

**أثر الذكاء المعرفي في تحسين جودة
الخدمات (دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء
الاقسام ومسؤولي الشعب في مؤسسة وارث الدولية
لعلاج الاورام ومستشفى الكفيل التخصصي)**

الباحث / أحمد رحم عبد الفتلاوي أ.د فيصل علوان الطائي

faisal_altaie@yahoo.com

ahmedalftlawu@gmail.com

كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء

أثر الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمات (دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب في مؤسسة وارث الدولية لعلاج الاورام ومستشفى الكفيل التخصصي)

أ.د فيصل علوان الطائي

الباحث / أحمد رحم عبد الفتلاوي

faisal_altaie@yahoo.com

ahmedalftlawu@gmail.com

كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر الذكاء المعرفي على تحسين جودة الخدمات في المنظمات، سيما في سياق الخدمات الصحية. لضمان النمو والتطور واستمرارية أي منظمة خدمية، يتوقف ذلك على قدرتها على أداء أنشطتها بكفاءة وتفعيل عمليات الذكاء المعرفي من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمات. تم اختيار مؤسسة وارث لعلاج الاورام، ومستشفى الكفيل التخصصي في كربلاء المقدسة كحالتين دراسية، وذلك لأهميتهما كمؤسسات طبية رائدة في العراق، ومن أسباب اختيارهما ميداناً للدراسة، لانسجامهما مع توجهات الدراسة الحالية.

شمل المجتمع الدراسي رؤساء الأقسام ومسؤولي الشعب في هاتين المؤسستين حيث بلغ عددهم ١٠٥ فرد، وقد أجابوا جميعاً على الاستبيان بنسبة ١٠٠٪. تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم الاعتماد على مقاييس جاهزة بعد تحقيق الصدق والثبات لها. اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار فرضيات البحث. أظهرت النتائج أن الذكاء المعرفي يلعب دوراً أخلاقياً وفعالاً في تحسين جودة الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء المعرفي، جودة الخدمات، مؤسسة وارث الدولية، مستشفى الكفيل التخصصي.

The Impact of Cognitive Intelligence on Improving Service Quality (An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Department Heads and Unit Managers at the Warith International Foundation for Cancer Treatment and Al-Kafeel Specialized Hospital)

Researcher: Ahmed Rahim Abdul Al-Fatlawi

University of Karbala | College of Administration and Economics | Department of Business Administration

ahmedalftlawu@gmail.com

Prof. Dr. Faisal Alwan Al-Taie

University of Karbala | College of Administration and Economics | Department of Business Administration

faisal_altaie@yahoo.com

Abstract

This study aims to evaluate the impact of cognitive intelligence on improving the quality of services in organizations, especially in the context of health services. To ensure the growth, development and continuity of any service organization, this depends on its ability to perform its activities efficiently and activate cognitive intelligence processes. This comes through continuous improvement of the quality of services. The Warith Foundation for Oncology and Al-Kafeel Specialized Hospital in Holy Karbala were chosen as study cases, due to their importance as leading medical institutions in Iraq, and one of the reasons for choosing them as a field of study is because they are consistent with the directions of the current study. The study community included department heads and divisional officials in these two institutions, as their number reached 105 individuals. They all responded to the questionnaire 100%. The questionnaire was used as a tool for collecting data, and ready-made scales were relied upon after achieving validity and reliability. The study relied on data analysis using structural equation modeling to test the research hypotheses. The results showed that cognitive intelligence plays an ethical and effective role in improving the quality of services.

Keywords: *cognitive intelligence, quality of services, Warith International Foundation, Al-Kafeel Specialized Hospital.*

مقدمة

تواجه المنظمات في العصر الحالي بأنواعها كافة، ومنها المنظمات الصحية جملة من التحديات، وعليه أصبح الذكاء المعرفي عامل استراتيجي مهم جداً والاكثر أثراً في تحقيق اهداف تلك المنظمات وجعلها قادرة على تحسين الجودة الخدمية وضمان تحقيق الميزة التنافسية، حيث تعد جودة الخدمات هي المقياس لنجاح اي منظمة خدمية. لذا تسعى المنظمات الخدمية عموماً والصحية خصوصاً الى تغيير برامجها الخدمية واستراتيجياتها لتواكب التطور العالمي في جميع المجالات، وذلك من خلال استخدام الذكاء المعرفي في انشطتها ووظائفها لتحقيق اهدافها المنشودة. ويعد الذكاء المعرفي مهماً في انتاج كم معرفي ابداعي من خلال الحصول على المعرفة وتخزينها ومعالجتها واستخدامها في الخدمات المنوطة بها للحصول على أكبر مستوى للكفاءة والجودة الخدمية وتحقيق الميزة التنافسية. ان تقييم جودة الخدمات وتطويرها بشكل دائم ومستمر يعد مهماً للمنظمة الصحية سيما مع التطور العالمي، مما يزيد من حجم التعاملات في هذه المنظمات ويجعلها مضطرة الى انتاج استراتيجيات فعالة وتطبيق أساليب معرفية حديثة تهدف الى تحسين جودة الخدمات المقدمة لديها. ونظراً للأهمية التي يحظى بها موضوع الذكاء المعرفي ورغبة من الباحث في معرفة مدى مساهمته في تحسين جودة الخدمات ومواصلة دراسة نفس الموضوع من فجوات بحثية مختلفة، فضلاً عن العلمية المقدمة من دراسته تم اختيار هذا الموضوع.

المبحث الاول

منهجية البحث

مشكلة البحث:

تنبثق مشكلة الدراسة في كيفية استفادة المنظمات الخدمية وخاصة الصحية منها في العصر الحالي من الذكاء المعرفي لتحسين جودة الخدمات والأداء. وجاءت هذه الدراسة لبحث علاقة أثر الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمات، ويمكن تأطير مشكلة البحث في التساؤلات الآتية

١. ما مستوى الذكاء المعرفي في المنطمتين المبحوثتين؟
٢. ما مستوى جودة الخدمات في المنطمتين المبحوثتين؟
٣. هل يؤثر الذكاء المعرفي في جودة الخدمات المقدمة في المنطمتين المبحوثتين؟

اهمية البحث:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية تعزيز مكانة الذكاء المعرفي في المؤسسات الخدمية لما لها من أثر كبير في رفع وتحسين مستوى جودة الخدمة التي تقدمها، اما الأهمية العلمية فهي سد فجوة معرفية ضمن الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة وهو أثر الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمات.

اهداف البحث:

١. تحديد مستوى الذكاء المعرفي في المنطمتين المبحوثتين.
٢. تحديد مستوى جودة الخدمات (مدى توافر ابعاد ومتغير جودة الخدمة في المنطمتين المبحوثتين).

منهج البحث:

لغرض تحقيق متطلبات منهج الدراسة الحالية تم اعتماد اسلوب المنهج الوصفي التحليلي لتحليل مشكلة البحث من خلال الأدبيات النظرية في المكتبات والانترنت لوصف خلفيات الدراسة ومفاهيمها نظرياً.

اساليب وطرق جمع البيانات:

١. الجانب النظري:

أ. الكتب والمجلات والرسائل والأطاريح الجامعية والمقالات.... الخ.
ب. المصادر الالكترونية (شبكة الانترنت، المكتبة الافتراضية العراقية، المواقع الالكترونية العراقية والاجنبية).

٢. الجانب العملي:

تطلبت عملية جمع البيانات الميدانية للمنظمة المبحوثة أدوات وطرق للحصول على نتائج دقيقة، لذا تم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة.

وصف مجتمع وعينة البحث:

مجتمع الدراسة والعينة تمثل بمؤسسة وارث الدولية لعلاج الاورام، ومستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء المقدسة حيث بلغ اجمالي المجتمع ١٥٠٠ فرد وبلغ اجمالي العينة ١٠٥ فرد وهي عينة من النوع العمدي (عينة قصدية) على مستوى رؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب

٣. تحديد قوة علاقة الارتباط بين متغير الذكاء المعرفي

ومتغير جودة الخدمات.

٤. تحديد مستوى أثر متغير الذكاء المعرفي في متغير

جودة الخدمات.

فرضيات البحث:

أولا الفرضية الرئيسة الاولى: «توجد علاقة ارتباط ذات

دلالة معنوية بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمات بأبعادها»

أ. الفرضية الفرعية الاولى: «توجد علاقة ارتباط ذات

دلالة معنوية بين بعد التفكير النظامي وتحسين

جودة الخدمات بأبعادها».

ب. الفرضية الفرعية الثانية: «توجد علاقة ارتباط ذات

دلالة معنوية بين بعد تمييز الانماط وتحسين جودة

الخدمات بأبعادها».

ثانياً الفرضية الرئيسة الثانية: «يوجد تأثير ذو دلالة

معنوية للذكاء المعرفي في جودة الخدمات».

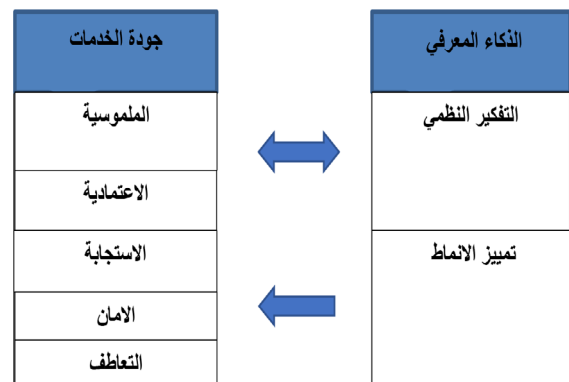
أ. الفرضية الفرعية الاولى: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية

لبعد التفكير النظامي في تحسين جودة الخدمات).

ب. الفرضية الفرعية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة

معنوية لبعد تمييز الانماط في تحسين جودة الخدمات)

الشكل (١) يمثل المخطط الفرضي للبحث.



(شرح مفصل لعينة البحث)

النسبة المئوية	التكرار	المعلومات الشخصية	
٪٨٢	٧٨	ذكر	النوع الاجتماعي
٪٢٨	٢٧	انثى	
٪١٠٠	١٠٥	المجموع	
٪٧	٧	٢٥ فأقل	الفئات العمرية
٪٦٨	٦٥	٢٦ - ٣٥	
٪٢٤	٢٣	٣٦ - ٤٥	
٪٨	٨	٥٥ - ٤٦	
٪١	٢	٥٦ فأكثر	
٪١٠٠	١٠٥	المجموع	
٪٨٦	٨٢	بكالوريوس	التحصيل الدراسي
٪٩	٩	دبلوم عالي	
٪٩	٩	ماجستير	
٪٥	٥	دكتوراه	
٪١٠٠	١٠٥	المجموع	
٪٤٩	٤٧	١ - ٥	سنوات الخدمة
٪٤٧	٤٥	٦ - ١٠	
٪٦	٦	١١ - ١٥	
٪٧	٧	١٦ فأكثر	
٪١٠٠	١٠٥	المجموع	
٪٩٤	٩٠	٥ - ١	عدد الدورات التدريبية
٪١٢	١١	١٠ - ٦	
٪٤	٤	١١ فأكثر	
٪١٠٠	١٠٥	المجموع	

المبحث الثاني

الجانب النظري

الذكاء المعرفي

اولاً - المفهوم:

لم ينشأ الذكاء المعرفي نتيجة فراغ او بشكل فجائي، وانما هو نتيجة تراكم مراحل عديدة، تبدأ من مرحلة البيانات حتى تصبح مرحلة معلومات وذلك عن طريق الربط والتنظيم فيما بين المعلومات، حتى تتحول الى كم معرفي عندما تحلل ويتم ربطها بمعلومات اخرى ثم تتدرج حتى تصل مرحلة المعرفة المبتكرة عبر تاريخ الجمع الانساني نتيجة محاولة الانسان تحسين حياته اليومية وحل المشكلات فهي عمل جماعي ينتقي بعض اجزاء الواقع ينظمها ويعبر عنها بطريقته الخاصة. (الدّهان، ٢٠١٥م: ٣٦).

وتمت الاشارة الى الذكاء المعرفي على انه نظرة الى النظام الفكري الذي قد يظهر ممارسات ذكية في المواقف الصعبة والمتغيرة: (Kulkarnie et al., 2010 70) اما (ماضي، ٢٠١٤م: ٤) فيعرفه انه «القدرة على استنباط الطرق العملية الفعالة لإنجاز الاعمال في الواقع والتصرف العملي تجاه المشكلات اليومية». ويقول (coetzer, 2016:117) عن الذكاء المعرفي انه «قدرة عقلية تتضمن من بين اشياء اخرى عديدة، القدرة على التفكير والتخطيط وحل المشكلات والتفكير بشكل تجريدي وفهم الافكار المعقدة والتعلم السريع والتعلم من التجربة». ويرى البعض ان الذكاء المعرفي يعني الحصول

على المعرفة من خلال الفكر والحواس، بمعنى التفكير المعمق من خلال الادراك والخبرة (Bayne et al, 2019: 8) وعرفه (kartika et al. , 2020: 408) على انه عملية عقلية او هو كل ما يدور في الذهن من عمليات استباقية للقول والفعل. ويعرفه الباحث اجرائياً بأنه «القدرة المعرفية العامة النابعة من العقل والادراك الحسي، تشمل القدرة على الفهم والتفكير وحل العقبات المعقدة والمشكلات اليومية من خلال التفكير التجريدي السريع والقرار الصائب الدقيق والتعلم من التجارب».

ثانياً- مراحل الذكاء المعرفي: (Maksimović & Osmanovic, 2019: 4-5).

١. جمع المعلومات: في هذه المرحلة يقوم الشخص بجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع المحدد حيث يجب أن يكون الشخص دقيق ومنظم في هذه العملية.
٢. تنسيق المعلومات: بعد جمع المعلومات يجب على الفرد تنظيمها وترتيبها بشكل منطقي وهذا يساعد على فهم البيانات بشكل أفضل واستخدامها بفعالية.
٣. استخراج النتائج: في هذه المرحلة يتعين على الشخص استخدام المعلومات التي جمعها ونظمها للتوصل إلى استنتاجات ونتائج معينة حيث يجب أن يكون التفكير منطقي.
٤. المراجعة والتقويم: في النهاية يجب على الفرد مراجعة العمل الذي قام به ومن ثم تقييمه وهذا يساعد على تحسين عملية الذكاء المعرفي وتجنب الأخطاء في المستقبل.

ثالثاً- بعض العوامل المؤثرة بالذكاء المعرفي: (Goyal, & Akilesh, 2007: 209).

١. هياكل الاتصالات: البنية التنظيمية للاتصالات تؤدي دوراً أساسياً في تمكين تبادل الأفكار وتسهيل تدفق المعلومات، مما يدعم تطوير حلول إبداعية واتخاذ قرارات مبتكرة.

٢. تنوع المعارف والمواهب: تجمع مجموعة متنوعة من المعرفة والمهارات تحت إدارة واحدة تمكن من تقديم وجهات نظر متعددة وأساليب متنوعة لحل المشكلات وتفعيل الابتكار.

٣. ابتكار فرق العمل: تشجيع التفكير الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق يعزز إمكانية توليد أفكار جديدة ومبتكرة وتطبيقها في العمليات.

٤. العمل بروح الفريق: تعزيز روح الفريق وتشجيع التواصل المفتوح يُعزز من تبادل الأفكار والتعاون، مما يساهم في تحقيق نتائج إبداعية.

٥. الترابط في الأدوار: توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل متوازن يؤدي إلى استفادة أفضل من موارد الفريق وتحقيق أفكار إبداعية متكاملة.

رابعاً - الأهمية:

أ. أهميته بالنسبة للمنظمات: ان الذكاء المعرفي هو ذلك الخيار الذي يقابل حاجات وأولويات المنظمة والقدرة على تحقيق أهدافها من وجهة نظر صانعي القرار والمؤثرين فيه والذي يمكن ان ينفذ النجاح، فالذكاء يساعد على التعامل مع بيئة العمل من

خلال ربط ذكاء الاشخاص بالذكاء النظامي (طالب واخرون، ٢٠١٥م: ٢). اشارت دراسة بعدة مؤشرات لأهمية الذكاء المعرفي منها، ان الذكاء المعرفي هو اقوى توقع للتعلم والاداء في بيئة المنظمة ومعالجة البيانات والقدرة على التفكير. (stankov,2000: 120). لا تتطور مخرجات الذكاء عشوائياً، انما تتم العملية وفق عمليات منظمة متكررة ومستمرة من تحديد المتطلبات، وجمع البيانات، وتحليل تلك المعلومات، ونشرها وتوزيعها لأولئك الذين يحتاجها، تسمى هذه العملية بدورة الذكاء (cox,2009: 6). ويعد الذكاء المعرفي مصدراً من مصادر التميز التنافسي الذي يساعد المنظمات في تحقيق الميزة التنافسية والتفوق والنجاح على مختلف الأصعدة. (الكريطي، ٢٠١٨م: ٤١)

ب. اهميته بالنسبة للأفراد: يعد الذكاء المعرفي المؤشر الأفضل للأداء الايجابي في المهام الفردية، يتجلى الذكاء المعرفي في القدرة على تقديم التمثيلات العقلية للأداء، والتعلم والتكيف حسب الحاجة، وقدرته على ادارة عملية التفكير من اجل تجنب الانفعالات الغير مرغوب فيها في المنظمة. كما اظهرت بعض الدراسات أهمية الذكاء المعرفي في التأثير على التقدم العلمي والنجاح المهني، وإن الأفراد الذين لديهم قدرات معرفية عالية يمكن ان تصل بهم إلى التميز والشهرة، فضلاً عن تكافؤ الفرص وترتيب المهن على وفق المستوى الفكري للفرد، والمساعدة على اتخاذ القرارات العالية المستوى فكرياً (carroll,1993:25). ويحتل الذكاء المعرفي أهمية كبيرة من خلال كونه من انواع التفكير الذي نحتاجه في حياتنا، والذي يؤدي إلى

على إدراك العلاقات بين العناصر والمكونات». ويمكن تعريف التفكير النظامي على انه عملية معرفية تهدف إلى فهم الظواهر والأحداث من خلال دراستها وتحليلها بصورة تكاملية مع التركيز على العلاقات بين مكوناتها وتفاعلاتها، هذا النهج يعزز فهماً أعمق للموضوعات ويساعد في استيعابها بشكل أفضل، حيث انه نهج علمي يتجاوز الأحداث التي تبدو مستقلة ومنفصلة عن بعضها البعض، حيث يهدف التفكير النظامي إلى تحسين فهم الأحداث والتأثير فيها بشكل مباشر، (Amissah et al, 2020:1).

إن أسلوب التفكير النظامي يمتلك امكانيات غير محدودة لاستيعاب البيئة المحيطة وفهم تأثيرنا عليها، ما يعرف التفكير النظامي على أنه المهارات التحليلية والتفكير المستمر والمستخدم لتعزيز القدرة على تحديد الأنظمة وفهم توقعاتها وتوقع سلوكياتها وابتكار تغييرات عنها (Betley et al, 2021:5). ومن خلال ما ورد يرى الباحث ان التفكير النظامي هو أسلوب للتفكير يتناول الاحداث من خلال انماط أكثر عمقا من التفكير التقليدي من خلال الربط بين الأحداث المستقلة ومن تحسين فهم تلك الاحداث والتأثير فيها.

٢. تمييز الانماط Pattern recognition: يسهم تمييز الأنماط الشخصية في التفكير لدى الأفراد بشكل كبير في تحسين عمليات التعلم بفاعلية أكبر، وهذا يمكن الأفراد من أداء واجباتهم ومهامهم بشكل أفضل. وبناءً على طرق اختيار الأنماط المناسبة. (يونس وارهيف، ٢٠١٢م: ٢٨٣).

مستويات عالية من القدرات المعرفية التي تؤدي إلى مستويات عالية من الأداء في جميع الوظائف وهي تعطي أداءً أفضل في المهام الأكثر تعقيداً (Green & Macqueen, 2008: 16).

ويرى الباحث أن أهمية الذكاء المعرفي تكمن في فهم كيفية تطوير القدرات العقلية للإنسان في كل الأجيال مما يؤدي إلى المساهمة في عمليات الابتكار والاكتشاف العلمي في جميع المجالات الصحية والتنظيمية والتعليمية والصناعية وغيرها من المجالات الأخرى.

خامساً - الأبعاد:

استناداً لنتائج البحث التي أجريت لاستكشاف أبعاد الذكاء المعرفي اتضح وجود تباين كبير بين الباحثين في محاولاتهم لتحديد هذه الأبعاد وسنلقي الضوء على وجهات نظر الباحثين:

١. التفكير النظامي Systems thinking: هو أفكار مدروسة حول سيكولوجية الإدراك، وطبيعة العلاقات الديناميكية بين الشكل والأرضية وبين الجزء والكل اسهمت في ظهور العديد من المفاهيم حول طبيعة التفكير النظامي، ان التفكير النظامي يمكن تناوله على انه التفكير القائم على العلاقات المتبادلة، وهو تفكير تجميعي كلي، يتطلب رؤية واضحة للظواهر والمعلومات والاشياء والعلاقات، حيث يكون الكل دائماً أكبر من مجموع اجزائه (sterling, 2004: 53).

ويعرفه (الزبيدي، ٢٠١١م: ١٤٩-١٧٦) بأنه «تلك العمليات العقلية المركبة التي تكسب المتعلم القدرة

جودة الخدمات

أولاً - المفهوم:

إن مصطلح «جودة الخدمات» عبارة عن اتحاد لكلمتين مختلفتين هما: «الخدمة» و«الجودة». تعني الخدمة «أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر، تكون غير ملموسة بشكل أساسي ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء». بينما أصبحت الجودة معترف بها كأداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وأداء الأعمال بشكل أفضل. وفي هذا السياق يشير (Jaiswal, 2008: 407)، «إلى أن جودة الخدمة لا تقتصر فقط على المنتج أو الخدمة النهائية، بل تشمل أيضاً عملية الإنتاج والتسليم»، مما يتطلب بعد الاستهلاك قياس التصورات للزبائن. عرفها (Kotler & Keller, 2005: 402) بأنها «تقديم الخدمة بشكل مناسب وفقاً لاحتياجات الزبون وتوقعاته». وعرفها (الجياشي وحداد، ٢٠١٠م) على أنها تقييم بناء على مدى تطابق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات الزبون، وهذا يعني أن جودة الخدمة تتوقف على تقييم الزبون عبر مقارنة تجربته الفعلية مع الخدمة مع ما توقعه أو رغب فيه. (عجيله وخيرة، ٢٠١٧م: ٢٢) عرفها على أنها التوافق مع متطلبات الزبون والتطلعات التي يمكن أن يكون لديها. ويرى الباحث أن جودة الخدمات ليست مجرد هدف إداري بل تمثل قمة التميز في الأداء للمنظمات حيث أن تحقيق جودة الخدمات يعكس نتيجة فعلية لعمليات التطوير والتحديث والتغيير الإداري وتنظيم العمل.

يمكن تصنيف أنماط التفكير إلى ما يلي

(طالب، ٢٠٢١م: ٦٢٧):

أ. نمط التفكير التشخيصي: وهو نمط من التفكير قائم على اختيار البديل الاستراتيجي غير المرئي، ومن ثم تحليل الموقف الإداري تحليلاً دقيقاً.

ب. نمط التفكير التجريدي: يشير إلى تقييد العوامل المهمة المتعلقة بالمشكلة داخل إطار انتقائي، ويعتمد الفلسفة والميول الشخصية لاتخاذ القرار، هذا النوع من التفكير يستند إلى الخيال والحدس، ويهدف إلى استخلاص المعاني الأكثر تجريداً للأشياء كونه يركز على مكونات غير موجودة (وصوص والمعتصم بالله، ٢٠١٤م: ١٠٤).

ج. نمط التفكير الشمولي: في هذا الأسلوب يتم تحديد إطار للمشكلة من خلال تراكم الخبرات ويعتمد على تحديد الأولويات من بين العوامل المؤثرة بالمشكلة وصياغة نطاق النتائج المتوقعة (الجنابي، ٢٠١٩م: ٢٠٥).

د. نمط التفكير التخطيطي العقلاني: الأسلوب هذا يتطلب تركيزاً قليلاً قياساً بالأساليب والانماط الأخرى على تقديم مسببات المشكلة، بدلاً من ذلك يتيح للأفراد مرونة أوسع في تحديد الأسباب وجمع المعلومات من مصادر متعددة، يستخدم هذا الأسلوب لغرض اتخاذ القرارات وتحديد الحلول أو الأهداف المراد تحقيقها، ويعد هذا النهج جزءاً من أنماط التفكير العقلاني التي تستخدم في تحليل بيئة اتخاذ القرار (عبود، ٢٠١٩م: ٢٧٤). ويرى الباحث أن تميز الانماط هو قدرة الفرد على ملاحظة المواقف والاحداث والتركيز على الفهم الجيد للحقائق والمعلومات المكونة له وإدراك التشابه والمتعارض في الخصائص المميزة لذلك الموقف.

ثانياً - الأهمية :

١. أهمية جودة الخدمات بالنسبة للزبائن: يسعى الزبائن بشدة إلى الحصول على خدمة ممتازة ومعاملة حسنة، مع فهم توقعاتهم واحتياجاتهم، وعلى المنظمة أن تبذل جهود فعالة لفهم رغبات وتوقعات الزبائن، فضلاً عن ذلك لا يقتصر تأثير الخدمة الجيدة على جذب الزبائن فقط، بل يمتد إلى الجانب الاقتصادي للمنظمة. ان أبرز أهمية لجودة الخدمات بالنسبة للزبائن هي رضا الزبون حيث أنها تلبي توقعاته واحتياجاته مما يزيد من رضاه، وولاء الزبون حيث أن تحسين جودة الخدمات يسهم في جذب الزبائن والحفاظ على ولائهم للمنظمة، والتجربة الإيجابية حيث ان الحصول على خدمة عالية الجودة يخلق تجربة إيجابية للزبون ويعزز علاقته مع المنظمة، لذلك يتعين على المنظمة تحقيق رضا الزبائن والحفاظ عليهم فضلاً عن جذبهم، وقد أظهرت بعض الدراسات أن تكلفة جذب زبون جديد تكون خمس مرات أكبر من تكلفة الاحتفاظ بالزبائن الحاليين (رقاد، ٢٠٠٨م: ٣٣-٣٤).

٢. أهمية جودة الخدمات بالنسبة للمنظمة: يمكن أن تجد المنظمة نفسها في موقف غير مربح إذا استمرت في فقدان زبائنها الحاليين من جهة وعدم جذب زبائن آخرين من جهة أخرى، في الواقع يظهر أن ولاء الزبائن الحاليين هو عامل محوري في تحقيق النجاح والربحية للمنظمة، وقد لا تكون الإيرادات من

الزبائن الجدد كافية بمفردها لتحقيق ارباح مرضية ومن الصعب البقاء على هذه الحالة، لهذا السبب، يؤدي إجراء عمليات الشراء المتكررة من الزبائن الحاليين دوراً بالغ الأهمية، وبلاقي تعد جودة الخدمة أمراً أساسياً لزيادة الولاء والربحية، ومن خلال تطبيق جودة الخدمات يمكن تعزيز كفاءة المنظمة وتحسين أدائها وزيادة انتاجيتها ورضا زبائنها مما يسهم في تحسين سمعة المنظمة بشكل عام، بناء على ذلك يمكن القول أن تطبيق جودة الخدمات يؤدي دوراً حاسماً في تحقيق النجاح للمنظمة. (altaf et ai,2019:26)

ثالثاً- انواع جودة الخدمة : (Payne, 1995:181)

١. الجودة المتوقعة: هذا المستوى يعبر عن التوقعات التي يحملها الزبائن تجاه جودة الخدمة التي من المتوقع الحصول عليها، وهذه التوقعات تتأثر بتجارهم السابقة وتفضيلاتهم.

٢. الجودة المدركة: هذا المستوى يمثل الرؤية التي تمتلكها إدارة المنظمة بشأن جودة الخدمة المقدمة للزبون، تعتقد الإدارة في هذا المستوى أن خدماتها تلبي حاجات ورغبات الزبائن بشكل مرضٍ وعلى مستوى عالٍ.

٣. الجودة الفنية: هذا المستوى يعكس الجودة الفعلية للخدمة المقدمة من خلال أداء العاملين في المنظمة والتي تتوافق مع المواصفات النوعية للخدمة التي تقدم للزبائن.

بعض الخدمات التسويقية التي تعزز ولاء الزبون لشركة، يمكن ذلك من خلال استجابة فعالة لملاحظات وشكاوى الزبائن وتقديم الخدمات بكفاءة، مما يساهم في استمرار التعامل مع المنظمة.

خامساً - الأبعاد:

لجأ العديد من الباحثين والكتاب ومنهم (168-183: Zeithaml et al, 2006) (عبد الأمير شياع وآخرون، ٢٠١٦: ٩٤) (خيرة وآخرون، ٢٠٢١م) إلى تجميع وتوحيد هذه الأبعاد إلى خمسة معايير تمثل مقاييس تمكن الزبائن في تقييم جودة الخدمة وهذه المعايير هي:

١. الملموسية: هو الجانب الذي يرتبط بمظهر وجاذبية المرافق والمعدات وكذلك الأفراد، ويعرض هذا الجانب أمام الزبائن، سيما الجدد ويمنحهم فهم مادي للخدمة التي يتوقعونها وذلك لتقييم جودتها. يتضمن هذا البعد مجموعة من العناصر التي تساهم في قياس وفاء المنظمة بالتزاماتها تجاه الزبائن، بما في ذلك إيلاء اهتمام لحل مشكلاتهم. والحرص على دقة تقديم الخدمات، والالتزام بمواعيد تقديم الخدمة كما وعدت والمحافظة على سجلات ذات دقة عالية بدون أخطاء (الزامل وآخرون، ٢٠١٢م). فضلاً عن ذلك يُظهر مسوقو الخدمات اهتماماً يجعل جودة الخدمات ملموسة حيث يمكن للزبائن رؤيتها وتقييمها، يشمل ذلك الخدمات الفندقية، والإدارية، والغذائية، والنظافة المقدمة للمستفيدين (Shareef et al, 2014: 131).

٤. الجودة الفعلية: هذا المستوى يمثل الجودة الفعلية للخدمة كما يتم تقديمها للزبائن، يعبر عن مدى قدرة وتوافق المنظمة على استخدام الأساليب الحديثة للخدمة بشكل جيد لإرضاء الزبائن، ويمكن النظر فيه كيف يمكن لموظفي المنظمة رفع توقعات الزبائن للحصول على الخدمة.

٥. الخدمة المرجوة للزبائن: هذا المستوى يمثل مدى قبول ومستوى الرضا الذي تحققه المنظمة من زبائنهم عند تلقيهم الخدمة المطلوبة.

رابعاً - متطلبات تحقيق جودة الخدمات: (جودة & سالم، ٢٠١٤م: ٩٧).

١. لضمان جودة الخدمات يجب أن يكون مقدم الخدمة قادراً على جذب انتباه الزبائن وإثارة اهتمامهم من خلال التفهم الإيجابي والاستعداد النفسي والذهني لاستقبال الزبون.

٢. يتطلب تحقيق الجودة أيضاً تحديد احتياجات الزبون وإثارة رغبته في التعامل مع مقدم الخدمة أو الموظف من خلال استخدام المهارات في البيع والتسويق.

٣. من المهم معالجة شكاوى واعتراضات الزبائن بعناية واهتمام وهذا يتطلب جهداً إضافياً في التفاعل مع الزبون، أي يجب أن يكون الموظف قادراً على اقناع الزبون أثناء تقديم الخدمة ومعالجة اعتراضاته أثناء عملية الشراء.

٤. لزيادة ولاء الزبائن واستمرارهم في التعامل مع المنظمة، يمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم

أن تكون حساسة لاحتياجات الزبائن وأن تمتلك معرفة دقيقة بها. بعد ذلك يجب أن تركز على تلبية هذه الاحتياجات بشكل يمكن أن يضيف قيمة ويميزها عن المنافسين. مما يوجب أيضاً قدرتها على تنويع منتجاتها وخدماتها لتناسب مع احتياجات الزبائن المتغيرة وأن تكون سريعة في تصميم منتجات أو خدمات جديدة تلبي هذه التغيرات (الدويك، ٢٠١٨م: ١٨).

٤. الثقة (الأمان): يعبر هذا البعد عن سلوك موظفي المنظمة الذي «يتسم باللطافة والصدق والمعرفة في التعامل مع الزبائن بثقة وأشعارهم بالأمان». يعد هذا الجانب أحد العوامل الأساسية والبارزة في تقديم الخدمات التي يستفيد منها الزبون. إذ تتجلى أهمية الثقة كعنصر أساسي في بناء علاقات تبادلية ناجحة، حيث يظهر رغبة مقدم الخدمة واستعداده للالتزام بها في تبادل معين، مما يؤدي إلى تعزيز ثقة الزبون بجميع أفراد المنظمة. ويتمثل هذا الجانب في الوصول إلى الزبون من خلال علاقة شخصية تقوم على الاستماع (رؤوف وعبد الحميد، ٢٠١٨م: ٣٢). إن الضمان في تقديم الخدمات يعني وجود موظفين مدربين جيداً على التواصل الشفوي، وهذا التواصل يؤدي دوراً مهماً في تهدئة وتحسين حالة المريض نفسياً قبل أن يتلقى العلاج

٢. الاعتمادية: تعرّف عادة على أنها التزام المنظمة بتقديم الخدمات في الزمن المحدد والقدرة على الاعتماد على أداء مقدم الخدمة. يمكن أن تعد المنظمة المتميزة تلك التي تقدم خدماتها بالجودة المتوقعة في الزمن المحدد وبدون أخطاء. هذا لأن الزبائن يفضلون التعامل مع منظمات تتسم بهذه الاعتمادية. (جودة، ٢٠١٤م: ١٠٤). الاعتمادية تعد وسيلة للمنظمات لتأكيد جدية جهودها في مجال ضمان الجودة وتطلعها إلى تقديم خدمة يمكن الاعتماد عليها. يجب على المنظمات أن تمتنع عن تقديم معلومات مضللة للأشخاص الذين يعتمدون على خدماتها لتلبية احتياجاتهم. يعتمد هذا النوع من المصادقية على سمات الخدمة نفسها. إذا كانت الخدمة تتميز بسمات إيجابية تساهم في تعزيز قدراتها على التميز وتجنب تقديم معلومات مضللة للمرضى، فإن هذا سيعزز من مصداقيتها (Breneman et al., 2023: 121).

٣. الاستجابة: تعني أن المنظمة تقدم خدمة لزبائنها بسرعة ودقة عالية، يقيم الزبون جودة الاستجابة بناء على مدى انتظاره لتلقي الخدمة والإجابة على استفساراته. في هذا السياق، من المهم تحقيق توازن بين جودة الاستجابة ومقدم الخدمة. (نايل ومهدي، ٢٠١٨م: ١١٤-١١٥). لتحقيق استجابة متميزة للزبائن، يتعين على المنظمة أولاً

المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث

أولاً - التحليل العاملي التوكيدي (CFA)

«يعد اختبار التحليل العاملي التوكيدي من أهم تطبيقات نمذجة المعادلة الهيكلية ويقصد به تكوين نماذج قياس تعني بالعلاقات بين المتغيرات ومؤشرات المرصودة (2-3: 2012, Brown & Moore)، ويستخدم التحليل العاملي التوكيدي لتحديد هيكلية البنى النظرية لمقاييس معينة اعتماداً على نظريات بنائية سابقة مستخدمة في بيئة تطبيق معينة، ويعمل هذا التحليل على إيجاد مجموعة الفقرات الفاعلة في قياس المتغير ومقدار الخطأ في قياس كل فقرة من أجل مدى تثبيتها (Jiang & Kalyuga 2020: 220). ولمطابقة ملائمة النموذج لمجموعة من البيانات يجب الاعتماد على أوجه مختلفة مبنية على العديد من المعايير المحددة، وهذه المعايير تركز على جانبيين رئيسيين: (الحربي والجفيمان، ٢٠١٧م: ١١٦)

أولاً: مدى ملائمة تقديرات معالم النموذج الهيكلي بانفراد، والتي تكون مقبولة إذا تجاوزت (٤٠٠).

ثانياً: مطابقة ملائمة النموذج بصفة عامة. وهذا يتحقق من خلال القيم المقبولة لمؤشرات المطابقة.

١. التحليل العاملي التوكيدي للذكاء المعرفي: يتضح من خلال الشكل (١) أن متغير الذكاء المعرفي قد تم قياسه بـ (١٠) فقرات توزعت على بعدين فرعيين لكل منهما (٥) فقرات قياسية، وعند تفحص تقديرات الشعبات المعيارية لها نلاحظ أنها تجاوزت النسبة المطلوبة

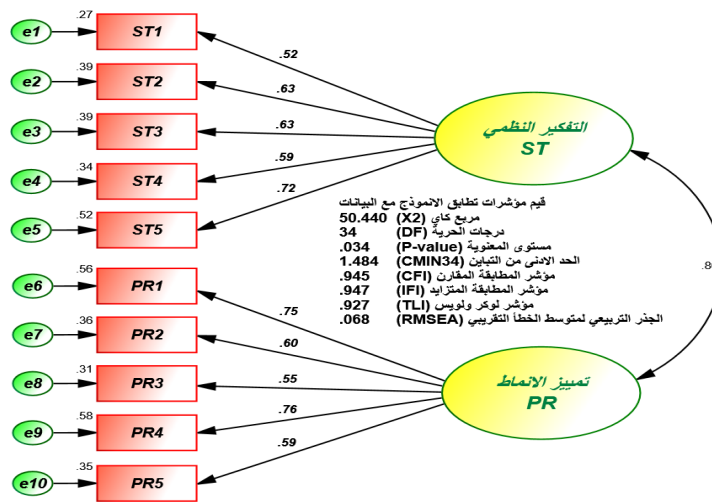
الصحي السريري. كما يتضمن الضمان أيضاً تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المرضى ودعمهم بغض النظر عن سلوك المريض تجاه الفريق الطبي (mittag et al, 2018: 4).

٥. التعاطف (الكياسة): يمثل الأساس الحقيقي لمقدمي الخدمة حيث يتعين عليهم أن يكونوا متفهمين ومهتمين بشكوى الزبائن وأن يقدموا الرعاية اللازمة، يتطلب ذلك الانتباه الفردي لكل زبون على حدة، يمكن أن يتضمن هذا مشاركة الموظفين في المنظمة للتعاطف مع الزبائن بشكل شخصي، وهذا يتضمن تفهم احتياجاتهم وضبط ساعات العمل لتناسب احتياجات الزبائن. (الكركي، ٢٠١٠م: ١٢). إلى جانب ذلك تؤدي العلاقة الجيدة بين مقدم الخدمة والمستفيد دوراً أساسياً في نجاح الخدمة الصحية. وفي استجابة المستفيد للإرشاد واللوائح الصحية. «ويتم استعمال نموذج (SERVQUAL) من قبل المنظمات الخدمية من أجل فهم أفضل لتوقعات ومفاهيم عملائها وهو مطبق على نطاق واسع في المنظمات الخدمية، ويمكن تعديله بسهولة ليضع بعين الاعتبار متطلبات معينة للمنظمة» (Ganesh & Haslinda, 2014: 1192).

وضمن الحدود المطلوبة، كما يتضح من الجدول (١) ان جميع عبارات القياس تتمتع بمستوى معنوية عال وذلك من خلال تدقيق قيمة النسبة الحرجة (C.R.) عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يثبت صدق العبارات في القياس الميداني ودلالة معنويتها على مستوى المستشفيات الأهلية عينة الدراسة.

البالغة (٠,٤٠)، اما بالنسبة إلى مؤشرات مطابقة البناء الهيكلي، فقد تجاوزت القيم المعيارية لها وبدون اعتماد اي مؤشر تعديل، وهذا يتضح من خلال قيمة (CMIN/DF = 1.484) وقيمة (CFI = 0.945) وقيمة (IFI = 0.947) وقيمة (TLI = 0.927) وقيمة (RMSEA = 0.068) وبذلك يتضح من خلال الشكل (١) ان الانموذج الهيكلي قد حقق مستوى المطابقة اللازم

شكل (١) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الذكاء المعرفي



جدول رقم (١) نتائج التحليل العاملي التوكيدي للذكاء المعرفي

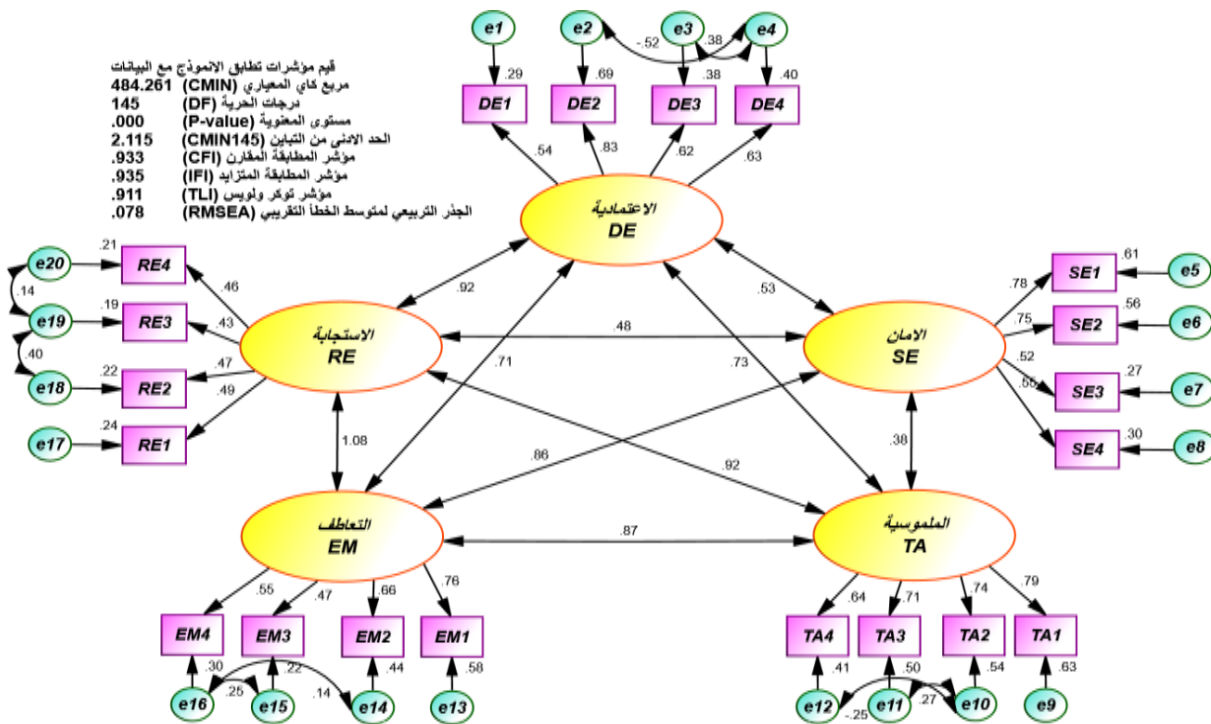
نسب المعنوية	النسبة الحرجة	الخطأ المعياري	التقدير اللامعاري	التقدير المعياري	المسارات
			١,٠٠٠	٧٢٢.	التفكير النظامي ST٥ <---
***	٥,٢١٩	١٠٩.	٥٦٨.	٥٨٧.	التفكير النظامي ST٤ <---
***	٥,٥٥٢	١٢٣.	٦٨٢.	٦٢٨.	التفكير النظامي ST٣ <---
***	٥,٥٢٨	١٤٥.	٨٠٠.	٦٢٥.	التفكير النظامي ST٢ <---
***	٤,٦٤٤	١٣٤.	٦٢١.	٥١٧.	التفكير النظامي ST١ <---
			١,٠٠٠	٥٩٤.	تمييز الانماط PR٥ <---
***	٥,٦٣٥	٢٣٧.	١,٣٣٥	٧٦٤.	تمييز الانماط PR٤ <---
***	٤,٥٣٣	١٨٥.	٨٣٧.	٥٥٤.	تمييز الانماط PR٣ <---
***	٤,٨١٠	٢١٥.	١,٠٣٤	٦٠٠.	تمييز الانماط PR٢ <---
***	٥,٥٨١	٢٥٩.	١,٤٤٦	٧٥١.	تمييز الانماط PR١ <---

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

قيمة (IFI = 0.935) وقيمة (TLI = 0.911) وقيمة (RMSEA = 0.078) وبذلك يتضح من خلال الشكل (٢) ان الانموذج الهيكلي قد حقق مستوى المطابقة اللازم وضمن الحدود المطلوبة، كما يتضح من الجدول (٢) ان جميع عبارات القياس تتمتع بمستوى معنوية عال وذلك من خلال تدقيق قيمة النسبة الحرجة (C.R.) عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يثبت صدق العبارات في القياس الميداني ودلالة معنويتها على مستوى المستشفيات الأهلية عينة الدراسة.

٢. التحليل العاملي التوكيدي لجودة الخدمات: يتضح من خلال الشكل (٢) ان متغير جودة الخدمات قد تم قياسه بـ (٢٠) فقرة توزعت على خمسة أبعاد فرعية بالتساوي لكل منها (٤) فقرات قياس، وعند تفحص تقديرات التشبعات المعيارية لها نلاحظ انها تجاوزت النسبة المطلوبة البالغة (٠,٤٠)، اما بالنسبة إلى مؤشرات مطابقة البناء الهيكلي، فقد تجاوزت القيم المطلوبة بعد ان تم الاسترشاد بما اقترحه البرنامج من مؤشرات تعديل والتي بلغ عددها (٨) مؤشرات، وهذا يتضح من خلال قيمة (CMIN / DF = 2,115) وقيمة (CFI = 0.933)

شكل (٢) التحليل العاملي التوكيدي لقياس جودة الخدمات



جدول (٢) : نتائج التحليل العاملي التوكيدي لجودة الخدمات

نسب المعنوية	النسبة الحرجة	الخطأ المعياري	التقدير اللامعاري	التقدير المعياري	المسارات
***	٤,٢٧٩	١٧٥.	٧٤٨	٥٣٦	DE1 <--- الاعتمادية
***	٤,٩١٦	٢١٥.	١,٠٥٨	٨٣٢	DE2 <--- الاعتمادية
***	٦,١١٠	١٣٥.	٨٢٧	٦١٩	DE3 <--- الاعتمادية
			١,٠٠٠	٦٣٢	DE4 <--- الاعتمادية
			١,٠٠٠	٧٨٢	SE1 <--- الامان
***	٧,٥٢٠	١٣٢.	٩٩٤	٧٤٦	SE2 <--- الامان
***	٥,١٧٠	١٤٢.	٧٣٤	٥٢١	SE3 <--- الامان
***	٦,٠٢٣	١٣٥	٨١١	٥٤٩	SE4 <--- الامان
***	٦,٥٢٨	١٧٤	١,١٣٣	٧٩٤	TA1 <--- الملموسية
***	٥,٥٧٠	١٨٣	١,٠٢٢	٧٣٦	TA2 <--- الملموسية
***	٥,٩٩٩	١٧٧	١,٠٦٠	٧١٠	TA3 <--- الملموسية
			١,٠٠٠	٦٤٠	TA4 <--- الملموسية
			١,٠٠٠	٥٥٠	EM4 <--- التعاطف
***	٤,٨٦٩	١٦٢	٧٨٧	٤٧٢	EM3 <--- التعاطف
***	٥,٩٠٩	١٩١	١,١٢٧	٦٦١	EM2 <--- التعاطف
***	٥,٩٢٧	٢١٥	١,٢٧٥	٧٦١	EM1 <--- التعاطف
***	٤,٢١٠	٢١٥	٩٠٤	٤٦٢	RE4 <--- الاستجابة
***	٣,٩٠٤	٢٣١	٩٠٣	٤٣٣	RE3 <--- الاستجابة
***	٤,٢٥٩	٢٦١	١,١١٠	٤٧٠	RE2 <--- الاستجابة
			١,٠٠٠	٤٩١	RE1 <--- الاستجابة

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

ثانياً - وصف وتشخيص متغير الذكاء المعرفي:

«متغير الذكاء المعرفي حصل على وسط اجمالي موزون بلغ (٣,٩٨١) وكان ذا مستوى عالي وبانحراف بلغت قيمته (٠,٤٤٠) وهذا يستدعي ان يبلغ معامل الاختلاف (١١,٠٥٪) ويحقق اهتمام نسبي (٧٩,٦٢٪)، وبطبيعة الحال هذا يؤكد اتفاق

العينة على ما يتضمنه البعد بمستوى عالي على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة»، «ويتضح من الجدول (٣) ان ترتيب الابعاد الفرعية للذكاء المعرفي كان كالآتي (التفكير النظمي، وتميز الانباط) حسب إجابات العينة في المستشفيات الاهلية عينة الدراسة».

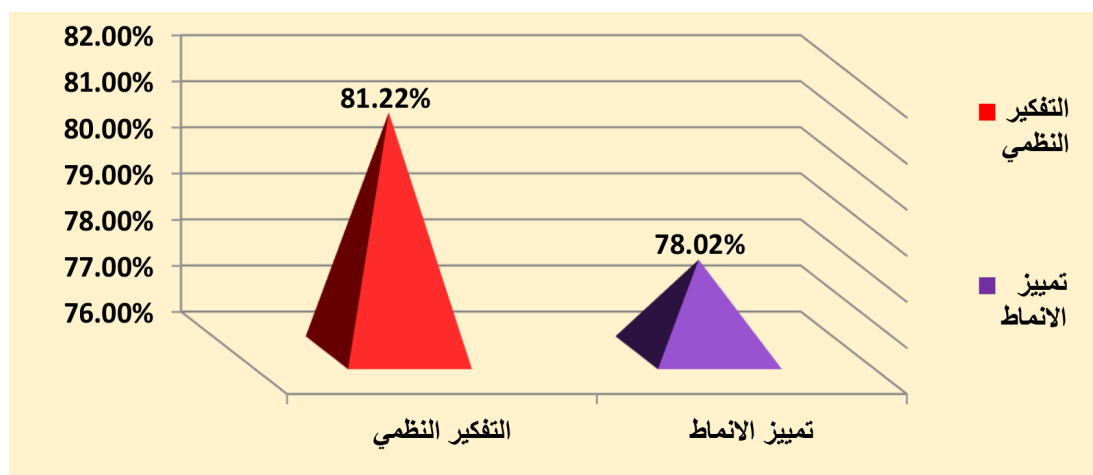
الجدول رقم (٣) : المقاييس الوصفية لمتغير الذكاء المعرفي

ت	الفقرات	الوسط الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	اولوية الترتيب
١	التفكير النظامي	٤,٠٦١	٠,٥١٢	١٢,٦٢	٨١,٢٢	١
٢	تمييز الانماط	٣,٩٠١	٠,٤٦٩	١٢,٠٣	٧٨,٠٢	٢
	الوسط الاجمالي الموزون لمتغير الذكاء المعرفي	٣,٩٨١	٠,٤٤٠	١١,٠٥	٧٩,٦٢	-

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برامج (SPSS) (Microsoft Excel).

ويمكن تمثيل ترتيب الأبعاد الفرعية لمتغير الذكاء المعرفي على مستوى المستشفيات الأهلية عن طريق شكل بياني استناداً إلى أهميتها النسبية الناتجة وكما في الشكل (٣).

شكل (٣) : الشكل البياني لمستوى أبعاد الذكاء المعرفي



١. وصف وتشخيص متغير جودة الخدمات

العينة على ما يتضمنه البعد بمستوى عال على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة».

«ويتضح من الجدول (٤) أن ترتيب الابعاد الفرعية لجودة الخدمات كان كالآتي (الملموسية، الاستجابة، الامان، التعاطف، والاعتمادية) حسب إجابات العينة في المستشفيات الاهلية عينة الدراسة».

«متغير جودة الخدمات حصل على وسط اجمالي موزون بلغ (١٨٧,٤) وكان ذا مستوى عال وبانحراف بلغت قيمته (٣٧٤,٠) وهذا يستدعي ان يبلغ معامل الاختلاف (٨٢,٩٪) ويحقق اهتمام نسبي (٨٣,٧٤٪)، وبطبيعة الحال هذا يؤكد اتفاق

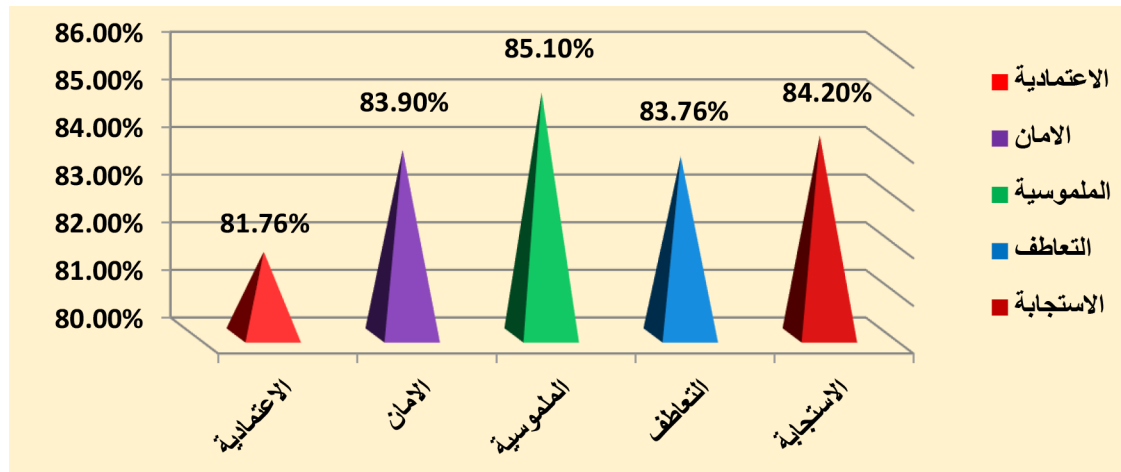
الجدول رقم (٤) : المقاييس الوصفية لمتغير جودة الخدمات

ت	الفقرات	الوسط الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف٪	الاهمية النسبية٪	اولوية الترتيب
١	الاعتمادية	٤,٠٨٨	٠,٥٣٣	١٣,٠٣	٨١,٧٦	٥
٢	الامان	٤,١٩٥	٠,٤٣٣	١٠,٣٢	٨٣,٩٠	٣
٣	الملموسية	٤,٢٥٥	٠,٤٩٣	١١,٥٨	٨٥,١٠	١
٤	التعاطف	٤,١٨٨	٠,٤٧٨	١١,٤٠	٨٣,٧٦	٤
٥	الاستجابة	٤,٢١٠	٠,٤٢٩	١٠,١٩	٨٤,٢٠	٢
	الوسط الاجمالي الموزون لبعدها الاستجابة	٤,١٨٧	٠,٣٧٤	٨,٩٢	٨٣,٧٤	-

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برامج (SPSS) (Microsoft Excel).

«ويمكن تمثيل ترتيب الأبعاد الفرعية لمتغير جودة الخدمات على مستوى المستشفيات الأهلية عن طريق شكل بياني استناداً إلى أهميتها النسبية الناتجة وكما في الشكل (٤)».

شكل (٤) : الشكل البياني لمستوى أبعاد جودة الخدمات



ثالثاً - اختبار فرضيات الدراسة وتفسير نتائجها :

أولاً: «اختبار الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمات». تسعى هذه الفقرة الى اختبار فرضية الارتباط الرئيسة الاولى بين الذكاء المعرفي بأبعاده كمتغير مستقل مع جودة الخدمات كمتغير تابع على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة. «يظهر تحقق مستوى ارتباط ايجابي معتدل ودال معنوياً بين المتغير المستقل (الذكاء المعرفي)، والمتغير التابع (جودة الخدمات)، اذ بلغ مستوى معامل الارتباط هنا (٠, ٦٨٦**) وهذه القيمة دالة معنوياً عند مستوى دلالة (٠,١) وهذا يؤسس نسبة ثقة عالية بنتائج العلاقة قدرها (٩٩٪)، مما يدل على توفر مستوى من التوافق والتلاؤم بين المتغيرين عملياً حسب إجابات العينة على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة». أ. «يظهر تحقق مستوى ارتباط ايجابي معتدل ودال معنوياً بين البعد المستقل التفكير النظمي والمتغير

التابع جودة الخدمات بأبعادها، اذ بلغ مستوى معامل الارتباط هنا (٠, ٦٥٣**) وهذه القيمة دالة معنوياً عند مستوى دلالة (٠,١) وهذا يؤسس نسبة ثقة عالية بنتائج العلاقة قدرها (٩٩٪)، مما يدل على توفر مستوى من التوافق والتلاؤم بين المتغيرين عملياً حسب اجابات العينة على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة»

ب. «يظهر تحقق مستوى ارتباط ايجابي معتدل ودال معنوياً بين البعد المستقل تمييز الانماط والمتغير التابع جودة الخدمات، اذ بلغ مستوى معامل الارتباط هنا (٠, ٥٩١**) وهذه القيمة دالة معنوياً عند مستوى دلالة (٠,١) وهذا يؤسس نسبة ثقة عالية بنتائج العلاقة قدرها (٩٩٪)، مما يدل على توفر مستوى من التوافق والتلاؤم بين المتغيرين عملياً حسب اجابات العينة على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة».

جدول رقم (٥) علاقات الارتباط بين الذكاء المعرفي بأبعاده وجودة الخدمات

ابعاد الذكاء المعرفي		الذكاء المعرفي	المتغير المستقل المتغير التابع
تميز الانماط	التفكير النظمي		
٥٩١**	٦٥٣**	٦٨٦**	جودة الخدمات
٠٠٠	٠٠٠	٠٠٠	Sig. (2-tailed)
توجد علاقة ارتباط ايجابية معتدلة دالة معنوياً عند المستوى ٠,١ بين الذكاء المعرفي بأبعاده وجودة الخدمات			النتيجة (القرار)

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسة الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء المعرفي في جودة الخدمات).
«يظهر ان القيمة التفسيرية لمعامل التحديد (R^2) قد حققت مستوى عالي عند نسبة (47%) وهذا يؤكد حجم ومستوى التغير الذي يحصل في المتغير التابع جودة الخدمات والذي يعود (47%) منها الى تغير الذكاء المعرفي، في حين كان ما تبقى من نسبة التفسير البالغة (53%) فأنها ترجع الى تأثير عوامل اخرى غير داخلية في الدراسة، كما يتبين ان مستوى تأثير متغير الذكاء المعرفي في جودة الخدمات كان ذا مستوى جيد، وهذا يستدل من خلال مؤشر المعلمة المعيارية، اذ كان قدره ($0,69$) وبذلك فأن متغير الذكاء المعرفي يؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (69%) على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة، ويعد معامل التأثير هنا قيمة معنوية لان مستوى مؤشر ($C.R$). قد حقق مستوى دلالة معنوية عالي جدا من خلال قيمته البالغة ($9,615$) عند مستوى دلالة ($0,000$)، وبذلك فان التغير الايجابي بمقدار وحدة واحدة من تحسين الذكاء المعرفي ميدانياً على مستوى بيئة التطبيق سيؤدي الى زيادة مستوى جودة الخدمات بنسبة (69%). وفي ضوء ما تقدم، يتبين وجود تأثير دال معنوياً لمتغير الذكاء المعرفي في جودة الخدمات على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة. «مما يؤسس دعم وقبول الفرضية الرئيسة الثانية.»

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسة الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء المعرفي في جودة الخدمات).
«يظهر ان القيمة التفسيرية لمعامل التحديد (R^2) قد حققت مستوى عالي عند نسبة (47%) وهذا يؤكد حجم ومستوى التغير الذي يحصل في المتغير التابع جودة الخدمات والذي يعود (47%) منها الى تغير الذكاء المعرفي، في حين كان ما تبقى من نسبة التفسير البالغة (53%) فأنها ترجع الى تأثير عوامل اخرى غير داخلية في الدراسة، كما يتبين ان مستوى تأثير متغير الذكاء المعرفي في جودة الخدمات كان ذا مستوى جيد، وهذا يستدل من خلال مؤشر المعلمة المعيارية، اذ كان قدره ($0,69$) وبذلك فأن متغير الذكاء المعرفي يؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (69%) على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة، ويعد معامل التأثير هنا قيمة معنوية لان مستوى مؤشر ($C.R$). قد حقق مستوى دلالة معنوية عالي جدا من خلال قيمته البالغة ($9,615$) عند مستوى دلالة ($0,000$)، وبذلك فان التغير الايجابي بمقدار وحدة واحدة من تحسين الذكاء المعرفي ميدانياً على مستوى بيئة التطبيق سيؤدي الى زيادة مستوى جودة الخدمات بنسبة (69%). وفي ضوء ما تقدم، يتبين وجود تأثير دال معنوياً لمتغير الذكاء المعرفي في جودة الخدمات على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة. «مما يؤسس دعم وقبول الفرضية الرئيسة الثانية.»

جدول رقم (٦) مسارات ومعلومات اختبار تأثير الذكاء المعرفي في جودة الخدمات

المسارات			تقدير الانحدار المعياري S.R.W	التقدير اللامعياري Estimate	الخطأ المعياري S.E	النسبة الحرجة C.R	النسبة لمعنوية P-value
جودة الخدمات	<---	الذكاء المعرفي	٦٨٦.	٥٦٨.	٠٥٩.	٩,٦١٥	***
ST	<---	الذكاء المعرفي	٨٩٤.	٩٣٨.	٠٤٦.	٢٠,٣٤١	***
PR	<---	الذكاء المعرفي	٩١٤.	١,٠٦٢	٠٤٦.	٢٣,٠١٥	***
DE	<---	جودة الخدمات	٨٠٧.	١,٢٠٤	٠٨٧.	١٣,٩١٢	***
SE	<---	جودة الخدمات	٧٣٩.	٨١٠.	٠٧٢.	١١,١٨١	***
TA	<---	جودة الخدمات	٨٤٥.	١,٠٥٩	٠٦٦.	١٦,٠٩٧	***
EM	<---	جودة الخدمات	٨٧٠.	١,٠١٢	٠٥٦.	١٧,٩٦٥	***
RE	<---	جودة الخدمات	٧٩٨.	٩١٥.	٠٦٨.	١٣,٥٠٠	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

التوصيات

(١) دعوة الإدارات الميدانية في المستشفيات عينة الدراسة إلى تعزيز الاهتمام بالذكاء المعرفي لكل المتسبين في مختلف المستويات التنظيمية، من خلال تنظيم دورات تدريبية وورش عمل تستهدف تطوير الذكاء المعرفي للموظفين على جميع المستويات.

(٢) حث إدارات المستشفيات عينة الدراسة إلى تعزيز الإجراءات المنهجية الموثقة في اعتماد التفكير النظمي وفقاً لخطوات مدروسة لتلبية حاجات ورغبات المرضى من الخدمات العلاجية وتجنب الارتجال في عمليات اتخاذ القرار، وتحليل النتائج وتحديث الإجراءات وفقاً للتحسين المستمر.

(٣) استثمار مستوى الذكاء المعرفي المتوفر لدى قادة المستشفيات عينة الدراسة في تعزيز دورهم في تعظيم خدمة شرائح المجتمع وتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات من خلال تقديم المبادرات الخيرية والجهود التطوعية في تقديم الخدمات الصحية.

(٤) ضرورة ان تولي ادارات المستشفيات المبحوثة زيادة في اهتمامها لجودة المعرفة ولا سيما الطبية والتمريضية من خلال تعزيز الاهتمام بأسلوب نشرها بين الاطباء والمرضى ووضع الإجراءات الكفيلة لتشاركتها من خلال الأساليب العملية للتعامل مع المواقف المختلفة.

الاستنتاجات

(١) يتمتع القادة في المستشفيات عينة الدراسة بمستوى عال من الذكاء المعرفي وهذا يشير إلى اهتمام القادة بإمكاناتهم الذهنية وما يتمتعون به من مهارات ومؤهلات تخصصية يمكن ان يكون لها دور كبير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

(٢) وجود مستوى عال للتفكير النظمي لدى القادة في عينة الدراسة، مما يظهر التزامهم بالتفكير الإجرائي النظمي في سياق أداء المهام الإدارية، وهذا يعكس استخدامهم للتصورات القائمة على النظم واتباعهم للسلوكيات القيادية المنهجية في التعامل مع الفرق التابعة لهم.

(٣) يتعامل القادة في المستشفيات عينة الدراسة بأنماط وسلوكيات متوازنة مع الآخرين اعتماداً على أدوارهم الميدانية وفي ضوء ما يمتلكونه من خبرات ومهارات تواصل تسهل فهمهم لاحتياجات المرضى ومتطلباتهم العلاجية.

(٤) اهتمام عينة الدراسة بتقديم خدمات صحية للمرضى بمستوى عال وهذا بدوره يعزز اهتمام الإدارات بالمراجعين ويزيد من ثقتهم واعتماديتهم بمستوى الخدمات المقدمة.

(٥) اهتمام عينة الدراسة بتوفير البيئة الآمنة للمرضى من خلال تحسين جودة الخدمات الصحية والتعامل بإيجابية معهم والإجابة عن استفساراتهم دوماً واتباع الاستراتيجيات الاستباقية في توفير مجمل متطلباتهم من الرعاية والاهتمام.

المصادر العربية

- لدى طلبة كلية التربية الأساسية، بحث منشور، مجلة أبحاث الذكاء والقدرات العقلية، العدد ١٤.
- (٧) طالب، يسرى قاسم. (٢٠٢١م). "أثر دمج أنماط التفكير الاستراتيجي في مادة علم الاحياء على اتخاذ القرار لدى طالبات الصف الخامس العلمي"، بحث منشور، مجلة الدراسات المستدامة، مجلد ٣، العدد ٣.
- (٨) وصوص، ديمة والمعتصم بالله، سليمان. (٢٠١٤م). "الاشراف التربوي وماهيته -تطوره- اساليبه- انواعه"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان.
- (٩) الجنابي، صاحب عبد مرزوك. (٢٠١٩م). "استراتيجيات القيادة والاشراف"، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (١٠) عبود، سالم محمد. (٢٠١٩م). "كيف تفكر استراتيجياً" دار الدكتور للعلوم - بغداد.
- (١١) الجياشي، علي وحداد، شفيق. (٢٠١٠م). نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة ولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٧، العدد ٢.
- (١٢) عجيلة، محمد، زقيب، خيرة. (٢٠١٧م). متطلبات جودة خدمات التدقيق الداخلي رؤيا شاملة Global. Journal of Economics & Business, 2(2).
- (١٣) رقاد، صليحة. (٢٠٠٨م). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون. باتنة، جامعة الحاج لخضر. كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير.
- (١٤) شياح، عبد الامير عبد الحسين، والموسوي، رحيم عبد محمد، (٢٠١٦م) أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار

- (١) الدهان، جنان مهدي (٢٠١٥م). العلاقة بين خفة الحركة التنظيمية والذكاء المعرفي وانعكاساتها في تنفيذ الاستراتيجية التنظيمية -دراسة تحليلية في شركتي زين واسيا سيل، أطروحة دكتوراه، جامعة كربلاء، العراق.
- (٢) ماضي، خالد محمد صلاح (٢٠١٤م). دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين في إدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، رسالة ماجستير، جامعة المنوفية، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، مصر.
- (٣) طالب، علاء فرحان، وشعلان، عواد كاظم، والدهان، جنان مهدي، (٢٠١٥م) «أثر الذكاء المعرفي في تنفيذ الاستراتيجية التنظيمية»، بحث منشور، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد ١١، العدد، ٤٥
- (٤) الكريطي، احمد كاظم ملوح. (٢٠١٨م). «تأثير القدرات المعرفية في السمة التنظيمية من خلال تمكين القيادة»، بحث تحليلي لاراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الاعمال
- (٥) الزبيدي، احمد محمد. (٢٠١١م). "بعض الذكاءات وعلاقتها بمهارات التفكير النظمي"، مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية، مجلد ١٠، العدد ٣-٤.
- (٦) يونس، نادية حسين، ورهيف، سلمى لفته. (٢٠١٢م) "أثر التعلم المستند إلى الدماغ في تنمية أنماط التفكير المرتبطة بجانبى الدماغ الأيمن واليسر

رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل.

(٢١) الحربي، خليل بن عبد الرحمن و الجغيمان , عبد الله بن محمد. ٢٠١٧م. (التكامل بين التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي في بناء اداة القياس لخصائص السلوكية لترشيح الطلبة الموهوبين) جامعة الملك فيصل , مجلة رسالة التربية وعلم النفس، ١٠٩-١٣٠.

المصادر الاجنبية

- (1) Coetzer, G.H. (2016). Emotional versus cognitive intelligence: which is better predictor of efficacy for working in teams ?Institute of behavioral and applied management ,vol. 17, issue:2.
- (2) Bayne,Tim. ,brainard, david.,byme, Richard., chittka, lars.,clayton, nicky., heyes, cecilia., matner, jennifer., olveczky,bence., shadlen, michael. Suddendorf, thomas., webb, barbara. , (2019).what is cognitive ? Current biology.
- (3) Kartika, Rita.,&Sutiadiningsih,Any.& Zaini, Herman.& Meisaral, Fitriac.& Hubur, A. (2020). Factors affecting cognitive intelligence theory. Jol. Of critical reviews .7.
- (4) Sterling, S. (2004). Higher education, sustainability, and the role of systemic learning. In Higher education and the challenge of sustainability: Problematics, promise, and practice (pp. 49-70). Dordrecht: Springer Netherlands.

المصارف التجارية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمال، جامعة بغداد، المجلد ٣، العدد ١٠.

(١٥) الزامل، أحمد محمود. (٢٠١٢م)، تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر والتوزيع الطبعة الثانية، عمان.

(١٦) جودة & , سالم محمد سالم. (٢٠١٤م). دور تقييم أداء الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات بلديات قطاع غزة دراسة حالة بلديات محافظة شمال قطاع غزة , Doctoral dissertation, الاكاديمية (١٧) نايل، طه علي. مهدي، رونق احمد. (٢٠١٨م).

واقع التخطيط الاستراتيجي ودوره في أبعاد جودة الخدمة للمنظمات غير الهادفة للربح (دراسة ميدانية في مستشفى الفلوجة العام). المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، (٥٧).

(١٨) الدويك،. انيسة. (٢٠١٨م). مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها.

(١٩) رعد رؤوف، رفل عبد الحميد (٢٠١٨م)، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون دراسة استطلاعية لآراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى، بحث منشور، جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، مجلد ٣٧، ملحق العدد ١١٩.

(٢٠) الكركي، وسام محمد ناصر، ٢٠١٠م، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن،

- (12) Breneman, Y., & Tyler, K. (2023). Exploring Service Quality Gaps in a Neighborhood Health Action Center: An Analysis of Employees' Expectations and Perceptions within a US Major Metropolitan Public Health Agency (Doctoral dissertation).
- (13) Ganesh, R., & Haslinda, A. (2014). Evolution and conceptual development of service quality in service marketing and customer satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 3(2), 1189.
- (14) Brown, T. A., & Moore, M. T. (2012). Confirmatory factor analysis. *Handbook of structural equation modeling*, 361-379.
- (15) Jiang, D., & Kalyuga, S. (2020). Confirmatory factor analysis of cognitive load ratings supports a two-factor model. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 16, 216-225.
- (16) Ronel, J., Dinkel, A., Wolf, E., Marten-Mittag, B., Mueck, B., Mayr, C.,... & Jaeger, H. (2018). Anxiety, depression, and health-related quality of life in aging people living with HIV compared to diabetes patients and patients with minor health conditions: a longitudinal study. *Psychology, Health & Medicine*, 23(7), 823-830.
- (17) Kulkarni, R. V., Förster, A., & Venayagamoorthy, G. K. (2010). Computational intelligence in wireless sensor networks: A survey. *IEEE communications surveys & tutorials*, 13(1)
- (5) Amissah, Matthew & Ganoon, Thomas & Monta, Jamie, (2020), "What is Systems Thinking? Expert Perspectives from the WPI Systems Thinking Colloquium of 2 October 2019", Available At "www.mdpi.com/journal/system"
- (6) Betly, Erin. & Sterling, E. & Akabas, Sharon. & Paxton, Anne. & Frost, L. (2021). "Introduction to systems Thinking: Not work of conservation education and practitioners, vol.11, issue:1.
- (7) Jaiswal, A. K. (2008). Customer satisfaction and service quality measurement in Indian call centres. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(4), 405-416.
- (8) Keller, K. L., & Kotler, P. (2005). 12 Branding in B2B firms. *Handbook of business-to-business marketing*, 208-225.
- (9) Altaf, A., Abbas, H., Iqbal, F., & Derhab, A. (2019). Trust models of internet of smart things: A survey, open issues, and future directions. *Journal of Network and Computer Applications*, 137, 93-111.
- (10) Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, R. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm Seventh Edition*. New York: Copyright 2018 by McGraw-Hill.
- (11) Shareef, M. A., Dwivedi, Y. K., Stamati, T., & Williams, M. D. (2014). SQ mGov: a comprehensive service-quality paradigm for mobile government. *Information Systems Management*, 31(2), 126-142.

- (18) Maksimović, Jelena & Osmanovic, Jelena.
(2019). Perspective of cognitive thinking and reflective teaching practice. International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education. 7. 1-10.
- (19) Goyal, A., & Akhilesh, K. B. (2007). Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work teams. Team Performance Management: An International Journal, 13(7/8), 206-226.
- (20) stankov ,Lazar.(2000). Complexity,metacognition and fluid intelligence , jol. Of intelligence. Vol.28,no.2.
- (21) Cox, Jim.(2009).”Intelligence: Definitions ,concepts,and Governance ,Library of parliament bibliotheque department.
- (22) Carroll, j.B. (1993).Human cognitive abilities: Asurvey of factor analytic studies ,Cambridge university press.
- (23) Green,T,& Macqueen, P.(2008).”Cognitive ability:compass consulting.vol.10,2.
- (24) Payne, Adrian, 1995.”The Essence of Services Marketing”New Delhi Prentice-Hall International.