



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

الباحث / أحمد رحم عبد الفتلاوي

faisal_altaie@yahoo.com

ahmedalftlawu@gmail.com

كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء



أثر الذكاء المعرفي في تحسين جودة الخدمات(دراسة تحليلية لرأء عينة من رؤساء الأقسام ومسؤولي الشعب في مؤسسة وارث الدولية لعلاج الأورام 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 الأورام، ومستشفى الكفيل التخصصي في كربلاء المقدسة كحالتي دراسة، وذلك لأهميتها كمؤسسات طبية رائدة في العراق، ومن أسباب اختيارها ميداناً للدراسة، لانسجامها 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 الهيكيلية 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.



المبحث الأول

منهجية البحث

مشكلة البحث:

تبني 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 المنظمتين المبحوثتين؟
٢. ما مستوى جودة الخدمات في المنظمتين المبحوثتين؟
٣. هل يؤثر الذكاء المعرفي في جودة الخدمات المقدمة في المنظمتين المبحوثتين؟

أهمية 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، أما 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 المنظمتين المبحوثتين.
٢. تحديد مستوى جودة الخدمات (مدى توافر ابعاد ومتغير جودة الخدمة في المنظمتين المبحوثتين).

مقدمة

تواجه المنظمات في العصر الحالي بأنواعها كافة، ومنها المنظمات الصحية جملة من التحديات، وعليه أصبح الذكاء المعرفي عامل استراتيجي مهم جداً والأكثر أثراً في تحقيق اهداف تلك المنظمات وجعلها قادرة على تحسين الجودة الخدمية وضمان تحقيق الميزة التنافسية، حيث تعد جودة الخدمات هي المقياس لنجاح أي منظمة خدمية. لذا تسعى المنظمات الخدمية عموماً والصحية خصوصاً إلى تغيير برامجها الخدمية واستراتيجياتها لتواءكب التطور العالمي في جميع المجالات، وذلك من خلال استخدام الذكاء المعرفي في انشطتها ووظائفها لتحقيق اهدافها المنشودة. ويعود الذكاء المعرفي مهماً في انتاج كم معرفي ابداعي من خلال الحصول على المعرفة وتخزينها ومعالجتها واستخدامها في الخدمات المنوط بها للحصول على أكبر مستوى للكفاءة والجودة الخدمية وتحقيق الميزة التنافسية. ان تقييم جودة الخدمات وتطويرها بشكل دائم ومستمر يعد مهماً للمنظمة الصحية سبباً مع التطور العالمي، مما يزيد من حجم التعاملات في هذه المنظمات ويجعلها مضطورة إلى انتهاج استراتيجيات فعالة وتطبيق أساليب معرفية حديثة تهدف إلى 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.



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:

- الكتب والمجلات والرسائل والأطروحات الجامعية والمقالات.... الخ.
- المصادر الالكترونية (شبكة الانترنت، المكتبة الافتراضية العراقية، الواقع الالكتروني العراقي والاجنبية).

٢. الجانب العملي:

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

وصف مجتمع وعينة البحث:

مجتمع الدراسة وعينة تمثل بممؤسسة وارث الدولية لعلاج الاورام، ومستشفي 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:

أولاً الفرضية الرئيسية الأولى: «توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء المعرفي وجودة الخدمات بأبعادها»

أ. الفرضية الفرعية الأولى: «توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التفكير النظمي وتحسين جودة الخدمات بأبعادها».

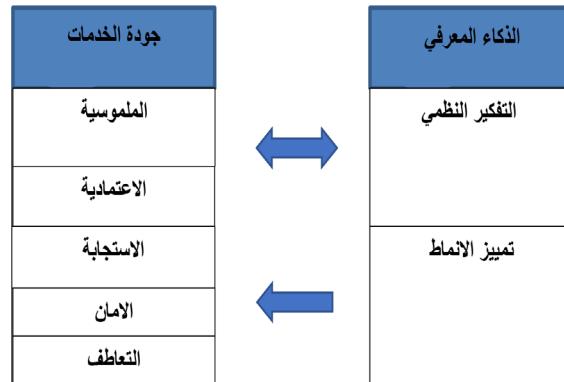
ب. الفرضية الفرعية الثانية: «توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد تمييز الانماط وتحسين جودة الخدمات بأبعادها».

ثانياً الفرضية الرئيسية الثانية: «يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء المعرفي في جودة الخدمات».

أ. الفرضية الفرعية الأولى: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بعد التفكير النظمي في تحسين جودة الخدمات).

ب. الفرضية الفرعية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بعد تمييز الانماط في تحسين جودة الخدمات)

الشكل (١) يمثل المخطط الفرضي للبحث.





(شرح مفصل لعينة البحث)

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



على المعرفة من خلال الفكر والحواس، بمعنى التفكير العميق من خلال الادراك والخبرة (Bayne et al., 2019: 8) على انه عملية عقلية 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 يتبع 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.

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 تحول الى كم معرفى عندما تحلل ويتربصها بمعلومات أخرى ثم تدرج حتى تصل مرحلة المعرفة المبتكرة عبر تاريخ الجمع الانساني نتيجة محاولة الانسان تحسين حياته اليومية وحل المشكلات فهي عمل جماعي يتضمن بعض اجزاء الواقع ينظمها ويعبر عنها بطريقته الخاصة. (الدهان، ٢٠١٥ م: ٣٦).

وتحت 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، ٢٠١٤ م: ٤) فيعرفه انه «القدرة على استنباط الطرق العملية الفعالة لإنجاز الأعمال 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



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

بـ. أهميته بالنسبة للأفراد: يعد الذكاء المعرفي المؤشر الأفضل للأداء الایجابي في المهام الفردية، يتجلز 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، فضلا عن تكافؤ الفرص وترتيب المهن على وفق المستوى الفكري للفرد، والمساعدة على اتخاذ القرارات العالية المستوى فكريًا (carroll, 1993:25). ويحتل الذكاء المعرفي أهمية كبيرة من خلال كونه من انواع التفكير الذي نحتاجه في حياتنا، والذي يؤدي إلى

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

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

٢. تنوع المعرف 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 وتطبيقاتها في العمليات.

٤. العمل بروح الفريق: تعزيز روح الفريق وتشجيع التواصل المفتوح يعزز 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 واولويات المنظمة والقدرة على تحقيق أهدافها من وجهة نظر صانعي القرار والمؤثرين فيه والذي يمكن ان ينفذ النجاح، فالذكاء يساعد على التعامل مع بيئه العمل من



على إدراك العلاقات بين العناصر والمكونات». ويمكن تعريف التفكير النظمي 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 النظمي إلى تحسين فهم الأحداث والتأثير فيها بشكل مباشر، (Amissah et al, 2020:1).

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

٢. تمييز الأنماط **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، ٢٠١٢ م: 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 وستلقي الضوء على وجهات نظر الباحثين:

١. التفكير النظمي **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 النظمي، ان التفكير النظمي يمكن تناوله على انه التفكير القائم على العلاقات المتبادلة، وهو تفكير تجمعي كلي، يتطلب رؤية واضحة للظواهر والمعلومات والأشياء وال العلاقات، 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, 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. (عجبلة وخيرة، ٢٠١٧م: ٢٢) عرفها على أنها التوافق مع متطلبات الزبون والتطبعات التي يمكن أن يكون لديها. ويرى الباحث أن جودة الخدمات ليست مجرد هدف إداري بل تمثل قيمة 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 قائماً على اختيار البديل الاستراتيجي غير المرن، ومن ثم تحليل الموقف الإداري تخليلاً 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 تجریداً 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 التخططي العقلاني: الأسلوب هذا يتطلب تركيزاً قليلاً قياساً بالأساليب والأنماط 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، وبعد هذا النهج جزءاً من أنماط التفكير العقلاني التي تستخدم في تحليل بيئة اتخاذ القرار (عبد، ٢٠١٩م: ٢٧٤). ويرى الباحث أن تميز الانماط هو قدرة الفرد على ملاحظة الواقع والحداث والتركيز على الفهم الجيد للحقائق والمعلومات المكونة له وإدراك المتشابه والمعارض في الخصائص المميزة لذلك الموقف.



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

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.

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. إن أبرز أهمية لجودة الخدمات بالنسبة للزبائن هي رضا الزبون حيث أنها تلبى توقعاته واحتياجاته مما يزيد من رضاه، وولاء الزبون حيث أن تحسين جودة الخدمات يسهم في جذب الزبائن والحفاظ على ولائهم للمنظمة، والتجربة الإيجابية حيث أن الحصول على خدمة عالية الجودة يخلق تجربة إيجابية للزبون ويعزز علاقته مع المنظمة، لذلك يتبعن 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 الحالين (رقاد، ٢٠٠٨ م: ٣٣-٣٤).

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



بعض الخدمات التسويقية التي تعزز ولاء الزبائن للشركة، يمكن ذلك من خلال استجابة فعالة للاحظات وشكاوى الزبائن وتقديم الخدمات بكفاءة، مما يسهم في استمرار التعامل مع المنظمة.

خامساً - الأبعاد:

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

١. الملموسة: 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 حل 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 تتحققه المنظمة من زبائنها عند تلقيهم الخدمة المطلوبة.

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

١. لضمان جودة الخدمات يجب أن يكون مقدم الخدمة قادرًا 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 قادرًا 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 ويعيدها عن المنافسين. مما يوجب أيضاً قدرتها على تنوع منتجاتها وخدماتها لتتناسب مع احتياجات الزبائن المتغيرة وأن تكون سريعة في تصميم منتجات أو خدمات جديدة تلبي هذه التغيرات (الدوينيك، ٢٠١٨ م: ١٨).

٤. الثقة (الأمان): يعبر هذا البعد عن سلوك موظفي المنظمة الذي «يتسم باللطفة والصدق والمعرفة في التعامل مع الزبائن بثقة وأشعارهم بالأمان». يعد هذا الجانب أحد العوامل الأساسية والبارزة في تقديم الخدمات التي يستفيد منها الزبون. إذ تتجل 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، ٢٠١٨ م: 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، ٢٠١٤ م: ٤٠). الاعتمادية تعد وسيلة للمنظمات لتأكيد جدية جهودها في مجال ضمان الجودة وتطلعها إلى تقديم خدمة يمكن الاعتماد عليها. يجب على المنظمات أن تمتلك عن تقديم معلومات مضللة للأشخاص الذين يعتمدون على خدماتها لتلبية احتياجاتهم. يعتمد هذا النوع من المصداقية على سمات الخدمة نفسها. إذا كانت الخدمة تتميز بسمات إيجابية تساهم في تعزيز قدراتها على التميز وتجنب تقديم معلومات مضللة للمريض، فإن هذا سيعزز من مصداقيتها (Breneman et al., 2023: 121).

٣. الاستجابة: تعني أن المنظمة تقدم خدمة لزبائنهما 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، ٢٠١٨ م: ١٤٥-١٤١). لتحقيق استجابة متميزة للزبائن، يتبع على المنظمة أولاً



المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث

أولاً - التحليل العاملی التوكیدي (CFA)

« يعد اختبار التحليل العاملی التوكیدي من اهم تطبيقات نمذجة المعادلة المیکلیة ويقصد به تكوین نماذج قیاس تعنی بالعلاقات بين المتغيرات ومؤشراتها المرصودة (Brown & Moore , 2012: 2-3)، ويستخدم التحليل العاملی التوكیدي لتحديد هیکلیة البنی النظریة لمقاییس معینة اعتقادا على نظیریات بنائیة سابقة مستخدمة في بیئة تطبيق معینة، ويعمل هذا التحليل على ایجاد مجموعة الفقرات الفاعلة في قیاس المتغير ومقدار الخطأ في قیاس كل فقرة من اجل مدى ثبیتها (Jiang & Kalyuga 2020: 220). ولطابقة ملاءمة النموذج لمجموعه من البيانات يجب الاعتماد على او جه مختلفة مبنیة على العديد من المعايير المحددة، وهذه المعايير ترکز على جانبي رئیسین: (الحربي والجغیان ٢٠١٧: ١١٦))

أولاً: مدى ملاءمة تقدیرات معالم النموذج المیکلی بافراد، والتي تكون مقبولة إذا تجاوزت (٤٠٠).

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

١. التحليل العاملی التوكیدي للذکاء المعرفي: يتضح من خلال الشكل (١) ان متغير الذکاء المعرفي قد تم قیاسه بـ(١٠) فقرات توزعت على بعدين فرعین لكل منها (٥) فقرات قیاسیة، وعند تفحص تقدیرات التشبعات المعياریة لها نلاحظ انها تجاوزت النسبة المطلوبة

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

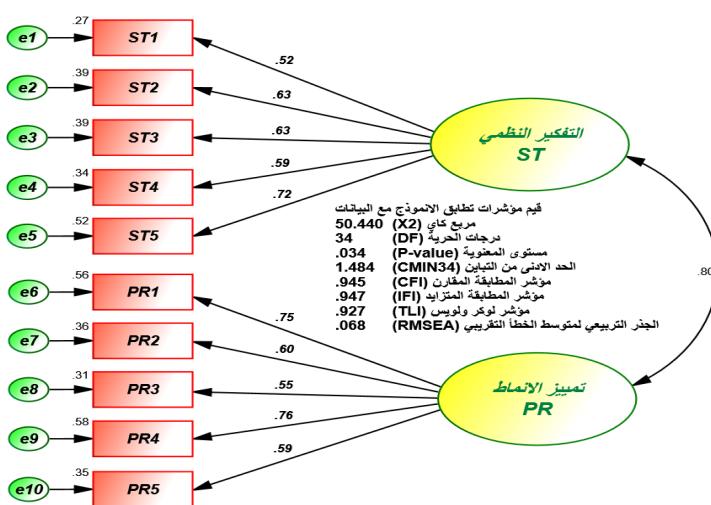
٥. التعاطف (الکیاسة): يمثل الأساس الحیقی لقدمی الخدمة حيث یتعین عليهم أن يكونوا متھمین ومهتمین بشکوی الزبائن وأن یقدموا الرعاية الالازمة، يتطلب ذلك الانتباھ الفردی لکل زبون على حدة، يمكن أن يتضمن هذا مشاركة الموظفين في المنظمة للتعاطف مع الزبائن بشكل شخصی، وهذا يتضمن تفهم احتیاجاتهم وضبط ساعات العمل لتناسب احتیاجات الزبائن. (الکرکی، ٢٠١٠: ١٢). إلى جانب ذلك تؤدي العلاقة الجيدة بين مقدم الخدمة، والمستفيد دوراً أساسياً في نجاح الخدمة الصحیة، وفي استجابة المستفيد للإرشاد واللوائح الصحیة. «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 بعین الاعتبار متطلبات معینة للمنظمة»(Ganesh, 2014: 1192).



و ضمن 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 (٠٠١) وهذا يثبت صدق العبارات في القياس الميداني و دلالة معنويتها على مستوى المستشفى الأهلية عينة الدراسة.

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

شكل (١) التحليل العاملي التوكيدى لقياس الذكاء المعرفى



جدول رقم (١) نتائج التحليل العاملي التوكيدى للذكاء المعرفى

المسارات		التقدير المعياري	التقدير اللامعياري	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	نسبة المعنوية
ST ₅	<---	التفكير النظمي	٧٢٢.	١,٠٠٠		
ST ₄	<---	التفكير النظمي	٥٨٧.	٥٦٨.	١٠٩.	٥,٢١٩ ***
ST _٣	<---	التفكير النظمي	٦٢٨.	٦٨٢.	١٢٣.	٥,٥٥٢ ***
ST _٢	<---	التفكير النظمي	٦٢٥.	٨٠٠.	١٤٥.	٥,٥٢٨ ***
ST _١	<---	التفكير النظمي	٥١٧.	٦٢١.	١٣٤.	٤,٦٤٤ ***
PR _٥	<---	تمييز الانماط	٥٩٤.	١,٠٠٠		
PR _٤	<---	تمييز الانماط	٧٦٤.	١,٣٣٥	٢٣٧.	٥,٦٣٥ ***
PR _٣	<---	تمييز الانماط	٥٥٤.	٨٣٧.	١٨٥.	٤,٥٣٣ ***
PR _٢	<---	تمييز الانماط	٦٠٠.	١,٠٣٤	٢١٥.	٤,٨١٠ ***
PR _١	<---	تمييز الانماط	٧٥١.	١,٤٤٦	٢٥٩.	٥,٥٨١ ***

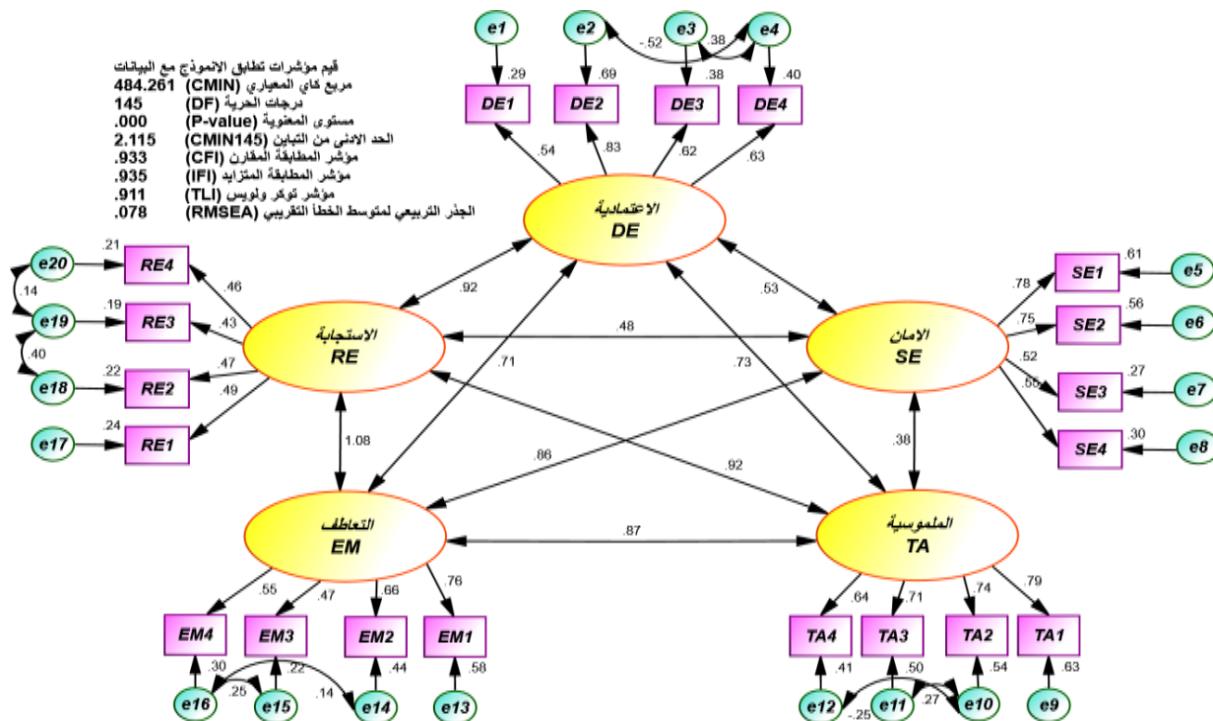
المصدر: مخرجات برنامجه (Amos V.25)



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

٢. التحليل العاملي التوكيدی 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 (٤٠،٠)، اما بالنسبة إلى مؤشرات مطابقة البناء الهيكلی، فقد تجاوزت القيم المطلوبة بعد ان تم الاسترشاد بها اقتراحه البرنامج من مؤشرات تعديل والتي بلغ عددها (٨) مؤشرات، وهذا يتضح من خلال قيمة ($CFI = 0.933$) ($CMIN / DF = 2,115$) وقيمة ($CFI = 0.933$) ($CMIN / DF = 2,115$)

شكل (٢) التحليل العاملي التوكيدی لمقياس جودة الخدمات





جدول (٢) : نتائج التحليل العاملي التوكيدية لجودة الخدمات

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

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

العينة على ما يتضمنه البعد بمستوى عالي على مستوى المستشفى الأهلية عينة الدراسة»، «ويتضح من الجدول (٣) ان ترتيب الابعاد الفرعية للذكاء المعرفي كان كالاتي (التفكير النظمي، وتمييز الانماط) حسب إجابات العينة في المستشفيات الأهلية عينة الدراسة».

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 (٠,١١٠٪) ويتحقق اهتمام نسبي (٦٢,٧٩٪)، وبطبيعة الحال هذا يؤكّد اتفاق



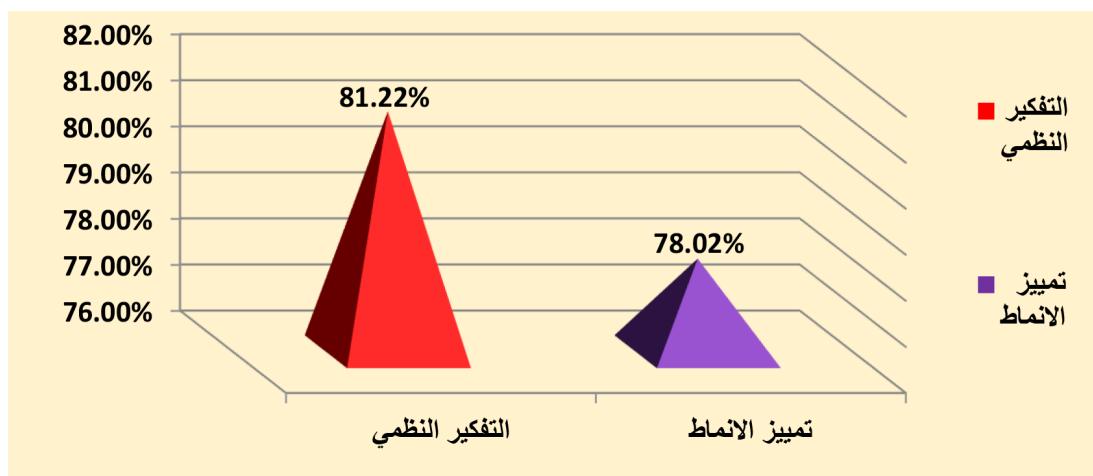
الجدول رقم (٣) : المقاييس الوصفية لمتغير الذكاء المعرفي

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

المصدر: اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برمج (Microsoft Excel) (SPSS).

ويتمكن 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





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

«ويتضح من الجدول (٤) أن ترتيب الأبعاد الفرعية لجودة الخدمات كان كالتالي (الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والاعتمادية) حسب إجابات العينة في المستشفيات الأهلية عينة الدراسة».

١. وصف وتشخيص متغير جودة الخدمات

«متغير جودة الخدمات حصل على وسط اجمالي موزون بلغ (٤,١٨٧) وكان ذا مستوى عال وبانحراف بلغت قيمته (٠,٣٧٤) وهذا يستدعي ان يبلغ معامل الاختلاف (٩٢,٨٪) ويتحقق اهتمام نسبي (٧٤,٨٣٪)، وبطبيعة الحال هذا يؤكّد اتفاق

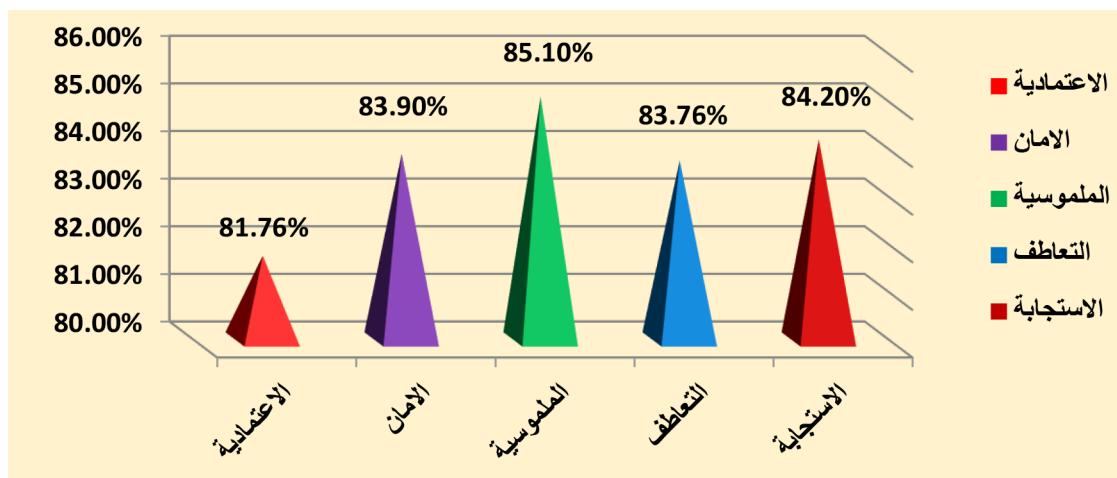
الجدول رقم (٤) : المقاييس الوصفية لمتغير جودة الخدمات

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

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

«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





التابع جودة الخدمات بأبعادها، اذ بلغ مستوى معامل الارتباط هنا (٦٥٣**، ٠)، وهذه القيمة دالة معنوياً عند مستوى دلالة (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 الأهلية عينة الدراسة»

ب. «يظهر تحقق مستوى ارتباط ايجابي معتدل ودال معنوياً بين بعد المستقل تميز الانماط والمتغير التابع جودة الخدمات، اذ بلغ مستوى معامل الارتباط هنا (٥٩١**، ٠)، وهذه القيمة دالة معنوياً عند مستوى دلالة (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 الأهلية عينة الدراسة».

ثالثاً - اختبار فرضيات الدراسة وتفسير تائجها:

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 (٦٨٦**، ٠)، وهذه القيمة دالة معنوياً عند مستوى دلالة (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».

أ. «يظهر تتحقق مستوى ارتباط ايجابي معتدل ودال معنوياً بين بعد المستقل التفكير النظمي والمتغير

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 ٠١، بين الذكاء المعرفي بأبعاده وجودة الخدمات			النتيجة (القرار)

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)



في متغير جودة الخدمات بنسبة (٦٩٪) على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة، ويعود معامل التأثير هنا قيمة معنوية لأن مستوى مؤشر (C.R.) قد حقق مستوى دلالة معنوية عالي جداً من خلال قيمته البالغة (٩,٦١٥) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠)، وبذلك فإن التغيير الايجابي بمقدار وحدة واحدة من تحسين الذكاء المعرفي ميدانياً على مستوى بيئة التطبيق سيؤدي إلى زيادة مستوى جودة الخدمات بنسبة (٦٩٪). «وفي ضوء ما تقدم، يتبيّن وجود تأثير دالاً معنوياً لتغيير الذكاء المعرفي في جودة الخدمات على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة. «ما يؤسس دعم وقبول الفرضية الرئيسية الثانية».»

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء المعرفي في جودة الخدمات). «يظهر ان القيمة التفسيرية لمعامل التحديد (R²) قد حققت مستوى عالي عند نسبة (٤٧٪) وهذا يؤكّد حجم ومستوى التغيير الذي يحصل في المتغير التابع جودة الخدمات والذي يعود (٤٧٪) منها الى تغيير الذكاء المعرفي، في حين كان ما تبقى من نسبة التفسير البالغة (٥٣٪) فأ أنها ترجع الى تأثير عوامل أخرى غير داخلة في الدراسة، كما يتبيّن ان مستوى تأثير متغير الذكاء المعرفي في جودة الخدمات كان ذا مستوى جيد، وهذا يستدل من خلال مؤشر المعلمة المعيارية، اذ كان قدره (٦٩٪) وبذلك فإن تغيير الذكاء المعرفي يؤثّر

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

المسارات		تقدير الانحدار المعياري S.R.W	التقدير اللا معياري Estimate	الخطأ المعياري S.E	النسبة الحرجية C.R	النسبة لمعنى 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)



الوصيات

(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 مدرروسة 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 أن تولي إدارات المستشفيات المبحوثة زيادة في اهتمامها بجودة المعرفة ولا سيما الطبية والتمريضية من خلال تعزيز الاهتمام بأسلوب نشرها بين الأطباء والممرضين ووضع الإجراءات الكفيلة لتشاركها 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 أن 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 بالمرأجعين 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 محمل 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 و Mahmetye - تطوره - اساليبه - انواعه"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان.
- (٩) الجنابي، صاحب عبد مزوك. (٢٠١٩م). "استراتيجيات القيادة والادارة والاشراف"، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (١٠) عبود، سالم محمد. (٢٠١٩م). "كيف تفكّر استراتيجيًّا" دار الدكتور للعلوم - بغداد.
- (١١) الجياشي، علي وحداد، شفيق. (٢٠١٠م). نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة و لاء 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 خضر. كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير.
- (١٤) شياع، 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 شركة 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 الأعمال، 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 تمكن القيادة»، بحث تحليلي لرأي عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الأهلية، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال
- (٥) الزبيدي، احمد محمد. (٢٠١١م). «بعض الذكاءات وعلاقتها بمهارات التفكير النظمي»، مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية، مجلد ١٠ ، العدد ٤-٤.
- (٦) يونس، نادية حسين، ورهيف، سلمى لفتة.
- (٧) (٢٠١٢م) "أثر التعلم المستند إلى الدماغ في تنمية أنماط التفكير المرتبطة بجانبي الدماغ الأيمن واليسرى



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

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

المصادر الاجنبية

- (1) Coetzer, G.H.م 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, michaed. Suddendorf, thomas., webb, barbara. , (2019).what is cognitive ? Current biology.
- (3) Kartika, Rita.,&Sutiadiningsih,Any.& Zaini, Herman.& Meisaral, Fitriac.& Hubur, A.(م2020). 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 والمالي، 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 حالت 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 الهدفية 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 والربائين،



- (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, . (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 bibliothèque department.
- (22) Carroll, j.B. (1993).Human cognitive abilities: A survey 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.