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التأكيد والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٥٠
١٦٥	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد التعاطف والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٥١
١٦٦	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التعاطف والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٥٢
١٦٧	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين معايير جودة الخدمة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٥٣
١٦٨	نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد المتدرج بين معايير جودة الخدمة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٥٤
١٧٠	مصفوفة الارتباط بين معايير جودة الخدمة والتحسين المستمر في الأداء مع تثبيت التحسين المستمر للأداء	٥٥
١٧١	مصفوفة الارتباط بين رضا العميل الداخلي والتحسين المستمر في الأداء مع تثبيت متغير معايير جودة الخدمة	٥٦

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٧٢	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير معايير جودة الخدمة ورضا العميل الداخلي علي التحسين المستمر في الأداء باستخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج.	٥٧
١٨٢	توصيات الدراسة المتعلقة بمعايير جودة الخدمة	٥٨
١٨٥	توصيات الدراسة المتعلقة بمعايير رضا العميل الداخلي	٥٩
١٨٦	توصيات الدراسة المتعلقة بمعايير تحسين الأداء	٦٠

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
٥٤	مستويات الخدمة	١
٩٨	مجالات عملية تطبيق تحسين الأداء.	٢