

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
تخصص : إدارة الأعمال
بعنوان:

أثر أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات العمومية من
وجهة نظر الربائن
لرأسة حالة مستشفى العقيد محمد شعباني بالمنية

تحت إشراف :
- أ. محمد الهادي خنوس

من إعداد الطالبتين:
- فاطيمة محمدا
- فاطمة الزهراء بورقعة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:
أمام اللجنة المكونة من السادة

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. سليمان بلعور	أستاذ	غرداية	رئيسا
أ. محمد الهادي خنوس	مساعد أ	غرداية	مشرفا
د. شرقي مهدي	محاضر أ	غرداية	ممتحنا
أ. حنان عجيلة	مساعد أ	غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2017

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
تخصص : إدارة الأعمال
بعنوان:

أثر أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات العمومية من
وجهة نظر التوبائن
دراسة حالة مستشفى العقيد محمد شعباني بالمنية

تحت إشراف :
- أ. محمد الهادي خنوس

- من إعداد الطالبتين:
- فاطيمة محمدا
- فاطمة الزهراء بورقعة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:
أمام اللجنة المكونة من السادة

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. سليمان بلعور	أستاذ	غرداية	رئيسا
أ. محمد الهادي خنوس	مساعد أ	غرداية	مشرفا
د. شرقي مهدي	محاضر أ	غرداية	ممتحنا
أ. حنان عجيلة	مساعد أ	غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية : 2017/2018

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي ثمرة جهدي البسيطة إلى أعز وأغلى ما أملك رمز الأمل والحنان "أمي الغالية"

ورعاها الله وأطال في عمرها

إلى من ضحى وصارع الأيام وشقا كل الشقاء إلى من قالت عيناه ما لم يجد بها لسانه

"أبي العزيز" حفظه الله وأطال الله في عمره

إلى من تربيته وكبرت بينهم جدتي الغاليتين "زهرة كرومي" و"فاطنة كاسوا" وإلى جدي "الحاج محمد

ملوكي" وإلى كل من إخواني "الهاشمي" "عزالدين" "ندير" "عبد المالك" ربي يحفظهم ويسر لهم

أمورهم ولا أنسى أختي الصغيرة "سعدية" حفظها الله وأتمنى لها التوفيق في دراسة.

وإلى كل من عمي "الشيخ" وعماتي "فاطنة و العالاية" وإلى زوجة عمي "خديجة"، وإلى كل أبناء

عمي وعماتي كل واحدة باسمه وإلى كل أفراد العائلة "محمدة" كبيرا وصغير

ولا أنسى أخوالي وخالاتي وزوجاتهم وأبنائهم وبناتهم كل واحد باسمه

وإلى رفيقاتي في الإقامة "العالاية" و"صفاء" وشهرزاد" و"جمعة"

وإلى كل من الزملاء والزميلات دفعة ماستر تخصص إدارة الأعمال

بجامعة غرداية

وإلى كل الصديقات الذين عرفتهم خلال مشواري الدراسي كل واحدة باسمه

وإلى الأستاذة الفاضلة التي علمتني تلاوة القرآن وأحكامه "مريم يوسف"

فاطمة

الإهداء

لك الحمد ربي يسرت لي العقبات دربا فلولاك لما بلغت مبلغي هذا
لك الحمد يليق بعظمتك وجلالتك لا اله إلا أنت ربي عليك توكلت واليك اتبنت
فاللهم اجعلنا شاكرين لك دوما ذاكرين بأنعامك لا غافلين تائهين في دروب الجهل والظلام
إلى من يغفو قلبي إلى لقياه، وإلى من اتوق نيل الماء من كفيه،

وإلى من أريد نيل وسام الرضى من بين يديه، إلى خير البشر وأمام الرسل وإلى من هو أبي وأمي
"محمد" (صلى الله عليه وسلم)

أهدي ثمرة جهدي ونجاحي إلى التي حبها تصوف في قلبي وإلى من فتحت عيني على ضوء بسمتها وإلى
من أشعلت عمرها شمعة واحترقت بصمت لتضيء لي دهاليز الحياة وبحر العطاء الذي يمتد من غير انتهاء

أمي ثم أمي ثم أمي

إلى الذي كافح في صمت وشموخ لاج لان اشق طريقي ولا تعوض رؤيته بكنوز الدنيا، إلى من تنعدم معنى
الحياة بدونه رمز العطاء

أبي ثم أبي ثم أبي

إلى من جمعني بهم دم واحد وقلب واحد وبيت واحد وكانوا سندا لي على الدوام ربيعا لحياتي وإلى من
شاركوني السنين حلوها ومرها، لحظة بلحظة وساعة بساعة إخوتي الصالحين والفتية المهندسين

إلى أخواتي وإخوتي الأعمام "عائشة، النوية، عبد الرحمان، رمضان، الحاجة، مروة، صفاء، عمر

وإلى كل من يعرف عائلة بورقعة من قريب أو بعيد

وإلى أخواتي وإخوتي في الله "مبروكة، سعيدة، أسماء، الزهرة، صفاء، إيمان، نور الدين، محمد

وإلى كل من نساها قلبي، ولم ينسها قلبي

إلى عمال مستشفى العقيد شعبان

وإلى طلبة قسم علوم التسيير وبالأخص سنة ثانية ماستر إدارة أعمال

وإلى كل من يسعى من أجل تحقيق هدف ويكدح في سبيل نيل الشرف

فاطمة الزهرية



الشكر وعرفان

بسم الله و الشكر لله و الحمد لله الذي رزقنا العقل ووهبنا التفكير وحسن التوكل عليه، ورزقنا من

العلم ما لم نكن نعلم، والذي سهل لنا السبيل لإنجاز هذا العمل

وإن من مكارم الأخلاق والإعتراف بالجميل نبادر ونتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير إلى:

الأستاذ المشرف : أ: خنوس محمد الهادي

على إشرافه وتبعه لإنجاز هذه المذكرة وتشجيعه لنا لإنهاء هذا العمل مقدما لنا كل النصائح

والتوجيهات اللازمة ولم ييخل علينا بكل فكرة أو معلومة

كما نتقدم بالشكر الخالص للأساتذة الكرام على ما قدموه لنا من التوجيهات والإرشادات التي

أفادتنا في مشروع بحثنا

إلى كل من ساعدنا ومد لنا يد العون من قريب أو بعيد

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر الزبائن وطبقت هذه الدراسة على مستشفى العقيد محمد شعباني بالمنية ، وذلك من خلال تصميم الإستبيان كأداة لجمع المعلومات وتم إختيار عينة عشوائية مكونة من 60 زبون موزعة على عدد من المصالح الصحية بالمؤسسة ، وقد تم جمعها وتفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS (النسخة رقم 20) والإستعانة ببرنامج Excel بهدف معالجة البيانات وأظهرت نتائج الدراسة : تبني أفراد عينة الدراسة لأخلاقيات المهنة بدرجة مرتفعة دلت على وجود علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية ، وأوصت الدراسة: إلى ضرورة إحترام نظام الأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة والإلتزام بها ، توفير مناصب شغل داخل المؤسسة من أجل تفادي الضغط لدى الموظف .

الكلمات المفتاحية : أخلاقيات المهنة ، جودة الخدمة ، جودة ، خدمة .

Résumé

Cette étude vise à identifier l'impact de l'éthique professionnelle sur la qualité des services publics du point de vue des clients et a appliqué cette étude à l'hôpital du Colonel Mohammed Shaabani Mania Pour atteindre cet objectif, puis utiliser l'approche descriptive pour présenter l'arrière-plan théorique du sujet, comme pour le côté terrain, puis s'appuyer sur la méthode de l'étude de cas L'étude a été menée à travers la conception du questionnaire en tant qu'outil de collecte d'informations, puis en sélectionnant un échantillon aléatoire de 60 clients répartis sur un certain nombre de départements de la santé dans l'institution. Et puis recueilli, déchargé et analysé en utilisant les paquets statistiques pour les sciences sociales SPSS et en utilisant Excel pour traiter les données et a montré les résultats de l'étude: Les membres de l'échantillon de l'étude de l'éthique de la profession sont fortement dépendants de l'existence d'une relation positive faible avec une signification statistique entre les dimensions de l'éthique professionnelle et la qualité des services dans l'hôpital L'étude a recommandé la nécessité de respecter et de respecter le système d'éthique au sein de l'institution et de fournir des emplois au sein de l'institution afin d'éviter toute pression sur l'employé

Mes mots clés: Ethique professionnelle , Qualité des services , Fondation.

قائمة المحتويات	
I	الإهداء الأول
II	الإهداء الثاني
III	كلمة الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
(40-8)	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والدراسات السابقة
09	تمهيد
33-10	المبحث الأول : الإطار النظري لأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في المؤسسة العمومية
39-35	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
40	خلاصة الفصل
(73-41)	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
42	تمهيد
50-43	المبحث الأول : عموميات حول المؤسسة العمومية الإستشفائية
65-51	المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)
73	خلاصة الفصل
77-75	الخاتمة
81-79	قائمة المراجع
82	قائمة الملاحق
	الفهرس

الرقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
30	تصنيف درجة الملموسية	(1-1)
45	يوضح مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية وعدد مستخدميها	(1-2)
49	يوضح عدد الأطباء المختصين والعامون في المؤسسة الإستشفائية بالمنية	(2-2)
49	يوضح عدد الصيادلة والمختصون في علم النفس	(3-2)
50-49	يوضح عدد أفراد الطاقم شبه طبي في المؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية	(4-2)
52	يوضح الإحصائية الخاصة بالإستمارة الإستبيان	(5-2)
53	يوضح متغيرات الدراسة	(6-2)
54	يوضح مقياس ليكارث الحماسي	(7-2)
55	يوضح نتائج إختبار معامل ألفا كرونباخ	(8-2)
56	يوضح إختبار التوزيع الطبيعي	(9-2)
57	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	(10-2)
58	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(11-2)
59	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب قيمة الدفع	(12-2)
60	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الإقامة	(13-2)
61	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المصلحة التي تعالج فيها	(14-2)
63-62	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة	(15-2)
65-64	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة حول جودة الخدمات	(16-2)
67-66	يوضح إختبار العلاقة بين أبعاد أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات	(17-2)
67	يوضح تحليل الإنحدار البسيط بين إحترام القوانين والأنظمة وجودة الخدمات	(18-2)
68	يوضح تحليل الإنحدار البسيط بين الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل وجودة الخدمات	(19-2)
69	يوضح تحليل الإنحدار البسيط بين الإتقان وإحترام الوقت وجودة الخدمات	(20-2)
70	يوضح تحليل الإنحدار البسيط بين السرية والأمانة وجودة الخدمات	(21-2)
71	يوضح إختبار فرق متوسطات لإجابات بين الذكور والإناث حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية بالنسبة للجنس	(22-2)
72	يوضح تحليل التباين الأحادي بين جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة للعمر	(23-2)
73-72	يوضح تحليل التباين الأحادي بين جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمصلحة التي تعالج فيها	(24-2)

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
28	يوضح كيفية تصنيف الخدمات طبقا لطبيعة عرضها وتقديمها	(1-1)
34	يوضح أبعاد جودة الخدمة	(2-1)
44	يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة	(1-2)
57	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	(2-2)
58	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(3-2)
59	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب قيمة الدفع	(4-2)
60	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الإقامة	(5-2)
61	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المصلحة التي تعالج فيها	(6-2)

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
83	قائمة الأساتذة المحكمين	01
84	الإستبيان	02
87	نتائج معالجة برنامج spss	03

مقدمة

أولا : توطئة

أصبح موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع المهمة التي تحظى اهتماما متزايد في القطاع الوظيف العمومي فلا يقتصر وجود الأخلاق على مجتمع دون غيره، إلا أنه في ظل تدني معايير الأخلاق المتعارف عليها لذا أصبح البحث عن الأخلاق مطلبًا رئيسيًا للمجتمعات المتقدمة والمتخلفة على حد سواء, وتعد أخلاقيات العمل من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها وكذلك ثقة المجتمع , وإن الالتزام بها سوف يؤدي إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يولييه الموظف للالتزام بعناصر أخلاقيات العمل كالشفافية والنزاهة ، حيث إن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة وهيئة المؤسسة .

يعتبر القطاع الصحي في الدول المتقدمة من بين أهم القطاعات الإستراتيجية المساعدة على دفع عجلة التنمية لاقتصاديات بلدانها، حيث تتولى هذه الدول أهمية كبيرة لقطاع الصحة ، والصحة هي أول المتطلبات لدى الإنسان فقطاع الصحة من بين أهم القطاعات التي حظيت باهتمام كبير من طرف الحكومات والمنظمات الدولية، حيث عمدت الأمم المتحدة إلى إنشاء منظمة خاصة بالصحة في العالم سنة 1948م .

تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها ، فالمؤسسة الخدمية تسعى إلى رفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل إشتداد المنافسة وهذا من خلال تبنيتها إستراتيجية تسويقية ، فهي تعتمد على تخفيض تكلفة خدماتها والتركيز على جودتها حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء الذي يعد مثالا يسعى الجميع للوصول إليه فعلى المؤسسة أن تبحث دوما على زبائن جدد وأسواق أخرى مع الحفاظ عليهم والعمل على جعلهم أوفياء من خلال تقديم أحسن الخدمات وذلك طبقا لمعايير الجودة والتنوعية .

لقد أصبح مبدأ تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية مطلبا أساسيا تحرص عليه جميع الدول وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية ، والجزائر من بين الدول التي تسعى لتحسين وتطوير قطاع الصحة من خلال الإصلاحات التي تباشرها وزارة الصحة والإسكان وإصلاح المستشفيات لتحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة



ثانيا : الإشكالية الرئيسية تتمثل فيما يلي :

- ما مدى تأثير أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات المقدمة في مستشفى العقيد محمد شعباني من وجهة نظر الزبائن ؟

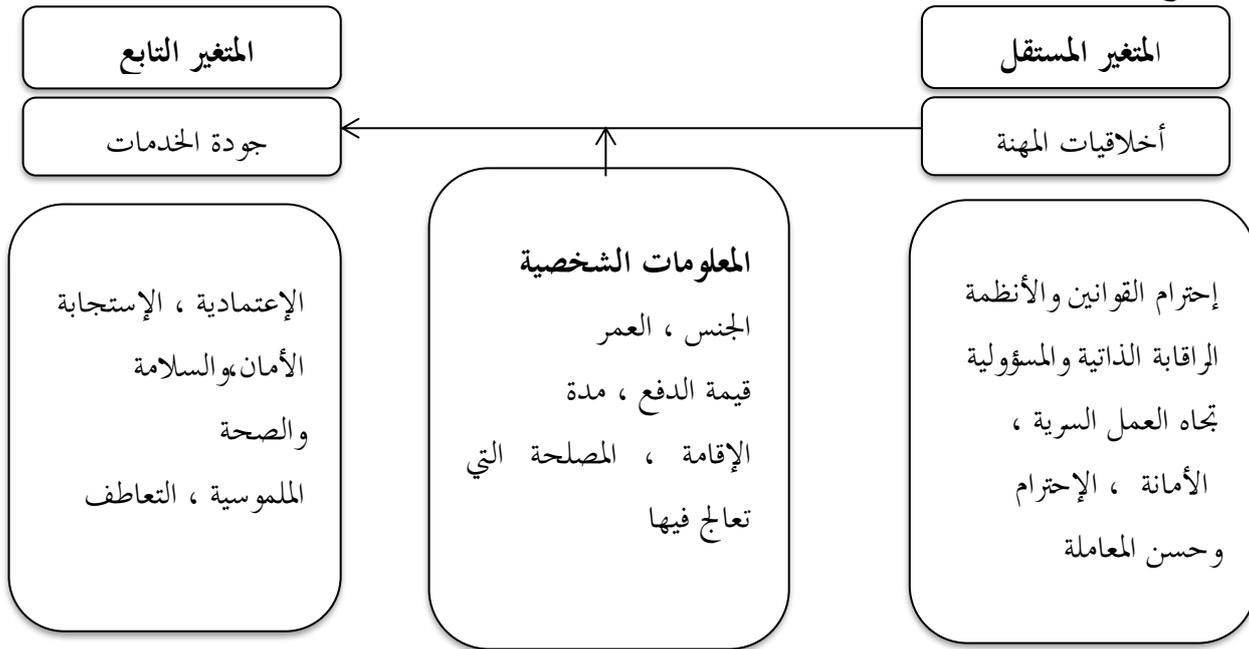
تتفرع هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية :

- 1- هل يطبق الموظفون والأطباء أبعاد أخلاقيات المهنة ؟
- 2- هل يوجد أثر لطبيعة إحترام القوانين والأنظمة على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية.
- 3- هل يوجد أثر لطبيعة الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية.
- 4- هل يوجد أثر لطبيعة الإلتقان وإحترام الوقت على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية .
- 5- هل يوجد أثر لطبيعة السرية والأمان على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية
- 6- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) في إستجابات الباحثين حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس ، العمر، المصلحة التي تعالج فيها) .

ثالثا : فرضيات الدراسة : ثم صياغة فرضيات دراسة في ضوء مشكلة الدراسة واشتملت على التالي :

- 1- يطبق الموظفون والأطباء أبعاد أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية
- 2- يوجد أثر لطبيعة إحترام القوانين والأنظمة على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية.
- 3- يوجد أثر لطبيعة الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية.
- 4- يوجد أثر لطبيعة الإلتقان وإحترام الوقت على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية.
- 5- يوجد أثر لطبيعة السرية والأمان على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية.
- 6: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) في إستجابات الباحثين حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس ، العمر، المصلحة التي تعالج فيها) .

رابعاً : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبتين

خامساً : أسباب و مبررات إختيار الموضوع

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع التي تتعلق بأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية
- الرغبة في معرفة أهم المشاكل التي تواجه الطاقم الطبي والمرضى داخل المصالح الإستشفائية
- إبراز دور و مكانة أخلاقيات العمل وجودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية لدى الموظفين

سادساً : أهداف الدراسة : يهدف هذا البحث إلى معرفة مستوى تأثير أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية من وجهة نظر الزبائن في المؤسسات الإستشفائية الصحية من أجل تحسينها وتقييمها والعمل على إرضاء المستفيدين منها ومن بين أهداف البحث ما يلي :

- توضيح أهم المفاهيم النظرية حول أخلاقيات المهنة المقدمة في المؤسسة .
- التعرف على بعض المفاهيم حول جودة الخدمات وأهم أبعادها والعوامل المؤثرة فيها .
- معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في القطاع الصحي .
- تقديم التوصيات والنتائج الدراسية العلمية والتي يمكن أن تساهم في تعزيز مستوى تأثير أخلاقيات المهنة لدى العاملين والموظفين مما ينعكس إيجابيا على جودة الخدمات داخل المؤسسة محل الدراسة .

سابعاً: أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذا البحث في التعبير عن مستوى الأخلاقيات وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الإستشفائية لزبائنها (المرضى) ، ومدى توافقها مع رغباتهم وحاجاتهم وذلك لكسب رضاهم ومحاوله إظهار العلاقة بين متغيرات الدراسة والإمكانات المادية والبشرية للمؤسسة الإستشفائية الصحية مع التركيز أكثر على وجهة نظر الزبائن أو المرضى المقيمين داخل المستشفى .

- تساعد هذه الدراسة في معرفة أهم المبادئ والسلوك الأخلاقية التي ينبغي على الموظف الإلتزام بها في عمله المهني اليومي في المؤسسة الإستشفائية .

- تساهم أيضا هذه الدراسة في معرفة أهم المشاكل والصعوبات التي يواجهها الطاقم الطبي والمرضى أثناء عملية العلاج في بعض المصالح الإستشفائية من خلال تقييم أخلاقية المهنة وجودة الخدمة المقدمة .

ثامناً: حدود الدراسة

حددت الدراسة في المجالات التالية :

الحدود الموضوعية : تحدد هذه الدراسة بموضوع أثر أخلاقيات المهنة من خلال جوانبه على جودة الخدمات دراسة الحالة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية

الحدود البشرية : شملت الدراسة عينة قصدية من بعض المرضى (الزبائن) الذين يعالجون بالمصالح الإستشفائية

الحدود المكانية : أجريت الدراسة بمستشفى العقيد محمد شعباني بالمنطقة بولاية غرداية .

الحدود الزمانية : إمتدت الدراسة من 28 جانفي 2017 إلى غاية 30 أفريل 2017

تاسعاً: منهج الدراسة

وقد إعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري من خلال عرض الأسس النظرية لأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات بالإستناد على عدد من المراجع منها : كتب ، رسائل علمية ، وذلك بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع وفهم مكوناته وتحليل أبعاده ، وأما بالنسبة للجانب التطبيقي قمنا بالإعتماد على الأسلوب التحليلي من أجل تشخيص مشكلة الدراسة وتحليلها وملاحظة النتائج والإجابة على فروض الدراسة وهذا من خلال تصميم إستبيان الذي تم توزيعه على الزبائن والمرضى داخل المؤسسة وبعدها تحليل بيانات الاستبيان بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

عاشرا: صعوبة الدراسة :

لا يخلو أي عمل أو دراسة من الصعوبات ، ومن الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة سواء في الجانب النظري أو التطبيقي ويمكن حصرها فيما يلي :

- عدم توفر المراجع التي تتعلق بأخلاقيات المهنة على مستوى مكتبة الجامعة
- تعدد المصطلحات في المراجع المعتمدة ولكل باحث له وجهة نظر في تحديد التعاريف
- صعوبة إيجاد المؤسسة من أجل موافقة على تطبيق دراسة البحث

إحدى عشر: هيكل الدراسة

من أجل الإلمام بمجثيات الموضوع ثم تقسيم الدراسة إلى فصلين إثنين ، حيث يحتوي كل فصل على مبحثين ويتعلق المبحث الأول على الأدبيات النظرية الخاصة بأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات بكل جوانبه ، أما المبحث الثاني من هذا الفصل يتناول الدراسات العربية و الأجنبية التي تناولت موضوع أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات والتعقيب على الدراسات السابقة وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والحالية ، أما بالنسبة للفصل التطبيقي يتكون هو الآخر من مبحثين ، الأول يتحدث عن تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، و أما الثاني فيحتوي على اختبار الفرضيات و النتائج والتوصيات.



الفصل الأول:

الأدبيات النظرية و الدراسات

السابقة

تمهيد:

في ظل التغيرات العالمية التي شهدتها عالم الأعمال اليوم خاصة مع التطور الثقافي و الاجتماعي، لا يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تخلق قيمة لأطراف معينة على حساب أطراف أخرى بداعي أنها غير مهمة في نظرها فعالم الأعمال اليوم يفرض على المؤسسات أن تكون أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي ، وأما بالنسبة للقيم والأخلاقيات فهي أشياء هامة في حياة أي فرد وجماعة ومنظمة والمجتمع ، منها على سبيل المثال أنها عنصر موجه للسلوك الإنساني ولها دور في إختيار الوسائل والغايات ، بل وتساهم في عملية التنبؤ بهذا السلوك .

إن المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في الحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم تختلف عن تلك المستعملة في السلع المادية وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة لذلك فقد إهتم الكثير من الباحثين في مجال الخدمات بتحديد أهم هذه الأبعاد وإبراز أهميتها من وجهة نظر الزبون ، كما قاموا بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة ، وذلك حتى تتمكن المؤسسة الخدمية من التعرف على درجة رضا زبائنها على ما تقدمه من خدمات .

وفي هذا الفصل سيتم التطرق إلى الإطار النظري للدراسة وكذا الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات مشابهة لموضوع الدراسة .

المبحث الأول : الإطار النظري لأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في المؤسسة العمومية

سنعرض في هذا المبحث إلى الإطار النظري لأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في المؤسسة العمومية التي تضم المجال الوظيفي للعمل ، ومنها نتطرق في المطلب الأول إلى أهم تعاريف ومصادر التي تخص الأخلاقيات المهنية وأما في المطلب الثاني فتتطرق إلى أهم المفاهيم والجوانب التي تمس جودة الخدمات في القطاع الصحي .

المطلب الأول : مفاهيم عامة حول أخلاقية المهنة

الفرع الأول : عموميات حول أخلاقية المهنة

أولاً: تعريف الأخلاق

الأخلاق في اللغة : يفسر ابن منظور ذلك بقوله وحقيقته أي الخلق ، أنه لصورة الإنسان الباطنة وهي نفسه ، وأوصافها ومعانيها المختصة بما بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها ولهما أوصاف حسنة وقبيحة وفي هذا المعنى يقول الراغب الأصفهاني الخلق في الأصل شيء واحد.

الأخلاق في الإصطلاح : عرف العلماء الأخلاق بتعريفات كثيرة لا يتسع المجال لذكرها ولكن سنذكر أهم تلك التعريفات ومنها¹:

1- الأخلاق هي : " صفة في النفس تظهر أثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحة المختارة"²

2- تعريف عبد الكريم زيدان بقوله : يمكننا تعريف الأخلاق بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزاتها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه وكذلك هي مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس ، وعنهما تصدر الأفعال بسهولة من غير فكر أو روية .

أهمية الأخلاق:

- للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدراً، لذلك نجد بعض العلماء عندما يتحدث عن بيان قيمة علم الأخلاق بالنسبة إلى العلوم الأخرى يقول بعضهم: إنه إكليل العلوم جميعاً، ومنهم من يقول إنه تاج العلوم، ومنهم من يقول إنه زبدة العلوم. ذلك أن العلوم الأخرى تساعد أساساً على الأخلاق في الكشف النافع والضار، والخير والشر وهما موضوع الأخلاق، فتعتبر تلك العلوم وسائل معينة لتحقيق هذا العلم. كما أن علم الأخلاق يستخدم العلوم الأخرى في الكشف عن مهمته وتحقيق أهدافه.

¹. بلال خلف السكارنة ، أخلاقيات العمل ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ط1، 2009م-1430هـ، ص ص18-19 .

². سعيد بن ناصر الغامدي ، أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية) ، العدد 242، العام 1431هـ-2010م ، إدارة الثقافة والنشر، ص11

- إن السلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز بين سلوك الإنسان وسلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى فالآداب الأخلاقية في كل المعاملات وقضاء الحاجات الإنسانية زينة الإنسان وحليته الجميلة، وبقدر ما يتحلى بها الإنسان يضيف على نفسه جمالا وبهاء، وقيمة إنسانية¹.

- إن هدف الأخلاق تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية . ذلك أن الحياة الأخلاقية هي حياة الخير بعيدة عن الشر بجميع أنواعها وصورها، فإذا انتشرت الأخلاق انتشر الخير والأمن والأمان الفردي والجماعي فتنشر الثقة المتبادلة والألفة والمحبة بين الناس وإذا غابت انتشرت الشرور وزادت العداوة والبغضاء وتناصر الناس من أجل المناصب، والمادة، والشهوات . فلا بد من القيم الأخلاقية الضابطة لهذه النزاع وإلا كثرت الشرور التي هي سبب التعاسة والشقاء في حياة الأفراد والجماعات ولهذا قال أحد الأخلاقيين الفرنسيين : إن الحياة من غير قيم- وإن كانت حلوة على الشفاه- فإنها مرة على القلوب والنفوس.

-هي وسيلة لنجاح الإنسان في الحياة : فالإنسان الشرير المعتدى على أموال الناس وأنفسهم وأعراضهم، لا يمكن أن يكون محبوبا بين الناس، فلا يثقون به، ولا يتعاملون معه، ثم إن الغشاش لا بد أن ينكشف يوما من الأيام فيظهر غشه وخداعه عاجلا أو آجلا. كما قال الشاعر: ومهما يكن عند امرئ من خليقة وإن خالها تخفى على الناس تعلم فإذا انكشف غشه وخداعه لاشك أنه معاقب بعدم التعامل معه إن كان تاجرا، أو بعزلة من وظيفته إن كان موظفا

ثانيا : تعريف الأخلاقيات

عرف wheel wright الأخلاق أنها ذلك الفرع من الفلسفة الذي يكون دراسته منهجية تعكس الإختيار لمعايير الصح والخطأ والتي تقاد الأشياء الجيدة بها².

تعرف الأخلاقيات : (Ethics) بأنها القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ.

كما قام بتعريفها كل من(Pride Et al): على أنها تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة³.

ثالثا : تعريف المهنة

¹ . بلال خلف السكارنة ، مرجع سبق ذكره ، ص22 .
² . نصيرة قاسمي & محمد البشير غوالي ، أثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات بالجزائر في التزامهم بأخلاقيات المهنة . دراسة ميدانية ، المنتدى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، الطبعة الثالثة ، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية المنعقد بجامعة ورقلة ، الجزائر يومي 27 و28 نوفمبر 2017 ، ص318
³ . طاهر محسن منصور الغالي ، د. صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر ، ط2، 2008 ص134 .

1- المهنة لغة : هي الحدق بالخدمة والعمل ونحوه ، أما إصطلاحا: فهي النشاط الحياتي الذي يتخذه المرء وسيلة لكسب معاشه وإعادة أهله¹

كما تعرف على أنها عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية ، وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز ومدارس جامعات ، وتتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية ، والقواعد التي تنظم العمل بها.

رابعا : مبادئ الأخلاقيات

- الأمانة : وهي تعبر عن الصدق والصرحة والنزاهة

- الإستقامة : بمعنى أن يكون الفرد صاحب مبدأ وأمين وشجاع ويعمل مما يقتنع به حيث لا يعمل بمبدأ الغاية تبرر الوسيلة².

- حفظ الوعد : بحيث يكون الفرد محلاً للثقة عن طريق حفظ العهد وتنفيذ الإلتزامات واحترام الإتفاقات وعدم إيجاد أعذار وتبريرات لخرق أي تعهدات .

- الولاء والإخلاص : يتعين أن يكون الفرد مخلصاً للأسرة والوطن والعمل والمهنة بحيث لا يفصح عن معلومات تمثل أسرار ، ويحافظ على القدر الخاصة بالتوصيل إلى الحكم المهني مع تجنب أي تأثيرات غير ملائمة أو تعارض المصالح .

- العدالة : يتعين أن يكون الفرد عادلاً ولديه القدرة على الإعتراف بالأخطاء مبرهننا على الإلتزام بالعدالة حيث يتعامل مع الغير على نحو متكافئ مع تقبل الإختلافات ويتعين عليه عدم الحصول على مزايا من أخطاء ومحن الآخرين .

- الإهتمام وإحترام الآخرين : يجب على الفرد أن يكون عطوفاً كريماً لديه القدرة على العطاء وأن يكون في خدمة الآخرين بحيث يساعدهم مبرهننا على إحترام الكرامة الإنسانية ، مع إحترام الخصوصية وحق الإختيار لكفاءة الأفراد مع عدم التورط في متاعب الآخرين مراعيًا عدم الحط من قدرات الآخرين

- الإلتزام بالمواطنة والقوانين : يجب على الفرد الإلتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات حتى إذا كانت تتضمن بنود غير عادلة ، حيث يتعين على الفرد ممارسة حقوق الديمقراطية وامتيازاتها ، كما يجب أن يكون ذو ضمير إجتماعي مشاركاً في الخدمة العامة

¹. حورية بن طرية و باديس بوخلوه ، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة ، دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقريت، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، ط3، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية المنعقد بجامعة ورقلة ، الجزائر يومي 27 و28 نوفمبر 2017 ص269.

². نصيرة قاسمي و محمد البشير غوالي ، مرجع سبق ذكره ، ص 319

- **المثابرة والسعي للتفوق** : يجب على الفرد أن يكون مثابرا وساعيا للتفوق في كافة الأمور ، ويجب أن يجتهد عند الوفاء بكافة مسؤولياته الشخصية والمهنية ، كما يجب أن يكون مجدا وملتزما ، بحيث يقوم بكافة المهام بأقصى ما يستطيع وجديرا بأن يعتمد عليه من قبل الآخرين مع أهمية أن يحافظ على كفاءته ويطورها على نحو متواصل .

- **المسؤولية** : يجب على الفرد أن يكون جديرا بالثقة ، متحملا لمسؤولية القرارات المتعلقة بنتائج الأعمال المستقبلية الصحيحة منها والخطئة ، وتقديم المثل والقدوة للآخرين لتعزيز وتأكيد الإستقامة والسمعة الطيبة مع أهمية إتخاذ التصرفات الضرورية لتصحيح ومنع السلوكيات غير المناسبة من الآخرين

الفرع الثاني : أهمية وأهداف مصادر أخلاقية المهنة

أولا : مفهوم أخلاقيات المهنة

معنى الأخلاقيات المهنة : يقصد بها علم الواجبات المعنوية التي تفرض على أعضاء المؤسسة أو تنظيم ما بمعنى جماعة إجتماعية ملتفة حول مشروع مشترك قائمة على الهرمية خاضعة إلى سلطة مكلفة بتحديد مبادئ العمل الواجب إحترام تحت طائلة الجزاءات التأديبية¹.

* تعد أخلاقيات العمل اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل ولهذا يتم إستقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على أساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من الأفراد العاملين فيها².

ثانيا : أهمية وأهداف أخلاقية المهنة

أ- **أهمية أخلاقيات المهنة (الأعمال)** : إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو في مهنة معينة أو مجموعة أو منظمات الأعمال يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث إن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن رؤية مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير ولكنها ستكون بالتأكيد ذات اثر سلبي في الأمد الطويل³.

¹ . سعيد مقدم ، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية 2013/05 ، ص 294 .

² Daft, Richard L , (2003) , Management, South-Western & College Publishing Co, Canada, P326

³ . طاهر محسن منصور الغالي ، د. صالح مهدي محسن العامري ، مرجع سبق ذكره ، ص 137.

إذا أردنا الإشارة إلى أهمية أخلاقيات فإننا سنحاول التطرق لها في شكل نقاط على النحو التالي:¹

* تساعد مختلف الشرائح المكونة لموارد البشرية في المؤسسة بالالتزام بالأهداف الموسومة لهم وهذا إستنادا إلى قيم المؤسسة التي تؤثر فيهم .

* تسهيل عملية صنع القرار تحقق إحترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة .

* تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمنظمة .

* تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية .

ب- أهداف أخلاقيات المهنة :

- تهدف أخلاقيات المهنة إلى :

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة.

- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة .

- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين .

- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما .

ثالثا : أبعاد أخلاقيات العمل (المهنة)

البعد الأول : إحترام القوانين والأنظمة

تعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط العملية الإدارية وتسير أمورها وركنا أساسيا في إصدار القرارات وتنفيذها².

البعد الثاني : العدالة

¹. نور الهدى عليوة ، دور مدونة أخلاقيات المهنة في الإرتقاء بالعمل المحاسبي في الجزائر ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التجارية ، تخصص دراسات محاسبية وجباية معمقة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2014/2015 ، ص 14.

². المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس ، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، هذه الدراسة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة ، جامعة الأقصى ، 1436هـ-2015م ص26 .

تعرف العدالة في الشرع على أنها إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط أو تفريط وقيل : بذل الحقوق الواجبة وتسوية المستحقين في حقوقهم

ويعرفها البدراني على أنها " عملية إدارة الفروق في حياة المنظمة لحفز جميع الجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ومصالحها العليا في البقاء والتفوق والتقدم نحو المستقبل ، ولا يكون ذلك إلا من خلال إقناع العاملين بأن أهدافهم الشخصية تتحقق كنتيجة لنجاح المنظمة وليس على حساب المنظمة¹.

البعد الثالث : الإتيان

إن الإتيان مفهوم واسع جدا يشمل جميع الأمور التي نقوم بها في الحياة وهو يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام جميع قدراتنا الممكنة فيقوم بالسعي في الحياة بجميع ما يمتلكه من قدرات وباستخدام جميع الحلول المتاحة لديه ، ولا يقتصر الإتيان على العبادات فقط كالصلاة والصوم والزكاة مع أنها تحتل جزءا كبيرا من هذا الأمر أيضا ، ولكنه يصل إلى الإتيان في العمل ، فإن الله عز وجل حث على العمل وجعل العمل وإتقانه يرتقي إلى مرحلة العبادة فكما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " (رواه البيهقي)

البعد الرابع : إحترام الوقت

الوقت من أبرز الأصول وأهم النعم التي أنعم الله بها علينا ، ولأهمية الوقت ورد ذكره في القرآن الكريم عدة مرات فقد أقسم سبحانه بالوقت فقال تعالى : « وَاللَّيْلِ إِذَا يَغْشَىٰ وَالنَّهَارِ إِذَا تَجَلَّىٰ » (سورة الليل : الآية 1-2) ، وقوله تعالى : « وَالْفُجْرِ وَبَيْتِ الْعَمَلِ » (سورة الفجر : الآية 1-2) . وغيرها العديد من الآيات.

لذا فإن إحترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات والتي يتقيد بهذه المواعيد ، حيث أن الإخلال فيه يسبب أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل ، والإضرار بمصالح المنظمة ، وإخلال بأدوار الآخرين ، لذلك التقصير فيه يعتبر تقصير بالواجبات الوظيفية وتقتضي المسائلة التنظيمية .

البعد الخامس : السرية

كان النبي صلى الله عليه وسلم يخص بعض أصحابه بأسرار لا يفشونها لأحد ، قال أنس بن مالك رضي الله عنه : { أسرَّ إليَّ النبي سرّاً ، فما أخبرت به أحداً ، ولقد سألتني أمّ سليم - أمّ أنس - فما أخبرت بها به } (رواه الطبراني) .

¹ . المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس ، مرجع سبق ذكره ص ص 28-30.

أما فيما يتعلق بالأسرار الوظيفية فهذه تكون في الوظائف ذات الصلة الخاصة ، وهذه الوظائف فيها من الأسرار ما يحتاج من العامل إلى درجة عالية من الأمانة ، لئلا يفشي أسرار العمل والناس ، وتنقسم الأسرار الوظيفية إلى قسمين منها ما يتعلق بالأشخاص ، ومنها ما يتعلق بالأعمال ، فما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين ، وما يتعلق بالعمل ، كالأرصدة المالية ، وتقارير المنظمة وحجم نشاطها وإنتاجها.

البعد السادس: الأمانة

وتعرف الأمانة على أنها " خلق يعف به الإنسان عما ليس له به حق ، ويؤدي ما عليه من الحقوق " ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له ، ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين.

البعد السابع: المسؤولية

المسؤولية الوظيفية هي إحدى أفرع المسؤولية فيعرفها الباحث على أنها كون الموظف مسؤولاً في عمله عن نتائج القرارات ، والتصرفات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه¹.

وقد إهتم الإسلام بالمسؤولية في العمل وحث عليها ، وفي ذلك حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم : عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال : سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول : { كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته ، الإمام راع و مسئول عن رعيته ، والرجل راع في أهله وهو مسئول عن رعيته ، والمرأة راعية ومسؤولة عن رعيته ، والخادم راع في مال سيده ومسئول عن رعيته } . (أخرجه الشيخان) لذلك لا بد من الموظف أن يستشعر حجم المسؤولية أمام الله والناس وأن يحرص على هذه المسؤولية العظيمة .

البعد الثامن : الإحترام وحسن المعاملة

حسن المعاملة واجب شرعي ، يدل عليه قول الله سبحانه وتعالى : « **وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجُنُبِ** » .

(سورة النساء : الآية36) ، فالجار ذي القربى : الجار القريب في النسب ، والجار القريب في المنزل والصاحب بالجنب الرفيق في البيت ، والعمل ، والسفر.

وحسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه ، وزملائه ، ومرؤوسه ، والمراجعين ، والرؤساء والمدراء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة ، لأنهم أقدر وأكثر خبرة في العمل غالبا ، وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم ، لأنهم من أولياء الأمور شرعا ، ونحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب والسنة وحسن التعامل معهم يظهر أيضا في العلاقة

¹ . المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس ، مرجع سبق ذكره ، ص ص33-34 .

الحسنة معهم ، لأن لها مردودا على جودة الأداء وفي إحسان الظن بهم ، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم أو التشهير بهم ، أو غيبتهم ، أو إساءة سمعتهم.

البعد التاسع : النزاهة والشفافية

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية ، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا ، والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية ، فالنزاهة هي " مراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله ، دون منح إمتيازات لمن لا يستحقها ، أو حجب إمتيازات عن من يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية ، وذلك في إطار الأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل " ¹.

ويشير مفهوم الشفافية إلى الوضوح والتبيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى ، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب إختصاصه ، وذلك للإفادة منها في أداء المهام المنوطة.

رابعا : مصادر أخلاقيات المهنة

- المصدر الديني : تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق حيث يستقي منها جميع تصرفاته وسلوكه ومنهجية في الحياة. ²

- الذات : إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غايته إلى إذا كان لها صدى في نفسه وعليه أن العمل لا بد أن يكون جيدا أمام الذات الإنسانية وعليه فإن هذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا أمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والإستقرار والإستمرارية اللازمة له

- الأسرة : ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى المنظمة وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية .

- المؤسسات التعليمية : تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا هاما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم بعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والإخلاص .

- المجتمع : إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو إجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينقل أفرادها إلى التنظيم وتنعكس على ممارساتهم لوظائفهم .

¹ . المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس ، مرجع سبق ذكره ، ص 35 .

² حورية بن طرية وباديس بوخلوه ، مرجع سبق ذكره ، ص 270 .

- القيادة القدوة : إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجامحة روح الحياة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عضو في جماعة تعمل متساندة ومجتمعة لتحقيق هدف معين في التنظيم ، والقيادة القدوة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولا لين ، ليس فيها ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد فيها الروح الجماعية التي تتعاون فيها بينها وتحترم الآخرين وتكون خادمة للمصالح العامة .

- تشريعات الخدمة المدنية : إن مجموعة التشريعات والقوانين الصادرة إستنادا إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعتبر من المصادر المهمة لأخلاقيات وذلك لأنها تضبط وتحكم في تسيير الإدارة في الإتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة ويحقق أهدافها ، ومن زاوية أخرى لأنها بناء على ذلك تعمل على تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفية التي هي الركيزة الأساسية في التنظيم الإداري فتبين ماهي الواجبات التي تفرضها الوظيفة وما هي المحظورات التي يتوجب عدم الإقتران منها في هذه الوظيفة .

الفرع الثالث : العوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها

أولا : العوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل

العامل الأول : الإيمان والتوحيد : لاشك أن المحرك الأول للأخلاق الحسنة هو الإيمان والتوحيد ، لأنه يربط الإنسان بخالقه عز وجل ، فيورثه خلق التواضع عندما يتذكر عظمة الله تعالى وضعف الإنسان ولذا قيل : من عرف نفسه فقد عرف ربه ، وقيل : إذا دعتك قدرتك على ظلم الناس فتذكر قدرة الله عليك والإيمان بالرسول الكرام عليهم السلام يدعوهم إلى التخلق بأخلاقهم ، لأنهم خير الخلق خلقا وهكذا تتجاوز العقيدة مع الخلق فيكمل أحدهما الآخر ويؤدي كل منهما إلى صاحبه¹.

العامل الثاني : العبادات

وللعبادات تأثير إيجابي على السلوك يظهر لكل من داوم على أداء العبادات بصورتها الشرعية الصحيحة ، فالصلاة تحكم التصرفات وتهدي الأعصاب وتزيد الرقابة الذاتية كما قال سبحانه " إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ " (سورة العنكبوت 45) والصلاة الخاشعة ترقق القلب وتزيد الإيمان وتورث الإخلاص وترتبط بالآخرة مما له أثر في ضبط سلوك الإنسان ونظرته للآخرين ، والصيام يضبط الأعصاب والسلوك ويزيد الرقابة ويشعر بالفقراء والمحتاجين الذين لا يجدون ما يأكلون ، والحج يربي على الصبر والتجرد والتواضع ، ويشعر بالمساواة بين المسلمين.

العامل الثالث : الصحبة والصدقة والمخالطة

¹ . د. بلال خلف سكارنه ، مرجع سبق ذكره ، ص 132-133.

لعل من نافلة القول أن الإنسان يتأثر بمن يخالط ، فإن هذا المفهوم مستقر في العقول والأدهان على مر العصور ، وقد قيل :

عن المرء لا تسأل وأبصر قرينه فكل قرين بالمقارن يقتدي وإضافة لإستقراره في الأفهام فإن الواقع يصدق هذه الحقيقة فتجد الشاب والشابة والرجل والمرأة يتأثرون بمن يخالطون ويصاحبون ، كما قيل : الصاحب صاحب واكتساب السلوكيات من الأقران والأصحاب أمرٌ فطري ، بل إن من فطرة الإنسان أن يتطبع بطباع من يخالط ولو حيوانا لذا قال الفخر والخيلاء في الفدّادين أهل الوبر ، والسكينة في أهل الغنم ذلك لما يغلب على الإبل من الفخر ، وما يغلب على الغنم من البساطة¹.

العامل الرابع : التربية

تأتي التربية لتوجه النشء التوجيه الصالح فتؤثر في أخلاقه تأثيرا بالغا ، كما قيل : وينشأ ناشيء الفتيان منا على ما كان عوّده أبوه وما نبغ الفتى بحجي ولكن يعود التدين أقربوه .

- والتربية الصالحة لها وسائل : منها الترغيب والترهيب ، والنصيحة والتوجيه والقدرة والتربية بالمواقف الحياتية ، والتربية بالشدة أحيانا كما قيل :

فقسا ليزدجروا ومن يك راحما فليقس أحيانا على من يرحم

ثانيا : وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

1- تنمية الرقابة الذاتية

فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول ، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية ، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك لأن الموظفين مخلصون لها .

الرقابة الذاتية التي كانت تدفع أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه لتفقد رعيته في مسيراته الليلية المشهورة في المدينة المنورة .

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة

لأن الممارسات الأخلاقية غير السرية تنتج أحيانا من ضعف النظام ، أو عدم وضوحه².

¹. بلال خلف السكارنة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص135-136 .

². بلال خلف السكارنة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص65-66 .

ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للإهتمام بأخلاق المهنة ، يقوم عليه مجموعة من الموظفين ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق .

3- القدوة الحسنة

فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة ، فهم كذلك من باب أولى . وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق رضي الله عنه : وليت عليكم ولست بخيركم ، فإن أحسنت فأعينوني وإن أسأت فقوموني لذا لما مات قال فيه أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه : رحمك الله يا أبا بكر ، لقد أتعبت من بعدك .

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة

فإذا إقنع العامل بأن العمل عبادة ، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية ، وإزدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الإلتزام بأخلاق المهنة .

5- محاسبة المسؤولين والموظفين

فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام ، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام ، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية : أرايتم إذا إستعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل أكنت قضيت ما علي؟ قالوا : نعم. قال : لا، حتى أنظر في عمله ، أعمل بما أمرته أم لا .

6- التقييم المستمر للموظفين

مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم صحيحا ، وينال مكافأته على ذلك والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم .

المطلب الثاني : عموميات حول جودة الخدمات

الفرع الأول : ماهية جودة الخدمة وأهميتها

أولا : مفهوم الجودة : الجودة في حد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتمييز على حد سواء فهي تعني من وجهة نظر البعض ، قدرة المنتج المطلوب تقدمه في شكل منتج نهائي لإشباع حاجات الزبون ومتطلباته¹.

¹. قاسم نايف علوان الحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات ، مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الشروق، عمان ، الطبعة الأولى ، 2006،ص24.

الجودة حسب رأي فيشر (Fisher) تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازا أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون. كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار .

تعريف الجودة: حسب النظام الدولي القياسي (إيسو) ISO 9000 لعام 2000 بأنها مجموعة الصفات المميزة للمنتج أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص والتي تجعله ملبيا للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادرا على تلبيةها¹.

- وتعرف المعايير البريطانية الجودة بأنها " مجمل مظاهر وخصائص السلعة أو الخدمة التي تؤثر في قدرتها على إشباع رغبة محددة أو مفترضة².

ثانيا : أهميتها

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد. إذ أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة ويمكن تناول هذه الأهمية كما يأتي:

أ- سمعة المنظمة : company Reputaion

تستمد المنظمة شهرتها من مستوى الجودة منتجاتها ، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم ، ومحاوله تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة³.

فإذا ما كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.

ب- المسؤولية القانونية للجودة : product Responsibility

تزداد باستمرار أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها . لذا فإن كل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من إجراء إستخدامه لهذه المنتجات .

ج- المنافسة العالمية : Globel Combetition

1 . فداء حامد، إدارة الجودة الشاملة ، مفاهيم وتطبيقات ، دار البداية ناشرون وموزعون ، ط1، عمان، 2015م/1436هـ ، ص21.

2 . أحمد بن عيشاوى ، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية ، دار حامد ، ص21

3 . قاسم نايف علوان الحياوي ، مرجع سبق ذكره ، ص32-33

إن التغييرات السياسية والإقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي وفي عصر المعلومات والعولمة ، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المنظمة والمجتمع على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الإقتصاد بشكل عام ، والحصول على موطيء قدم في السوق العالمية .

د- حماية الزبون : Consumer Protection

إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة .

هـ- التكاليف وحصة السوق : Costs and Market Share

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لإكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب كلفة إضافية إضافة إلى الإستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة .

ثالثا : أبعاد الجودة

- مستوى الأداء : الأداء صفة يمكن قياسها ، وهو يحدد بالخصائص الأساسية لوظائف السلع.

- الخصائص الثانوية للمنتج : وهي الخصائص الغير رئيسية التي تضاف إلى المنتج¹

- المطابقة : وهي تعبر عن قياس تطابق مواصفات السلع والخدمات مع المواصفات المحددة في تصميمها

- الجمالية : ويقصد بها المعايير الدوقية للزبائن

- القدرة على الخدمة : وهي سرعة توفير خدمات الصيانة اللازمة لإعادة منتج إلى العمل

- العمر الافتراضي : مدة بقاء المنتج أو الخدمة

- المعمولية : احتمالية عمل المنتج دون فشل خلال فترة زمنية وفق للمواصفات المحددة

- قدرة تحسين الجودة : وهي صورة المنتج المرسومة في ذهن الزبون

1 . كلنوم بوبكر ، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون ، دراسة ميدانية ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2012/2013م ، ص5 .

رابعاً : أنواعها

يمكن تصنيف الجودة إلى نوعان هما¹:

- 1- **جودة التطابق** : وتعني أن المؤسسة من خلال إدارتها وعملياتها تحقق توقعات الأسواق المستهدفة هما:
- 2- **جودة الأداء** : وتعني أن المؤسسة من خلال إدارتها وعملياتها تحقق رضا الزبون من خلال معايير أداء عالية وبما يحقق متطلبات الجودة .

خامساً : أهدافها

هناك نوعان من الأهداف جودة وهما :

1- **أهداف تخدم ضبط الجودة** : وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها وتصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل ، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبون².

2- **أهداف تحسين الجودة** : وهي غالباً تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر ، ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

- هدف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق البيئة والمجتمع
- هدف أداء المنتج وتناول حاجات الزبائن والمنافسة
- هدف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط
- هدف الأداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى إستجابتها للتغيرات ومحيط العمل
- هدف الأداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين

الفرع الثاني : تعريف الخدمة وتصنيفاتها وخصائصها

أولاً : مفهوم الخدمة : إن مفهوم الخدمة غير واضح قياساً لمفاهيم التصنيع المتخصصة ، على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة ليست قصيرة فلو تحولنا في الشارع الرئيسي للمدينة لرأينا فيه عدداً من

1 . سميحة بلحسن ، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2012/2011 ، ص7.

2 . سميحة بلحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص6.

مصاريق ، وكلاء التأمين مكتب بريد ، مكاتب الأطباء باختصاصات مختلفة ، مطاعم ، فنادق ، ومنظمات سياحية وغيرها¹.

الجمعية الأمريكية للتسويق عرفت الخدمة بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة " .

أما (Kotler & Armstrong) فقد عرفا الخدمة " بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون " ².

ثانيا : مفهوم الخدمات

إن الخدمات تمثل نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم وقد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس لكن إنتاجها هو أساسا غير ملموس وعند عملية الاستفادة منها ليس بالضرورة ينتج عنها نقل للملكية³.

تعريف ستانتون (STANTON 1997) يقول أن الخدمة هي النشاطات غير المحسوسة (Intangible) والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب إستخدام سلعة مادية⁴.

ثالثا : تصنيفها

يوجد عدة تصنيفات للخدمات ، منها المبسط (Simplified) ومنها المتعمق (Deep-rooted) فالأول يعطينا صورة عامة عن الأنواع الشائعة للخدمات ، بينما الثاني يتغلغل في نسيج الخدمات موضحا معالمها وخصائصها وطبيعتها . وعليه فإننا نرى ضرورة إدراج هذين النوعين من التصنيف لإغناء المناقشات وتوسيع مدارك القارئ

أولا : التصنيف المبسط

هناك أنواع من الخدمات التي يمكن أن تصنف وفق هذا الأسلوب ومن أهمها الأسس التالية⁵:

1- حسب نوع السوق (أو حسب الزبون)

- 1 . مهدي السامرائي ، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر والتوزيع ، ط1، 1428هـ/2007م ، ص29.
- 2 . حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلاق ، تسويق الخدمات ، مدخل إستراتيجي وظيفي ، تطبيقي ، دار البازوزي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان -الأردن ، طبعة العربية ، 2009 ، ص ص33-34.
- 3 . هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، الطبعة الخامسة ، 2009 ، ص21.
- 4 . فريد كورتل ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، ط1 ، 1430هـ/2009م ، ص64.
- 5 . حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلاق ، مرجع سبق ذكره ، ص ص43-45.

أ- خدمات إستهلاكية : وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفة مثل الخدمات السياحية والصحية ، خدمات النقل والإتصالات ، حلاقة الشعر و التجميل . ولهذا سميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية

ب- خدمات منشآت : وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في الإستشارات الإدارية ، والخدمات المحاسبية ، وصيانة المباني والمكائن والمعدات .

2- حسب درجة كثافة قوة العمل

أ- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة ، ومن أمثلتها خدمات الحلاقة والتجميل وخدمات تربية ورعاية الأطفال وخدمات التدريس ، والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها .

ب- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية ، ومن أمثلتها خدمات الإتصالات السلوكية واللاسلكية ، وخدمات النقل العام ، وخدمات الطعام ، وخدمات البيع الآلي وخدمات غسل السيارات آليا ، وخدمات النقل الجوي وغيرها

3- حسب درجة الإتصال بالمستفيد

أ- خدمات ذات اتصال شخصي عال : مثل خدمات الطبيب ، والمحامي ، وخدمات السكن وخدمات النقل الجوي ، وخدمات التأمين وغيرها .

ب- خدمات ذات إتصال شخصي منخفض : مثل خدمات الصراف الآلي ، خدمات مواقف السيارات الآلية والخدمات البريدية وغيرها .

ج- خدمات ذات إتصال شخصي متوسط : مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعة وخدمات المسرح وفندق راكبي السيارات (الموتيل) وغيرها .

4- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات

أ- المهنية : مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والصناعيين والخبراء وذوي المهارات البدنية والدهنية .

ب- الغير المهنية : مثل خدمات حراسة العمارات ، وفلاحة الحدائق وغيرها .

ثانيا : التصنيف المتعمق

توجد طرق أخرى يمكن إعتقادها لتصنيف الخدمات ، ومن أبرزها هذه الطرق نذكر الآتي :

يميز هذا التصنيف بين تلك الخدمات التي يمكن إعتبارها قابلة للتسويق وبين تلك الخدمات التي تقتضي ضرورات وعوامل البيئة الإقتصادية والإجتماعية أن تكون منافعها متأتية من آليات لا تعتمد على أساس السوق¹.

(mechanisms Non-market based). ومن الأمثلة على النوع الأخير من هذه الخدمات ، الكثير من الخدمات الحكومية التي تقدم للمنفعة العامة ولا تتقاضى السلطات الحكومية رسوما مقابل تقديمها للمستفيدين . وتحصل هذه الحالة عندما يصعب عزل أو إستبعاد أفراد أو مجموعات معينة من الإستفادة من الخدمة .

2- الخدمات المقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المقدمة للمشتري الصناعي P.V.C.S

تقدم خدمات المستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لمعتهم أو فائدتهم الخاصة حيث لا يترتب نتيجة " استهلاك" الخدمة من قبل المستفيد النهائي أية منافع إقتصادية أخرى . وفي هذا المعنى والإطار، فإن خدمات الحلاق تعرف على أنها خدمات استهلاكية أو شخصية .

أما خدمات المشتري الصناعي ، فهي خدمات تقدم إلى منشأة أعمال حيث تقوم هذه المنشأة أو وحدة الأعمال باستخدامها لإنتاج شيء آخر ذي منفعة إقتصادية

(Economic benefit) . وبهذا فإن شركة نقل البضائع مثلا ، تباع خدماتها للمشتريين الصناعيين الذين يضيفون قيمة لبضائعهم أو منتجاتهم التي ينتجونها من خلال توفير هذه المنتجات في أماكن الطلب عليها .

3- الوزن النسبي لعناصر الخدمة في إجمالي عملية تقديم أو عرض المنتج The.W.S.O

سبق وأن ذكرنا بأن معظم المنتجات هي عبارة عن تركيبة من السلع والخدمات ويمكن تصنيف الخدمات طبقا للدور الذي تلعبه الخدمة في إجمالي عرضها أو تقديمها . وهناك ثلاثة أدوار رئيسية يمكن تشخيصها في هذا الصدد :

أ- توجد خدمة صرفة أو مطلقة (pure service) عندما يكون هناك دليل ضعيف (أولا يوجد دليل على الإطلاق) على وجود عناصر ملموسة في تركيبة الخدمة مثال ذلك ، خدمة بوليصة تأمين أو استشارات إدارية . في هذه المجموعة يقتصر دور العناصر الملموسة ، إذا ما وجدت ، على دعم الخدمة غير الملموسة .

ب- توجد مجموعة أخرى من الخدمات مهمتها إضافة قيمة للسلعة الملموسة . ويحصل هذا عندما يقوم صانع السلعة بتعزيز جوهر سلعته الملموسة من خلال تقديم منافع خدمية ترافق السلعة الملموسة ، مثل ضمانات ما بعد البيع .

¹ . حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلق ، مرجع سبق ذكره ، ص 47-48 .

ج- أما المجموعة الثالثة من الخدمات فهي تضيف قيمة جوهرية للسلعة من خلال توفيرها في المجال الأول. هذه الخدمات تسهل عملية إيصال السلعة الملموسة من مكان إنتاجها إلى المكان الذي تكون مطلوبة فيه من قبل المستهلك ، أو توفير وسائل أو تسهيلات ائتمانية من شأنها تمكين شراء السلع الملموسة .

4- الخدمات الملموسة مقابل الخدمات غير الملموسة T.V.L.S

رأى الكثيرون أن اللاملموسية (Intangibility) تعد من الخصائص المميزة للخدمات . إلا أنه توجد منطقة " رمادية " بين الخدمات الصرفة أو المطلقة (Pure services) على طرف واحد ، والسلع الصرفة أو المطلقة (pure goods) على الطرف الآخر يمكن تفسير معظم المساحة " الرمادية " يمكن تفسيرها في إطار مدى توفر العناصر الملموسة في العرض المقدم .

إن مستوى الملموسة الحاضرة في عرض الخدمة يأتي من ثلاثة مصادر رئيسية :

1- سلع ملموسة متضمنة في عرض الخدمة وتستهلك من قبل المستهلك

2- البيئة المادية التي تحصل فيها عملية إنتاج/ استهلاك الخدمة

3- البرهان الملموس لأداء الخدمة

5- مدى مشاركة المستهلك في عملية إنتاج الخدمة Extent of Consumer Involvement

هناك بعض الخدمات التي لا تقدم إلا من خلال المشاركة الكاملة للمستهلكين ، بينما توجد خدمات أخرى لا تتطلب من المستهلكين إلا دورا بسيطا لتحريك عملية إنتاج الخدمة . ففي الفئة الأولى ، تحتاج خدمات الرعاية الشخصية إلى مشاركة كاملة من قبل المستهلكين ، خلال عمليتي إنتاج وتقديم الخدمة معا . وهذه في الغالب عملية ذات طبيعة تفاعلية ، كما هو الحال عندما يقوم زبون لدى حلاق أو كوافير بالإجابة عن سلسلة من الأسئلة حول قصة الشعر المطلوبة أو التسريحة المناسبة الخ . بالنسبة لمثل هذا الزبون ، فإن جودة عملية إنتاج الخدمة ونتائج الخدمة تعдан في غاية الأهمية¹.

6- درجة عدم التماثل أو عدم التجانس Degree of Variability (التغيرية)

يوجد بعدان اثنان لعدم التماثل يستخدمان لتصنيف الخدمات هما:

أ- مدى تباين معايير الإنتاج عما هو مألوف أو متعارف عليه بخصوص كل من نتائج الخدمة وعمليات إنتاجها أو تقديمها .

¹ . حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلق ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 50-51

ب- مدى التباين المتعمد في الخدمة لتلبية حاجات معينة لمستفيدين محددين .

إن حالات عدم التجانس في معايير الإنتاج تعد في غاية الأهمية بالنسبة لمؤسسات الخدمة التي يكون فيها المستفيدون مشاركين في عملية الإنتاج بشكل كبير خصوصا عندما تقف طرق الإنتاج حائلا أمام مراقبة إنتاج أو تقديم الخدمة¹.

7- نمط تقديم الخدمة The Pattern of Service Delivery

يمكن التمييز بين جانبين اثنين من نمط تقديم الخدمة:

أ- ما إذا كان تقديم الخدمة يتم على أساس مستمر لكن ضمن سلسلة من العمليات المنفصلة .

ب- ما إذا كان تقديم الخدمة يتم بشكل عرضي أو في إطار علاقة مستمرة ما بين مورد الخدمة والمستفيد .

الشكل (1-1): يوضح كيفية تصنيف الخدمات طبقا لطبيعة عرضها وتقديمها

علاقة المستفيدين بمورد	علاقة صميمية	نداءات هاتفية من المسكن خدمات الماء والكهرباء	- التأمين - خدمات تصليح وصيانة السيارة (إذا كان العميل مشتركا في ناد للسيارات مثلا) .
الخدمة	علاقة عارضة	خدمات تأجير سيارة مطاعم الوجبات السريعة الهواتف العامة	محطة إذاعية خدمات عامة (طرق ، متنزهات الخ)

المصدر : حميد عبد النبي الطائي ، بشير العلق ، تسويق الخدمات ، مدخل إستراتيجي وظيفي ، تطبيقي ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان -الأردن ، طبعة العربية ، 2009، ص 54 .

8- نمط الطلب Pattern of Demand

يمكن تصنيف الخدمات طبقا لنمط الطلب الزمني عليها . فلا يوجد إلا القليل من الخدمات التي يكون الطلب عليها ثابتا على مر الزمان . فالكثير من الخدمات يكون الطلب عليها متباينا ومتذبذبا . وقد يكون التذبذب على مدى يومي (مطاعم تقديم السندويشات في مراكز المدن وقت الغداء) ، أو على مدى أسبوعي (الطلب العالي على خدمات السكك الحديدية أيام نهاية الأسبوع في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية) ، أو يكون الطلب موسميا

1 . حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلق ، مرجع سبق ذكره ، ص 53-54 .

(الفنادق ، والمتاجر في مناسبة أعياد الميلاد مثلا) ، أو دوريا (خدمات القرض العقاري مثلا) ، أو قد يكون غير متوقع إطلاقا (خدمات صيانة المباني بعد حدوث زلزال أو حريق أو عاصفة الخ)¹ .

9- خدمات مستندة على قوة العمل مقابل خدمات مستندة على المعدات P.B.V.E.B

تتطلب عملية إنتاج بعض الخدمات استخدام طرق إنتاج ذات كثافة عمل عالية . فالعراق مثلا ، يستخدم طريقة إنتاج تعتمد بالكامل على العنصر البشري . إلا أن هناك خدمات لا يعتمد إنتاجها على العنصر البشري ، مثل خدمة مواقف السيارات الآلية ، أو خدمة الصراف الآلي ، حيث يقتصر دور العنصر البشري في الخدمة الأولى على تعبئة الماكينة بالبطاقات وتنظيف المواقف ، وفي الخدمة الثانية على تعبئة الماكينة بالنقد اللازم .

10- أهمية الخدمة بالنسبة للمستهفيد The Significance of the Service to the Purchaser

توجد خدمات تشتري بشكل دائم ، وقد تكون هذه الخدمات متدنية القيمة ، وتستهلك بشكل سريع وهي غالبا ما تشتري بشكل نزوي دون دراسة وتمحيص مسبقين . هذه الخدمات قد لا تمثل إلا جزءا بسيطا من إجمالي مصروفات المستهلك ، ويطلق على هذه الخدمات إسم الخدمات السريعة . مثال ذلك لعبة عرضية في ماكينة عرض الألعاب في أي مراكز للتسلية . وفي الطرف الآخر ، نجد خدمات تدوم طويلا ولا تشتري بشكل دوري ، كما أنها لا تشتري إلا بعد دراسة متأنية مسبقة . ومن الأمثلة على ذلك الرحلات السياحية المتكاملة (Package holidays) .

رابعا : خصائص الخدمة

وقد أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث الخصائص المميزة للخدمات والتحديات الناتجة عنها وبعض التطبيقات التسويقية ، وفيها يلي استعراض لأهم هذا الخصائص²:

1- اللاملموسية : Intangibility

بالأصل الخدمات غير ملموسة ، أي من الصعب تذوقها ، والإحساس بها ، ورؤيتها أو شمها أو سماعها قبل شرائها وهذا ما يميزها عن السلعة . وقد اقترح (Wilson, 1972) إمكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى أبعد من ذلك : فهناك الخدمات التي تتميز بعدم اللاملموسية الكاملة (كخدمات الأمن والحماية والمتاحف) وهناك الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للشئ الملموس (كخدمات التأمين والدراي كلين) وهناك الخدمات التي تعمل على توفير شئ ملموس (كالخدمات المالية ومحلات التجزئة) هذا الاختلافات في اللاملموسية يمكن الإطلاع عليها في الجدول التالي :

¹ . حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلق ، مرجع سبق ذكره ، ص 55-56

² . د. هاني حامد الضمور ، مرجع سبق ذكره ، ص 22.

جدول (1-1) : تصنيف درجة الملموسية

درجة الملموسية	خدمات المنتج	خدمات المستهلك
* الخدمات التي تتصف بعدم الملموسية بشكل كامل وأساسي	- الأمن والحماية ، أنظمة الاتصالات ، التمويل اندماج المؤسسات والإكتساب	- المتحف ، وكلاء التوظيف أماكن الترفيه، التعليم خدمات النقل والسفر، المزادات العلنية
* الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة	- التأمين ، عقود الصيانة الإستشارات الهندسية و الإعلانات ، وتصميم العبوات والأغلفة	- خدمات التنظيف، التصليح التأمين ، العناية الشخصية
* الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة	- متاجر الجملة، وكلاء النقل ، المستودعات ، البنوك	- متاجر التجزئة ، البيع الآلي ، الخدمات البريدية ، العقارات ، التبرعات الخيرية

المصدر : هاني حامد الضمور ، مرجع سبق ذكره ، ص 23 .

2- التلازمية (عدم الانفصال) : Inseparability

وتعني بالتلازمية درجة الإرتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها أي من الصعب أحيانا فصل الخدمات عن شخصية البائع مقدمها لذلك ، فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئيا أو كليا في لحظة وقت إستهلاكها ، فالسلع تنتج وتباع وتستهلك ، أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج وتستهلك¹.

3- عدم التجانس في المخرجات (الإختلاف والتنافر) : Inconsistency

من الصعب إيجاد معايير نمطية للإنتاج في حالة الخدمات على الرغم من إستعمال أنظمة موحدة لحجز جوازات السفر على الطائرة مثلا ، أو الحجز لإستئجار سيارة أجرة أو إعطاء سعر التأمين على الحياة . فكل نوع من أنواع الخدمات لها طرق مختلفة في كيفية قياسها . وعلى الرغم من محاولة العديد من مؤسسات الخدمات وضع معايير لمستوى مخرجاتها ، إلا أنه من الصعب عليها التأكيد والإطمئنان من تقديم مستوى الجودة نفسه لمخرجاتها (Palmer,2001).

¹ . هاني حامد الضمور ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 23-24

4- **عدم القابلية للتخزين** : تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين ، أي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون ، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبتالي عدم إمكانية تخزينها¹.

5- **عدم إنتقال الملكية** : صفة عدم إنتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة وذلك كون الزبون يمكنه إستعمال الخدمة لمدة معينة دون إمتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها الزبون حق إمتلاكها كما في السلعة المادية

الفرع الثالث : مفهوم جودة الخدمات وأهميتها وتقييمها

أولا : مفهوم جودة الخدمات :

إن جودة الخدمة ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد أنه من الصعب عليه أن يصل إلى تعبير عملي عنها يتفق مع الآخرين، ففي بعض الأحيان قد يكون هذا التعبير واسعا للغاية يصبح لا معنى له ويكون من الصعب وضعه موضع التطبيق².

ويرى ستوارت و والش (stewart & Walsh,1989) أن جودة الخدمات لا بد وأن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها وإلى أي مدى يتحقق مثل هذا الإشباع ، وكذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وجدت الخدمة وإلى أي مدى تم تحقيق ذلك .

تعريف جودة الخدمة : " هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي ، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها"³ .

يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال التمييز بين ثلاث مجموعات من الأبعاد الخاصة بالخدمات⁴:

* البعد الفني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة .

* البعد الوظيفي (غير الفني) أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل ، وتمثل هي ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة .

* الإمكانات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة .

1 . سميحة بلحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص ص8-9.

2 . قاسم نايف علوان الحياوي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص90-91.

3 . بوحنان نور الدين ، **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء** (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2006/2007م ، ص 65

4 . هاني حامد الضمور ، مرجع سبق ذكره ، ص 503

ثانيا : أهميتها

لجودة الخدمات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والإستقرار ، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن إستخدام التخطيط في الإنتاج وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى ، فعلى المؤسسات الإهتمام بالموظفين والعملاء معا ، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي¹:

1- نمو مجال الخدمة : لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات مثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية مازالت في نمو متزايد ومستمر

2- إزدياد المنافسة : إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينما لذلك فإن الإعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة .

3- فهم العملاء : إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة ، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء .

4- المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل إجتناب عملاء جدد ، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة

ثالثا : أبعاد جودة الخدمة

في مجال تحديد مكونات الخدمة فقد توصلت مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبني عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة ، تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسة هي :

الإعتمادية Reliability : وتعني الإتساق في الأداء وإنجاز الخدمة الموعدة بشكل دقيق يعتمد عليه .

الإستجابة Responsiveness : وهي القدرة على تلبية الإحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة فمثلا ما هو مدى إستعداد ورغبة المنظمة في تقديم المساعدة للزبون أو حل مشاكله المحددة ؟ هل الإدارة مثلا قادرة ومستعدة وراغبة في لقاء زبون لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدتها وتدخلها لتدليل هذه المشكلة²؟

1 . بوعنان نور الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص66.

2 . د. قاسم نايف علوان الحياوي ، مرجع سبق ذكره ، ص94 .

الجدارة Competence : وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة ، من حيث المهارات والقدرات التحليلية والإستنتاجية والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل ، وفي حالة التعامل مع مقدم الخدمة ما لأول مرة ، فإن المستفيد غالبا ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العملية أو عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته .

الوصول للخدمة Accessibility : لا يتضمن هذا البعد الإتصال فحسب ولكن كل ما من شأنه ييسر من الحصول على الخدمة فمثلا ملائمة ساعات العمل وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة وملائمة موقع المنظمة .

المصداقية Credibility : وتعني مدى الإلتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها ، مما يترتب عليه ثقة متبادلة .

الأمان Security : وتعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من الشك أو المخاطرة

الإتصال Communication : أي وجود قنوات الإتصال واضحة وإجراءات لنقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الإقتراحات أو الإعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة وإبلاغ الزبائن عن أساليب الإخفاق والتغير في الخدمة للمستفيد

درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد Understanding the Customer : وتعكس الجهد المبذول للتعرف على إحتياجات الزبون ، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة ، كما يتضمن هذا الجانب توفر الإهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه ، مثلا كم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة لكي يفهم الزبون ؟ هل يفهم مقدم الخدمة المتطلبات الخاصة للزبون ؟¹

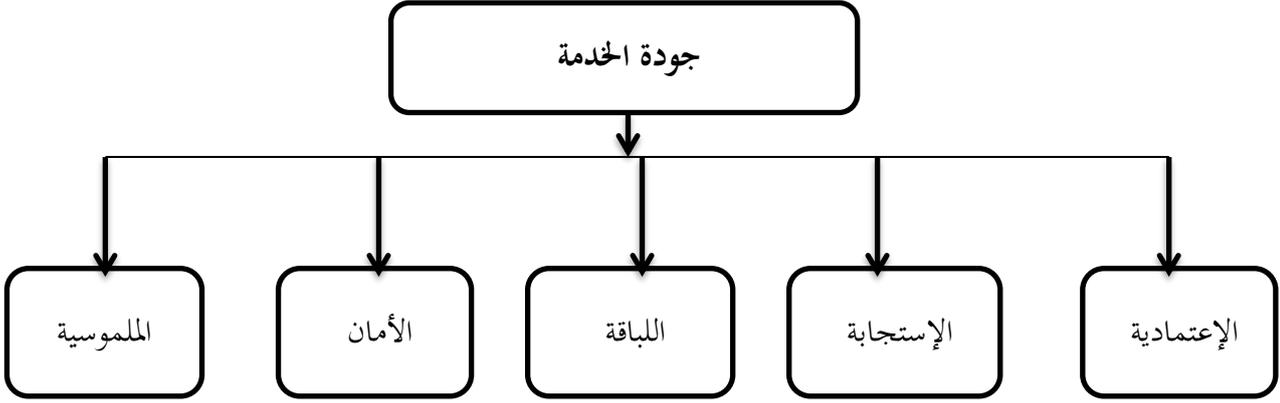
الأشياء الملموسة Tangibles : غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الإتصال التابعة لمقدم الخدمة)

اللباقة Courtesy : وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الإحترام والأدب وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والإحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون .

* ويمكن تلخيص هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط ، أطلق عليها نموذج جودة الخدمة ، وتشمل هذه الأبعاد ما يلي :

الشكل (1-2) : يوضح هذه الأبعاد لجودة الخدمة

¹ . د. قاسم نايف علوان الحياوي ، مرجع سبق ذكره ، ص95.



المصدر : د. قاسم نايف علوان المحيوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 95 .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث التي ثم رصدها ومراجعتها ضمن القراءات المسحية التي قمنا بها في مجال موضوع دراستنا ، حيث إشمطت هذه الدراسات على متغيرات وأبعاد متنوعة في عرض منهجية معالجة الموضوع ، بحيث نتطرق في المطلب الأول إلى أهم الدراسات العربية التي تتعلق بمتغيرات الدراسة وأما في المطلب الثاني نتطرق إلى الدراسات الأجنبية وأما المطلب الثالث نتطرق إلى المقارنة والعلاقة بين الدراسة الحالية لموضوع البحث والدراسات السابقة .

المطلب الأول : دراسات باللغة العربية

دراسة هيري أسيا ، وأخرون بعنوان دور أخلاقيات مهنة التدقيق في الإلتزام بالمسؤوليات في ضوء شروط التأديب (دراسة ميدانية لعينة من المدققين في الجزائر) جامعة أدرار-الجزائر، 2017/02/23 .

تهدف هذه الدراسة إلى إكتشاف العلاقة بين كل من أخلاقيات ومسؤوليات مهنة التدقيق وشروط تأديب المدقق ، من خلال تناول الجوانب النظرية لكل من أخلاقيات ومسؤوليات مهنة التدقيق وأهم الجرائم المتعلقة بمهنة التدقيق وكذلك أخذ بأراء عينة من المدققين في بيئة التدقيق الجزائرية وبالاعتماد على منهجية المعادلات البنائية باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية وبرنامج SmartPLS3 المستخدم في التحليل ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى أهم النتائج التالية¹:

-الأخذ بعين الإعتبار لشروط التأديب يلزم المدقق بأخلاقيات مهنته لكنه لا يدفعه إلى الإلتزام بمسؤولياته ، كما أن الإلتزام بأخلاقيات المهنة غير كافي للإلتزام بالمسؤوليات ، وأيضا التزام المدقق بمسؤولياته لا يشترط وضع ضوابط تأديبية لتوجيه المدقق للإلتزام بأخلاقيات المهنة

دراسة خالد عطا الله الطراونة و. محمد منصور أبو جليل بعنوان أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي) جامعة مؤتة الأردن ، 2013 .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال إستقصاء آراء المبحوثين من المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية والبالغ عددها (84)شركة ، أما العينة دراسة فتكونت من (65)مديرا يعملون في الإدارات العليا في الشركات وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

¹ . هيري أسيا ، وأخرون بعنوان دور أخلاقيات مهنة التدقيق في الإلتزام بالمسؤوليات في ضوء شروط التأديب (دراسة ميدانية لعينة من المدققين في الجزائر) جامعة أدرار-الجزائر، 2017/02/23.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال (الإستقلالية والموضوعية الأمانة والإستقامة، النزاهة والشفافية على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة الإبتكار والتجديد) في الشركات صناعية الأردنية ، كما أظهرت أيضا نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية المسؤولية الإجتماعية (المسؤولية نحو البيئة المسؤولية نحو المستهلك المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة ، الإبتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الأردنية¹

وأوصت هذه الدراسة بوضع وتعزيز أخلاقيات الأعمال ، وضرورة أن تقوم الشركات الصناعية الأردنية بتحديد السياسات الأخلاقية وتوزيعها عبر الشركة وتدريب العاملين فيها على تعزيز قدراتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة دراسة منال صالح عبد رب النبي السليمانى بعنوان أخلاقيات مهنة التمريض لدى الممرضات من وجهة نظر المريضات ، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية ، 1425هـ.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات مهنة التمريض ومدى إلتزام الممرضات بها من وجهة نظر مريضات مستشفى النور بمكة المكرمة وتضمنت هذه الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي والمسحي وقامت بالإعتماد على أداة المقابلة في جمع المعلومات والبيانات ، وقد طبقت على (50) حالة من مريضات مستشفى النور وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية²:

-تبين من خلال هذه الدراسة أن مهنة التمريض تعاني من تقصير وإهمال وسائل الإعلام في توعية المجتمع بأهمية تلك المهنة ، إضافة إلى تقصير المسؤولين في معالجة المشاكل التي تعاني منها العاملين في المهنة ، كما أن القوانين وأنظمة النقابات المهنية لها دور كبير في ضبط وتوجيه سلوك العاملين بالمهن الطبية وبناء على ذلك فإن تحديد الأخلاقيات يساعد على وجود قواعد ومبادئ تبني عليها وزارة الصحة أنظمتها وقوانينها،ومن ثم تعمل على الزام العاملين بها ، كذلك أوضحت الدراسة وجود نوع من القصور النسبي في التزام الممرضات بأخلاقيات المهنة وإن كانت نسبة الإلتزام تغلب على هذا القصور .

دراسة زوزو فاطمة الزهرة بعنوان دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة) جامعة قاصدي مباح ورقلة ، 2010/2011.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المطبقة بالمصحة إقتصرت هذه الدراسة على المرضى الذين كانوا يتلقون العلاج بمصحة الضياء قمنا بالمسح الإجتماعي الشامل لأن مجتمع الدراسة صغير نسبيا ، حيث

¹ . خالد عطا الله الطراونة وأ. محمد منصور أبو جليل بعنوان أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي) جامعة مؤتة الأردن ، 2013.

² . منال صالح عبد رب النبي السليمانى بعنوان أخلاقيات مهنة التمريض لدى الممرضات من وجهة نظر المريضات ، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية الإسلامية والمقارنة جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية ، 1425هـ.

أن حجم العينة يتكون من 70 مريضا وزعت عليهم إستمارات ثم إستعادة 50 إستمارة وقامت هذه الدراسة باستخدام الأدوات الإحصائية وأسلوب SPSS وتوصلت إلى النتائج التالية¹:

- يتضح أن هناك إنعكاس لجودة الخدمات على رضا الزبائن وذلك بمساهمة جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون من خلال الإهتمام بجميع المؤشرات الخمسة لجودة الخدمة

- توجد علاقة طردية بين رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة أي أنه كلما زادت جودة الخدمات المقدمة يزيد رضا الزبائن والعكس صحيح.

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

دراسة (Ruben chumpilaz c&Valérie swaen) بعنوان

Laqualité comme dé terminant de la satisfaction des clients en business-to-business,une application dans le domaine de la téléphonie ,Université catholique de Louvain

تهدف هذه الدراسة إلى توسيع الأدبيات على التسويق من قبل وتطوير تعريف ونموذج للتدريب بما يرضي العملاء الصناعيين بمجرد تعريف مفهوم الرضا العملاء ، فإننا نسعى للتنمية والتبرير النظري لنموذج الوصلات بين جودة المنتجات ، الخدمات وإرضاء العملاء الصناعيين ، ثم إختبار هذا النموذج على البيانات التي تم جمعها في بلجيكا من قبل شركة ICMA الدولية على عينة من العملاء الصناعيين من شركة ذات الشهرة العالمية التي تصنع وتسوق التبادلات الهاتفية².

وتؤكد النتائج أن الجودة مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن جودة المنتج وكذلك أبعاد مختلفة من جودة الخدمة

ثم تطبيق نمذجة المعادلة التي سمحت لنا العوامل البنوية بتحديد نمط من العلاقات بين الجودة المدركة والرضا في هذا النموذج تلعب جودة المنتج دور الوساطة بين أبعاد مختلفة لجودة الخدمة ورضا العملاء الصناعيين .

ومن أهم التوصيات :

- تحفيز العملاء لشراء منتجات الشركة لأول مرة قد تكون مختلفة عن العوامل التي تحدد قيمة إستخدام المنتج على المدى الطويل

¹ . زوزو فاطمة الزهرة بعنوان دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص تسويق خدمي جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2010/2011.

² .Ruben ChumpilazC & Valérie Swaen , Laqualité comme dé terminant de la satisfaction des clients en business-to-business,une application dans le domaine de la téléphonie ,Université catholique de louvain .

- يكون من المهم تضمين نموذجاً لتقييم خدمة معالجة الشكاوي التي تعد عنصراً هاماً في الإستراتيجية مورد للسلع الصناعية في الواقع

دراسة (Holmes & Others, 2012) بعنوان :

Ethics and experiments in accounting—A contribution To the debate on measuring ethical behavior, Pacific Accounting Review, vol(24) No(1,2012)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى الإذعان لتجربة ضريبية بين الطلاب ، والبحث في العلاقات بين السلوك الإدعائي في الإستبيان والسلوك الواقعي في بيئة تجريبية مع السلوك المختلف بين الذكور والإناث وفئات الأعمار المختلفة ، وأتم ما مجموعه (630) طالبا جامعيا في كلية التجارة في جامعة نيوزيلندا الإستبيان حول موقفهم من النظام الضريبي ، ومن ثم شارك الطلاب في تجربة محاكاة الردود اللازمة لقرارات متعلقة بعملية تهرب ضريبي مفترضة أما المدفوعات الفردية فقد كانت منوطة بنتائج القرارات الخاصة بعملية التهرب الضريبي ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أنها وجدت أن سلوكا مستجيبا بين الطلبة الأكبر سنا والطلبة الذين قضوا فترات أطول في الجامعة ، كما وجدت الدراسة أن الطالبات أظهرن ردودا أخلاقية في سلوكهن بشكل أكبر من الطلاب ، وعلى النقيض لما هو موجود حاليا فقد أظهرت الدراسة علاقة طردية بين الطلبة الذين يفضلون سلوكا مدعنا في الإستبيان والسلوك في التجربة ، وقد أوصت الدراسة بالأخذ بنتائج الدراسات والأبحاث السابقة المتعمقة في السلوكيات الأخلاقية لإختيار المنهج الذي يضمن السلوك الفعلي الجيد¹.

المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة

01- مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- أ - الإطلاع على منهج تلك الدراسات و الاستفادة منها في إختيار أبعاد متغيرات الدراسة
- ب - الإطلاع على الجانب التطبيقي لتلك الدراسات مما يساعد في بناء الإستبيان
- ج - التعرف على الوسائل الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات، وتحديد الوسائل الأكثر ملائمة لاختبار فرضيات البحث الحالي.
- د - التعرف على المشكلات التي أثارها تلك الدراسات وأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها لينطلق منه البحث الحالي.

¹. المعتمض بالله هاني علي أبو الكاس ، مرجع سبق ذكره ، ص88-89 .

02- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

نلاحظ من خلال الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها أعلاه أنها تناولت موضوع أخلاقيات المهنة وتأثيرها من زوايا مختلفة و متعددة وعلاقتها بجودة الخدمات ، بشكل مباشر مع اختلاف في بعض متغيرات و فروض الدراسة.

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
<p>أوجه الاختلاف</p> <p>- تشمل موضوع أخلاقيات المهنة من زوايا مختلفة وعلاقتها بالتدقيق في الإلتزام بالمسؤوليات ، المسؤولية الإجتماعية</p> <p>- تمثل دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون</p> <p>- الإختلاف في محل الدراسة وذلك بين القطاع الصحي والمؤسسات الإقتصادية</p>	<p>الدراسة الحالية</p> <p>- يشمل موضوع الدراسة الحالية حول أثر أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر الزبائن ، حيث قامت هذه الدراسة بمس مختلف جوانب أبعاد أخلاقيات العمل وجودة الخدمات من وجهة نظر الزبائن</p>	
<p>أوجه التشابه</p> <p>- اعتمدت الدراسة السابقة على أسلوب المنهج الوصفي</p> <p>- اعتمدت على طريقة الإستبيان وتحليل بواسطة برنامج spss</p> <p>- الإعتداد على أبعاد أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات</p> <p>- التركيز على التحليل الإحصائي لإظهار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع</p>	<p>- اعتمدت دراستنا على أسلوب الوصفي</p> <p>- الإعتداد على طريقة الإستبيان وتحليل بواسطة برنامج spss</p> <p>- الإعتداد على أبعاد أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات</p> <p>- التركيز على التحليل الإحصائي لإظهار العلاقة بين المتغيرين</p>	

المصدر : من إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل استعراض لبعض مفاهيم النظرية لمتغيري الدراسة، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف التعاريف التي حاول من خلالها الباحثين توضيح مفاهيم حول أخلاقيات المهنة من أهمية وأهداف وكل ما يتعلق بالأخلاقيات، و قد تطرقنا أيضا إلى جودة الخدمات من حيث تعاريفها و أهميتها بالنسبة للمؤسسات الإستشفائية الصحية وأهدافها بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيها ، وفي هذا الفصل أيضا تعرفنا كيف تؤثر أخلاقيات المهنة بمختلف أبعادها على جودة الخدمات من الناحية النظرية والدراسات السابقة ، وفي الأخير ثم الإشارة إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى باللغتين العربية والأجنبية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

(واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني
وأثره على جودة الخدمات المقدمة)

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

تمهيد :

بعد أن استعرضنا في الجانب النظري لمفاهيم ومضامين كل ما يتعلق بأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات وأهم أهدافها وأبعادها والعلاقة التي تربط كل من المفهومين السابقين نظريا ، سنحاول في هذا الفصل من الجانب الميداني إيجاد تلك العلاقة والأثر بالتطبيق على مستشفى العقيد محمد شعباني وهذا للإجابة على فرضيات الدراسة وتوضيح مضامين العلاقة و الأثر بين متغيرات الدراسة (أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات) ، وذلك بالتطرق للمباحث التالية :

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة (مستشفى العقيد محمد شعباني بالمنطقة)

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة العمومية الإستشفائية

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تقديم عام عن مؤسسة العمومية الإستشفائية كما سنشير أيضا إلى بعض المهام التي تقوم بها هاته المؤسسة وأهم مصالحها وهيكلها التنظيمي و في الأخير سنقدم نظام عملها و أبرز الأهداف التي تصبو على هذه المؤسسة لتحقيقها على أرض الواقع.

المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية

الفرع الأول: تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية ونشأتها

1- تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة وطنية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي (المادة 02 من المرسوم 07/140 المؤرخ في 19 ماي 2007 الخاص بتنظيم وإنشاء وتسيير المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية)، تقوم على مجموعة من العناصر البشرية والمادية التي وفرتها الدولة من أجل تقديم خدمات صحية للمواطن ، وبما أن الدولة هي الممول الرئيسي لميزانيتها فإنها تخضع لما تخضع له جميع المؤسسات العمومية للدولة فيما يخص تحضير وتنفيذ الميزانية والرقابة عليها وتحديد الأشخاص الذين يقومون بذلك ، ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية التي تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب 15407م² بدائرة المنية التي تتواجد على مسافة 270 كلم جنوب الولاية غرداية وحوالي 900 كلم جنوب العاصمة¹.

2- نشأتها :

وقد نشأت هذه المؤسسة بموجب القانون 07/140 المذكور سابقا ، وبدأت في العمل مع مطلع العام 2008 بعدما كانت تسمى سابقا القطاع الصحي ، ورغم أنها حديثة النشأة (ثمانية سنوات) إلا أنها لا تختلف كثيرا عن القطاع الصحي من الناحية المالية والمحاسبية

الفرع الثاني : دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية

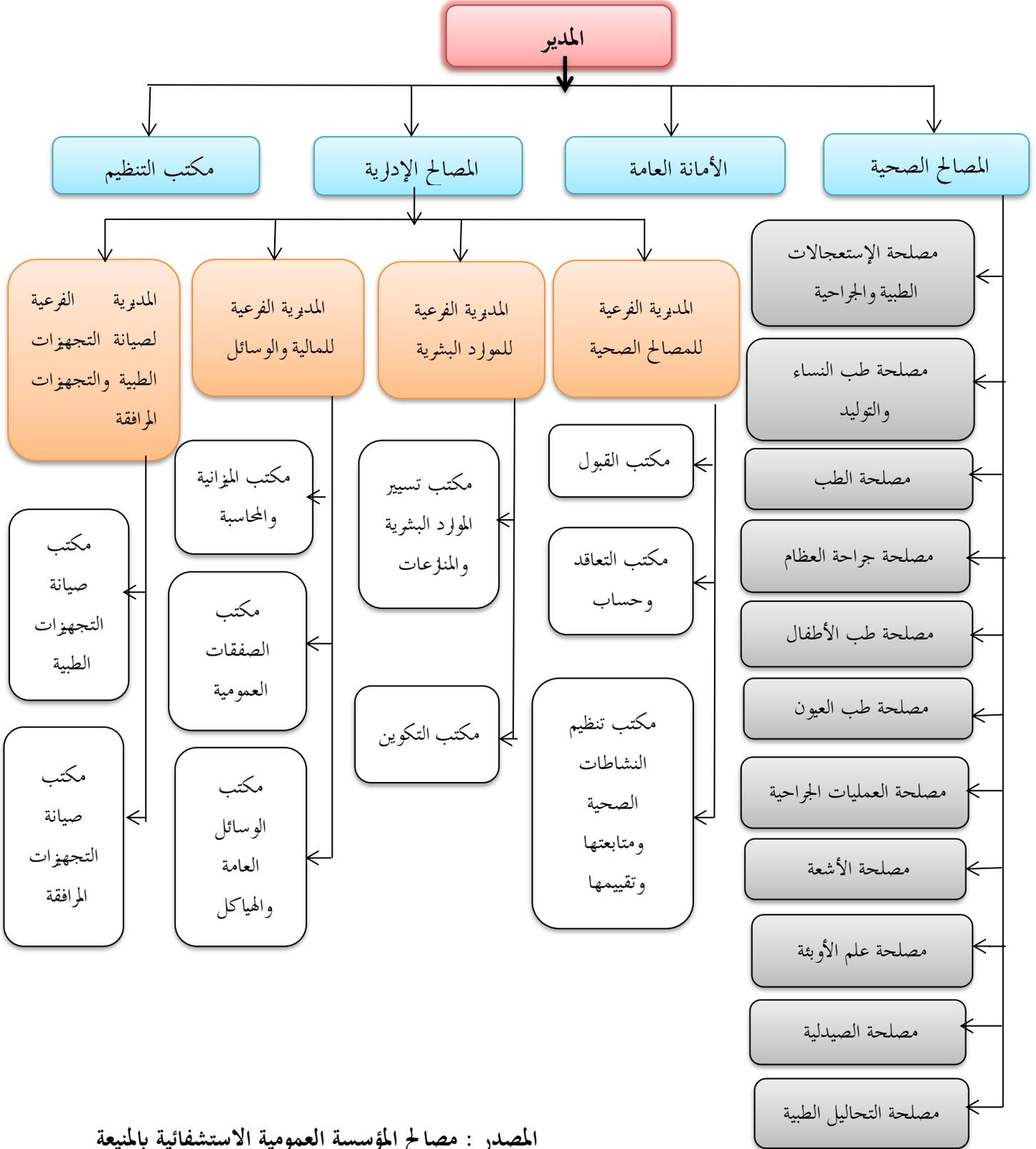
يعد الهيكل التنظيمي للمؤسسة من أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق أهدافها ، فهو يظهر الوظائف ويحدد المسؤوليات ، ويتوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية بالمنية

¹ . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 33، سنة 2007، ص 10 .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

الشكل رقم (2-1): يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية بالمنية¹:



المصدر : مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية

¹ . من إعداد المؤسسة من مصلحة الموارد البشرية .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

الفرع الثالث : تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة

أولاً- مصالح المؤسسة : حيث تتكون المؤسسة الإستشفائية بالمنية من مصلحتين رئيسيتين هما :

أ- مصلحة الخدمات الطبية : حيث تصل طاقة إستيعاب المؤسسة الإستشفائية بالمنية إلى 200 سرير موزعة على المصالح التالية هما ، الإستعجالات ، الجراحة العامة ، طب النساء والتوليد ، الطب الداخلي، الطب الأطفال بالإضافة إلى مجموعة من المراكز الصحية وقاعات العناية التابعة لها .

الجدول رقم(1-2) : يوضح مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية وعدد مستخدميها

عدد المستخدمين			عدد الأسرة	المصلحة
مهنيين	شبه طبيين	أطباء		
04	24	04	09	مصلحة الإستعجالات الطبية الجراحية
06	23	02	34	مصلحة طب النساء والتوليد
06	20	03	38	مصلحة الطب الداخلي
04	18	04	34	مصلحة الجراحة العامة
04	09	02	15	مصلحة جراحة العظام
02	13	02	06	مصلحة العلاج المكثف
04	12	02	30	مصلحة طب الأطفال
04	08	00	15	مصلحة طب العيون
06	15	04	19	مصلحة تصفية الكلي
06	19	03	/	غرف العمليات الجراحية
04	12	01	/	مصلحة الأشعة
02	10	01	/	مصلحة الصيدلية
06	15	01	/	مصلحة التحاليل الطبية
60	198	29	200	المجموع

المصدر : مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

* بلغ عدد الأسرة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنطقة 200 موزعة على 9مصالح متنوعة وهذا العدد غير كافي بالنسبة لمصلحة الإستعجالات الطبية الجراحية ومصحة طب النساء والتوليد وذلك حسب الضغط المفاجئ في بعض الأيام حسب المدير الفرعي للمصلحة الصحية

ب : مصلحة الإدارية

تقدم المؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنطقة خدماتها الصحية بالتنسيق بين مجموعة من الوظائف منح أعلى مستوى من الخدمات الصحية حيث تتكون المصلحة الإدارية من :

1- المدير العام أو الأمر بالصرف : يعين المدير بقرار الوزاري ونسند له مهمة تسير المؤسسة ماليا وإداريا كما له سلطة الرقابة على مستخدميه في الإطار القانوني الذي يخوله الصلاحيات كما تنهى مهامه بقرار وزاري وفقا الأشكال القانونية التي يعين بها ، كما يسهر على إتخاذ جميع الإجراءات الضرورية لضمان السير الحسن للمؤسسة الإستشفائية ، وهو المسؤول الأول على نظام الإنضباط في جميع الوحدات ، إذ يسهر على تنفيذ مداورات مجلس الإدارة وتطبيق القوانين .

2- الأمانة العامة : يقوم هذا المكتب بالإنشغال المنوطة والمباشرة بمكتب المدير من إستلام الرسائل والرد عليها ويقوم بحفظ جميع الوثائق الصادرة والواردة من والي الإدارة ، كما يلعب دور الوسيط بين مكتب المدير وباقي المديريات الفرعية التابعة للمؤسسة داخليا وخارجيا وهو بمثابة الجهة ذات الصلة الدائمة أو المؤقتة للمؤسسة كما ينبغي على القائمين عليه صفة حفظ الأسرار المهنية .

ثانيا : المديريات الفرعية للمؤسسة : تتمثل في 3مديريات فرعية وهي :

أ- المديرية الفرعية للوسائل المادية والمالية : تقوم هذه المديرية بتقدير حاجيات المؤسسة بالنظر إلى الإيرادات والصفقات ، سواء تعلق الأمر برواتب العمال ، العتاد ، تجهيزات ، أثاث..... الخ ، حيث تقوم بإعداد الميزانية وتنفيذها كما تسهر على إبرام الصفقات والإتفاقيات وغيرها من المناقصات لصالح المؤسسة .

- مكتب الميزانية والمحاسبة : يقوم بتطبيق الميزانية وإعطاء تقارير مالية دورية عن نفقات المؤسسة الإستشفائية العمومية وهي نفقات التكوين ، نفقات العمال ، نفقات المواد الغذائية ، العتاد الطبي ، نفقات أخرى للتوظيف ، نفقات الأدوية ، نفقات الإجتماعية ، نفقات التدابير الوقائية .

- مكتب الصفقات العمومية : يقوم بالتكفل بكل الصفقات الخاصة للمؤسسة وإعداد الفواتير والإتفاقيات وتقديمها إلى مكتب الميزانية والمحاسبة .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

- مكتب الوسائل العامة والهيكل : يقوم هذا المكتب بالمحافظة على كل ما يتعلق بالمستشفى وعلى ممتلكاتها وهو المسئول على نظافة المستشفى ، وحظيرة السيارات ، وعلى سيارات الإسعاف الخ .

ب- المديرية الفرعية للمصالح الصحية : تسهر هذه المديرية على القيام بنشاطاتها على مستوى كل الهيكل التابعة للمؤسسة وتشرف على تسيورها :

- مكتب القبول : من بين المهام الموكلة له توجيه المرضى والزوار ومتابعة الموالييد والوفيات التي تكون في المؤسسة الإستشفائية وتسيير الأرشيف ، ملفات المرضى ، ومتابعة المرضى من لحظة دخولهم إلى المؤسسة إلى غاية خروجهم منها .

- مكتب تنظيم النشاطات الصحية : يسهر على تطبيق التعليمات الصادرة من وزارة الصحة والخاصة بتنظيم النشاط العمومي ، متابعة ونظم النشاطات الصحية من خلال جمع المعلومات للتأكد منها . ومن بين ما تقوم به تنسيق العمل البشري المتعلق بالفرق شبه الطبية لمختلف المصالح الإستشفائية ووضع البرامج العمل للفريق شبه الطبي ومتابعته وتقييمه .

- مكتب التعاقد وحساب التكاليف : الدور الرئيسي لهذا المكتب هو تحديد التكاليف الكلية التي تمكن من تحديد سعر الخدمات الصحية مثل الفحص الطبي ، التحاليل المخبرية ، إقامة المريض الخ .

ج- المديرية الفرعية للموارد البشرية : تقوم هذه المديرية بمتابعة المسار المهني للموظفين ابتداء من تاريخ تنصيبهم إلى غاية الإحالة على التقاعد أو الإنفصال عن العمل .

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات : تقوم بمتابعة المنازعات التي تنجم جراء الإخلال بالإلتزامات والواجبات كما تسهر على إداء الحقوق وتطبيق القوانين السارية المفعول كما تقوم بإعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية من خلال إداء التوقعات لرصد اليد العاملة ولسد النقص أو العجز من خلال عمليات التوظيف داخليا أو خارجيا .

- مكتب التكوين : يسهر على تكوين الموظفين لرفع مستواهم وحرص على تشجيعهم وتحسين أدائهم مما يساهم في تحفيزهم على العمل .

* كما توجد هناك مديرية فرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة حيث أن دور هذه الأخيرة هو إصلاح جميع الأعطاب كالأجهزة الصحية والعتاد المرفق لها ، غير أن المؤسسة تفتقر لهذه المديرية نتيجة إنعدام الإطار القانوني لتوظيف العنصر البشري المؤهل لهذه الوظيفة ، لذا تلجأ المؤسسة لنظام التعاقد مع المتعهدين بالصيانة وإصلاح الأعطاب .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

المطلب الثاني : أهم المهام المدرجة في المؤسسة العمومية الإستشفائية

الفرع الأول : تعريف مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية في ما يلي¹:

- التكفل بصفة متكاملة ومنتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان والمتمثلة في تنظيم وتوزيع الإسعافات وبرمجته
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالوقاية والتشخيص وإعادة التكييف الطبي والإستشفاء
- تجسيد البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة والسكان
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم
- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والإستشفائي
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة
- ضمان حفظ الصحة والنظافة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية والإعتناء بصحة المرضى
- ضمان تحسين مستخدمي مصالح وتحديد معارفهم وذلك بالقيام بدورات تكوينية خاصة في مجال ما يسمى بالمناصب .

الفرع الثاني : الخصائص الموارد البشرية في المؤسسة الإستشفائية بالمنية

تتوفر المؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية على موارد بشرية هامة في عدد من الإختصاصات الصحية من أطباء وممرضين ، إداريين وفنيين .

أ) الأطباء العامون والمتخصصون في المؤسسة الإستشفائية بالمنية

¹ . من إعداد المؤسسة من مصلحة الموارد البشرية .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

الجدول رقم (2-2) : عدد الأطباء المختصين والعامون في المؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية

العدد	الرتبة	الأطباء
21	الأطباء المتخصصون	
15	الأطباء العامون	
36	المجموع	

المصدر : المديرية الفرعية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية بالمنية

* حيث تقوم بتقديم الخدمات الطبية في مجال الطب من مجموعة تتكون من 36 طبيب موزعون بين الرتب وهذا العدد يعتبر غير كافيا لإحتياجات المؤسسة الإستشفائية بالمنية حسب المدير الفرعي لمصلحة الصحية .

كما ندرج في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-3) : عدد الصيادلة والمختصون في علم النفس

01	الصيدلية
02	مختص في علم النفس العيادي للصحة العمومية

المصدر : المديرية الفرعية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية

* حيث لا تتوفر المؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية إلا على 01 صيدلي واحد ، ومختصين في علم النفس العيادي لمصلحة العمومية

ب) الطاقم شبه الطبي والإداريون في المؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية

سنعرض عدد أفراد الطاقم شبه الطبي حسب الإختصاص في المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية

الجدول رقم (2-4) : عدد أفراد الطاقم شبه طبي في المؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية

العدد	التخصص
09	بيولوجي
17	القابات
09	الأعوان الطبيون في التخدير والإنعاش
11	المخبريون مختصون لصحة العمومية

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

11	مشغل الأجهزة الطبية
05	مساعدون طبيون
02	محمضو الصيدلة لمصلحة العمومية
06	ممرضون مؤهلون
42	مساعدو التمريض لمصلحة العمومية
61	ممرضون لصحة العامة (علاجات عامة)
03	ممرض مختص
62	ممرض حاصل على شهادة دولة
231	المجموع

المصدر : المديرية الفرعية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالمنية

* بالنسبة لطاقتهم شبه طبي الذي يبلغ عددهم 231 فرد ، هذا العدد يعتبر غير كافي بالنظر إلى إحتياجات المستهلكين (المرضى) ، هذا حسب المدير الفرعي لمصلحة الصحة ، ومن أجل ذلك تم وضع فريق من المتربصين الشبه الطبيين ، وهناك متربصين لدى المؤسسة يفوق (40 متربص) قصد تغطية النقص لاحقا .

المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضا عن مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى تحليل مختلف محاور الاستبيان الموجه إلى المرضى والزبائن محل الدراسة وذلك من أجل إبراز أخلاقيات المهنة وتأثيرها على جودة الخدمات العمومية في المؤسسة الإستشفائية بالمنطقة بولاية غرداية .

الفرع الأول: منهجية الدراسة

تهدف الدراسة إلى بحث حول أثر أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر الزبائن وقد طبقت هذه الدراسة على مستشفى العقيد محمد شعباني بالمنطقة بولاية غرداية ، و لبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة و هذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات التي تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفريغها و تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والاستعانة أيضا ببرنامج Excel بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة و مؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

الفرع الثاني : مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من مرضى و زبائن في المؤسسة الإستشفائية بالمنطقة موزعين على مختلف المصالح العلاجية منها مصلحة الطب الداخلي ومصلحة طب النساء والتوليد ومصالح الأخرى، فقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 60 إستمارة موزعة على المرضى.

الجدول رقم (2-5) : الإحصائية الخاصة بالإستمارة الإستبيان

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

الإستبيان		البيانات
النسبة %	العدد	
100%	70	عدد الإستثمارات الموزعة والمعلنة عنها
25%	10	عدد الإستثمارات غير المسترجعة
75%	60	عدد الإستثمارات المسترجعة

المصدر : من إعداد الطالبتين إعتقاد على نتائج الإستبيان

الفرع الثالث : أداة الدراسة

تم تصميم الاستبيان لغرض جمع المعلومات والبيانات الأولية من عينة الدراسة وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة وقد تم عرضه على عدد من المحكمين المتخصصين لغرض تحكيمه (انظر الملاحق رقم 2) وبعد تصحيحه وتعديله تم توزيع 70 استبيان على عينة الدراسة تم استرجاع 60 استبيان بنسبة 75 % من عينة الدراسة، وكان الإعتماد أيضا على طريقة توزيع الإستبيان بالمقابلة، حيث توجهنا إلى المصحات الطبية محل الدراسة لمقابلة المرضى ، وهذا نظرا للحالة الصحية للمريض التي لا تسمح له بملء الإستمارة وهذه الطريقة تساعدنا أكثر على التعرف إذا كان المستفيد(المريض) قادرا على تقييم أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات المقدمة له ، ويهدف هذا الاستبيان إلى معرفة مدى أثر أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر الزبائن في مؤسسة الإستشفائية كما يتكون الاستبيان في الجزء الأول على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والمتمثلة في (الجنس، العمر، قيمة الدفع، مدة الإقامة، المصلحة التي تعالج فيها) أما الجزء الثاني من الاستبيان فيتكون من (32) عبارة مقسمة على محورين وهما:

المحور الأول : أخلاقيات المهنة ويشمل على 04 أبعاد وهما :

- البعد الأول: إحترام القوانين والأنظمة - البعد الثاني: الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل.

- البعد الثالث: الإلتقان وإحترام الوقت. - البعد الرابع: السرية والأمانة.

المحور الثاني : جودة الخدمات ويشمل على 04 أبعاد وهما :

- البعد الأول : الإعتمادية - البعد الثاني : الإستجابة

- البعد الثالث : الأمان والسلامة والصحة - البعد الرابع : الملموسية والتعاطف

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات سلم ليكارت لتتم معالجتها إحصائياً

الفرع الرابع : متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل و المتغير التابع، وذلك موضح في الجدول التالي

جدول رقم(2-6) : متغيرات الدراسة

المتغيرات	الإسم
المتغير المستقل	أخلاقيات المهنة
المتغير التابع	جودة الخدمات

المصدر : من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني : الأدوات الإحصائية المستخدمة

الفرع الأول : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لغرض تحقيق اهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وهذا نظرا لملائمته لمثل هذه الدراسة ،ومحاولة الحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان واستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولجروف - سمرنوف 1-Sample K-S) لمعرفة هل العينة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

- النسب المئوية والتوزيع التكراري : ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة

-معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبيان.

-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.

-معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الأولى.

-أسلوب الانحدار البسط لاختبار الفرضية الثانية.

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

- الاختبار الاحصائي One Way ANOVA واختبار Independent-Samples T-test

لإختبار الفرضية الثالثة

* وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس لكارتر الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (07) ، حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، ووضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء المتوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي :

جدول رقم (2-7): يوضح مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	من 4.2- 5	من 3.4- 4.2	من 2.6- 3.4	من 1.8- 2.6	من 1- 1.8

المصدر : بناء على معطيات سابقة

واستنادا لذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
(5-3.66)	(3.66-2.33)	(2.33-1)

حيث تم إعتقاد هذا المقياس على أساس : طول الفئة = (الحد الأعلى - الحد الأدنى) / عدد المستويات

أما مستوى الأهمية تم احتسابه وفق المعادلة التالية

مستوى الأهمية = $(1-5) / 3 = 1.33$ ، حيث أن عدد المستويات 3 .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

وبناء عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.66 فيكون مستوى مرتفع (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.33 - 3.66 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض

الفرع الثاني : اختبار صدق وتبث أداة الدراسة

أ - الصدق الظاهري:

تطلب التحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من الأساتذة بالجامعة وتم تزويدهم بالفرضيات وإشكالية الدراسة بقصد الإفادة من خبرتهم في التخصص وقد بلغ عدد المحكمين (07) (انظر الملحق رقم 1) وفي ضوء اقتراحات وآراء المحكمين تم تعديل أداة الدراسة حتى تصبح بصورتها النهائية والتي تم توزيعها على عينة الدراسة وهذا ما جعل الاستبيان أكثر دقة وموضوعية في القياس.

ب - ثبات أداة الدراسة : يقصد به التحقق من النتائج المتحصل عليها خلال توزيع الإستبيان على أفراد عينة الدراسة واسترجاعه ، وتم التحقق من تبث الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لتأكد من الثبات الكلي للإستبيان ودرجة الإتساق الداخلي بين الفقرات .

الجدول رقم (2-8) : نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
أخلاقيات المهنة	16	0.851
جودة الخدمات	16	0.695
المحور الكلي	32	0.846

المصدر : : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

* يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام للاستبيان مرتفع وموجب حيث بلغ (0.846) كما تراوحت معاملات الثبات للمحورين (0.695 إلى 0.851) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) وهذا ما يدل أن الاستبيان صالح للتطبيق على عينة الدراسة أي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة وبذلك قد تأكد من صدق وتبث فقرات الاستبيان .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

الفرع الثالث : اختبار التوزيع الطبيعي:

سنعرض اختبار كولموجروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

الفرضية الصفرية: H_0 : تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة H_1 : لا تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (2-9) : اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
أخلاقيات المهنة	0.717	0.683
جودة الخدمات	0.738	0.648
الكلبي	0.747	0.632

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

ويوضح الجدول أعلاه نتائج الاختبار، حيث نلاحظ أن قيمة Z لمحور أخلاقيات المهنة تساوي (0.717) وأن مستوى الدلالة يساوي (0.683)، أي أنها دالة إحصائياً أكبر من (0.05)، وأن قيمة Z لمحور جودة الخدمات يساوي (0.738) وأن مستوى الدلالة (0.648) أكبر من (0.05)، حيث أن مستوى دلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي ($sig < 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبناء عليه تقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

المطلب الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج spss، ثم تحليلها ومناقشتها.

الفرع الأول : النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على خصائص عينة الأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية، حيث تمثلت عينة الدراسة في 70 فرد نوضح خصائصهم كالتالي :

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على الخدمات المقدمة

1- توزيع أفراد العينة تبعا للجنس :

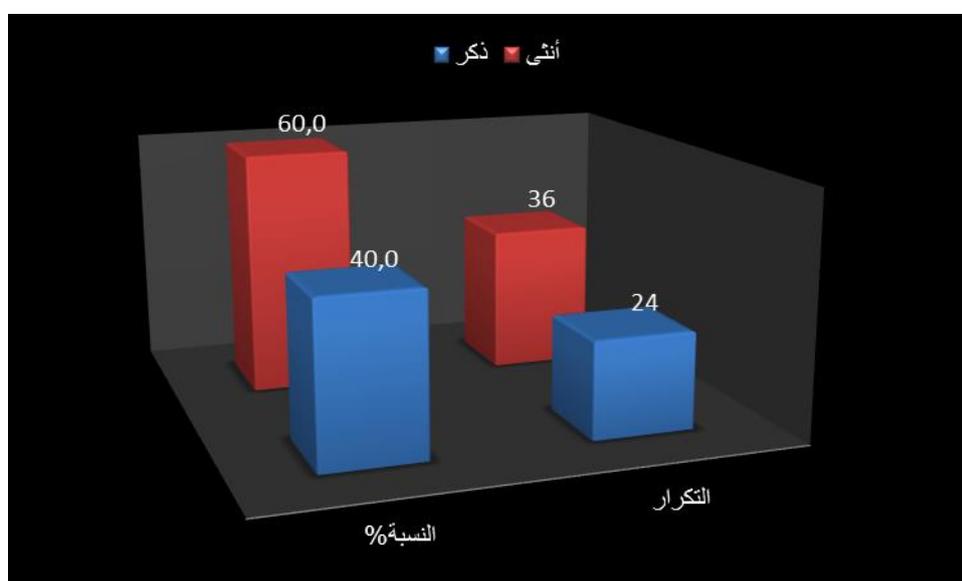
الجدول رقم (2-10) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
40%	24	ذكر
60%	36	أنثى
100%	60	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة عالية من أفراد العينة هم من فئة الإناث ، حيث بلغ عددهم 36 بنسبة مقدارها (60%)، في حين بلغ عدد أفراد العينة من فئة الذكور 24 وبنسبة قدرها (40%)، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من حيث الجنس هم إناث أي يمثلون ما نسبته 60 % من زبائن المؤسسة الإستشفائية ، وفي المقابل بلغت نسبة الذكور 40 % من عينة الدراسة .

2: توزيع أفراد العينة تبعا للعمر :

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

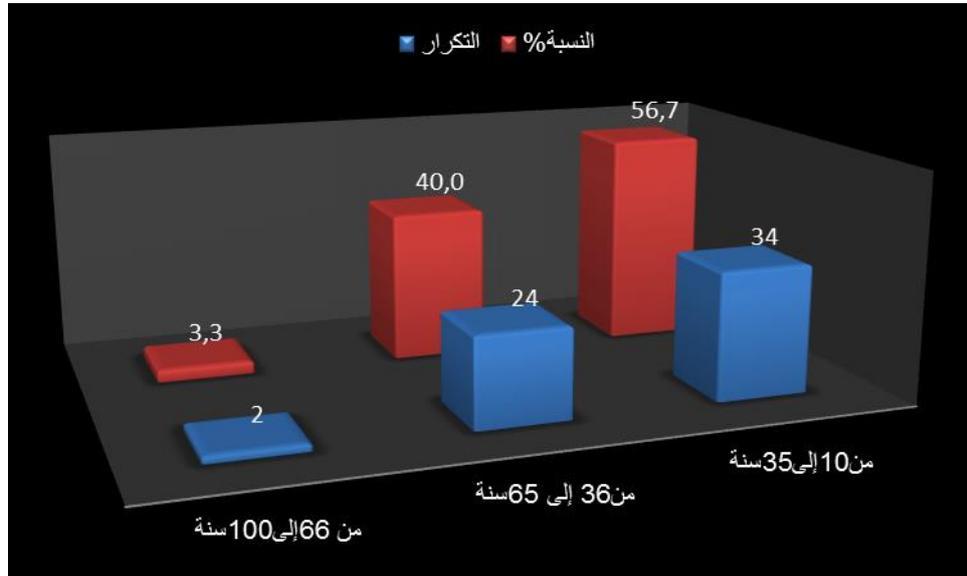
يبين الجدول رقم (11) و الشكل رقم (03) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف أعمارهم وهذا على النحو التالي:

الجدول رقم (2-11) : يوضح توزيع عينة دراسة حسب العمر

الفئة	التكرار	النسبة
من 10 إلى 35 سنة	34	56.7%
من 36 إلى 65 سنة	24	40%
من 66 إلى 100 سنة	02	3.3%
المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (03) المتعلق بخصائص أفراد العينة من حيث العمر نلاحظ أن الفئة (من 10 إلى 35 سنة) بلغت نسبتها 56.7%. أما بالنسبة للفئة من (36 إلى 65 سنة) فقد بلغت نسبتها 40%. كما أن الفئة (من 66 إلى 100 سنة) فقدرت نسبتها بـ 3.3% .

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

3: توزيع أفراد العينة تبعا لقيمة الدفع :

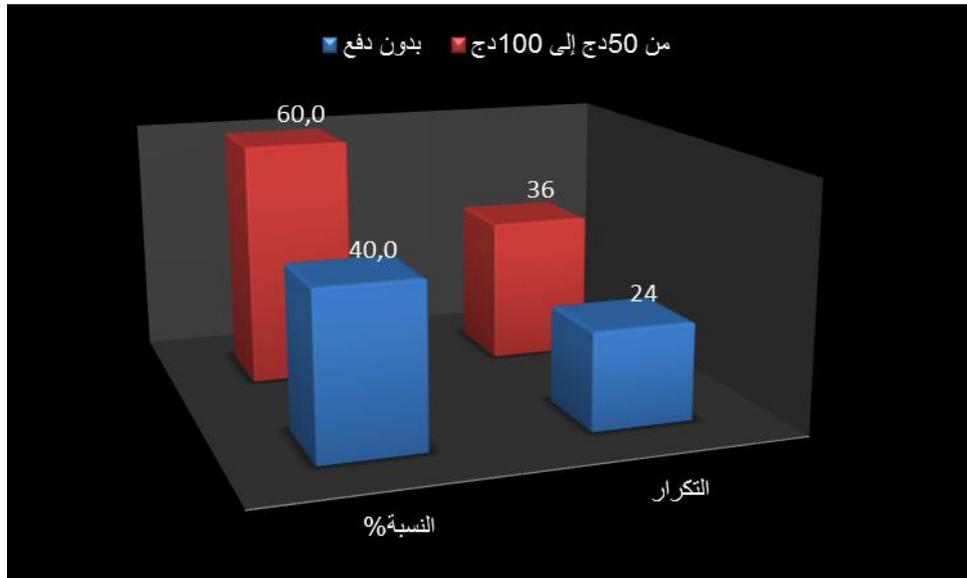
يبين الجدول رقم (12) و الشكل رقم (04) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب قيمة الدفع وهذا على النحو التالي:

الجدول رقم (2-12) : يوضح توزيع عينة دراسة حسب قيمة الدفع

الفئة	التكرار	النسبة
بدون دفع	24	40%
من 50 دج إلى 100 دج	36	60%
المجموع	60	100%

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب قيمة الدفع



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (04) أن أغلب أفراد العينة من حيث قيمة الدفع (من 50 دج إلى 100 دج) هم أعلى نسبة حيث تقدر بـ 60% أما نسبة 40% فكانت للفئة بدون دفع.

04 : توزيع أفراد العينة تبعا لمدة الإقامة :

يبين الجدول رقم (13) و الشكل رقم (05) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب مدة الإقامة وهذا على النحو التالي:

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

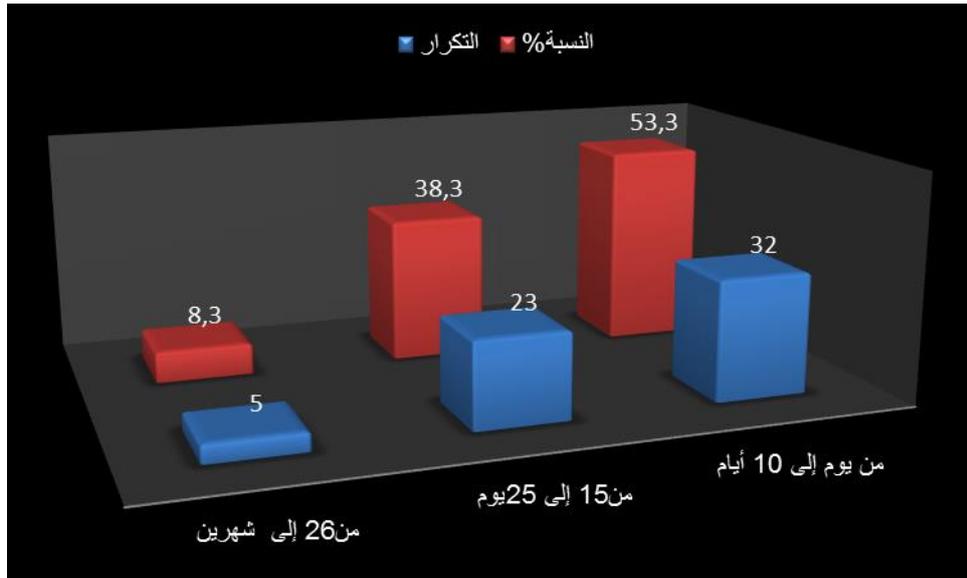
الخدمات المقدمة

الجدول رقم (2-13): يوضح توزيع عينة دراسة حسب مدة الإقامة

الفئة	التكرار	النسبة
من يوم إلى 10 أيام	32	53.3%
من 16 إلى 25 يوم	23	38.3%
من 26 يوم إلى شهرين	05	8.3%
المجموع	60	100%

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الإقامة



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه المتعلق بخصائص أفراد العينة من حيث مدة الإقامة نلاحظ أن فئة من (يوم إلى 10 أيام) بلغت نسبتها 53.3%، أما بالنسبة للفئة (من 16 إلى 25 يوم) بلغت نسبة 38.3%، كما أن الفئة (من 26 إلى شهرين) فقدت نسبتها بـ 8.3%.

05 : توزيع أفراد العينة تبعاً للمصلحة التي تعالج فيها :

يبين الجدول رقم (14) و الشكل رقم (06) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المصلحة التي تعالج فيها وهذا النحو التالي:

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على الخدمات المقدمة

الجدول رقم (2-14) : يوضح توزيع عينة دراسة حسب المصلحة التي تعالج فيها

الفئة	التكرار	النسبة
مصلحة الطب الداخلي	21	35%
مصلحة الطب النساء والتوليد	10	16.7%
مصالح أخرى	29	48.3%
المجموع	60	100%

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المصلحة التي تعالج فيها



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) والشكل رقم (06) المتعلق بخصائص أفراد العينة من حيث المصلحة التي تعالج فيها أن مصلحة الطب الداخلي بلغت نسبتها 35 % ، أما بالنسبة لمصلحة طب النساء والتوليد فبلغت نسبة 16.7 %، وأما بالنسبة للمصالح أخرى فقد قدرت نسبتها بـ 48.3 % وتعد أكبر نسبة .

الفرع الثاني: عرض و تحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات و آراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى تحقق أخلاقيات المهنة من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، تم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستوى جودة الخدمات العمومية .

أولاً: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور أخلاقيات المهنة

يعرض الجدول رقم (15) نتائج متوسطات حسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية كما يلي:

الجدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة

الأبعاد	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
إحترام القوانين و	01	يوجد إلتزام بالمشروعية التي تتعلق بالعمل في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية داخل المستشفى	4,25	0,73	مرتفع
	02	يوجد إهتمام خاص بالمرضى أو الزبائن من قبل الممرضات والممرضين والموظفين في إطار أخلاقيات المهنة	4,28	0,74	مرتفع
الأنظمة	03	يساهم العمال (الموظفين) في إنجاز أعمالهم دون الحاجة لنظام رقابي	3,90	0,92	مرتفع
	04	تهتم إدارة المستشفى بشكل دقيق في تدوين معلومات المرضى وحالاتهم الصحية في السجلات والحاسوب	3,95	0,70	مرتفع
الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه	05	حرص الممرضات على تحمل المسؤولية المرضى من خلال أداء مهامهم	4,10	0,86	مرتفع
	06	الحرص على إعطاء صورة إيجابية نحو المستشفى	4,33	0,51	مرتفع
	07	ترى أن بعض الممرضات أحيانا يعانون من ضغوطات في العمل	3,67	1,07	مرتفع

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

العمل	08	يقوم مدير المؤسسة أو السلطات العمومية برقابة دورية تخص الموظفين	3,80	0,99	مرتفع
الإتقان	09	إلتزام الموظفين بالحضور للمستشفى في الوقت المحدد للعمل	3,75	1,08	مرتفع
وإحترام	10	إتقان العمل واحترام الوقت تساهم في المحافظة على أخلاقيات المهنة	4,33	0,60	مرتفع
الوقت	11	عند حاجتك للمساعدة من طرف الممرضات يسارعون لخدمتك	4,07	0,92	مرتفع
	12	يوجد إحترام بين الموظفين أثناء أدائهم لعملهم	4,03	0,78	مرتفع
السرية	13	يتم الحفاظ على عدم إطلاع الآخرين على التعليمات والتقارير التي تخص المؤسسة	4,47	0,65	مرتفع
و	14	الحفاظ على أسرار المهنة داخل المصلحة أو خارجها من قبل العمال والموظفين	4,42	0,59	مرتفع
الأمانة	15	أحرص على سلامة كل ما يتعلق بالمستشفى من (ممتلكات ، وأجهزة... الخ)	4,33	0,66	مرتفع
	16	حرص الموظفين على تأدية المهام الموكلة لهم بكل ثقة وإخلاص	4,00	1,01	مرتفع
		المجموع	4,11	0,80	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه نتائج المحور الأول (أخلاقيات المهنة) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (4.11) وانحراف معياري (0.80) مما يدل أن أفراد عينة الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة مرتفعة لعبارة أخلاقيات العمل حيث أن العبارة الثالثة عشر " يتم الحفاظ على عدم إطلاع الآخرين على التعليمات والتقارير التي تخص المؤسسة " احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري (0.65)، وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي المرجح ليكارت الخماسي فإن آراء عينة الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة مرتفعة، وتليها العبارة الرابعة عشر " الحفاظ على أسرار المهنة داخل المصلحة أو خارجها من قبل العمال والموظفين" بمتوسط حسابي (4.42) وانحراف معياري (0.59) وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي المرجح ليكارت الخماسي فإن آراء عينة الدراسة يميلون للموافقة بدرجة مرتفعة، في حين احتلت العبارة السابعة المرتبة الأخيرة " ترى أن بعض الممرضات أحيانا يعانون من ضغوطات في

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

العمل " بمتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (1.07) ، وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي المرجح ليكارت الخماسي فإن آراء عينة الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة مرتفعة .

ثانيا- جودة الخدمات:

يعرض الجدول رقم (16) نتائج متوسطات حسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية كما يلي:

الجدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة حول جودة الخدمات

الأبعاد	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الإعتمادية	01	يحرص عمال المستشفى على تقديم الخدمة الصحية للمرضى في المواعيد المحددة	3,85	1,05	مرتفع
	02	تسعى المستشفى لتقديم خدماتها بفعالية ودرجة عالية من الإعتمادية	3,78	0,87	مرتفع
	03	تمتاز المستشفى بخدمات كهربائية باستمرار وعدم الإنقطاع	4,02	0,95	مرتفع
	04	تعمل إدارة المستشفى بساعات عمل حسب حاجات المرضى	3,63	1,13	متوسط
الإستجابة	05	الإستجابة الفورية لمتطلبات الزبائن أو المرضى	3,42	1,20	متوسط
	06	تقدم المستشفى خدمات وفق طلب الزبون	3,42	0,98	متوسط
	07	يكون الإستقبال المواطنين من قبل العمال إستقبال جيد	3,32	1,07	متوسط
الأمان و	08	الحفاظ على صحة وسلامة المرضى داخل المصلحة	4,02	0,75	مرتفع
	09	يقدم لك الطبيب أو الممرضات شروحات كافية عن حالتك الصحية	3,63	0,78	متوسط
السلامة و	10	تعمل المستشفى على توفير غرف نظيفة و مريحة	3,82	0,93	مرتفع

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

الصحة	المرضى			
الملموسية	11	تعاني إدارة المستشفى من نقص في الأجهزة أو الأطباء المختصين	3,98	0,81 مرتفع
و	12	تملك المستشفى قاعات الإنتظار ودورات مياه صحية ونظيفة للزبائن والمرضى المقيمين بالمستشفى	3,27	1,07 متوسط
التعاطف	13	يتعامل موظفي المستشفى مع الزبائن بنوع من المحسوبة	3,40	0,98 متوسط
	14	ترى أن سيارات الإسعاف في المستشفى تلي متطلبات وحاجات المرضى	3,00	1,07 متوسط
		نتيجة المحور	3,69	1,06 مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يميلون للموافقة بدرجة مرتفعة بشأن فقرات محور جودة الخدمات السائدة بدليل أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.69) وانحراف معياري (1.06)، وهذا وقد جاءت العبارة (11) "أعمل على توفير الراحة والهدوء اللازمة للمرضى" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب (4.45) وانحراف معياري (2.42) وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي المرجح ليكارت الخماسي فإن آراء عينة الدراسة يميلون للموافقة بشدة بدرجة مرتفعة ، وتليها العبارة (10) "الحفاظ على صحة وسلامة المرضى المقيمين داخل المصلحة" و بمتوسط حسابي يقدر ب (4.02) وانحراف معياري (0.75) وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي المرجح ليكارت الخماسي فإن آراء عينة الدراسة يميلون للموافقة بشدة بدرجة مرتفعة ، أما في المرتبة الأخيرة فجاءت العبارة "16" ترى أن سيارات الإسعاف في المستشفى تلي متطلبات وحاجات المرضى " بمتوسط حسابي (3.00) و إنحراف معياري يقدر ب (1.07) وبالمقارنة مع المتوسط الحسابي المرجح ليكارت الخماسي فإن آراء عينة الدراسة يميلون للموافقة بدرجة متوسط

الفرع الثالث : اختبار الفرضيات :

اولا - الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على :

"يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) بين أخلاقية المهنة (إحترام القوانين والأنظمة ، الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل العادلة ، الإلتقان ، السرية، الأمانة، الإحترام وحسن المعاملة) وجودة الخدمات العمومية بالمؤسسة الإستشفائية "

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون ،حيث تقع قيمة معامل الارتباط R بين -1 و 1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين ويتم الحكم على درجتها كما يلي :

$r > 0$ علاقة طردية موجبة بين المتغيرين.

$r < 0$ علاقة عكسية سالبة بين المتغيرين.

r تساوي الصفر فلا توجد علاقة بين المتغيرين .

كما أن كلما كانت قيمة r أقل من 0.3 فهي علاقة ضعيفة، أما من 0.3 إلى 0.7 فهي علاقة متوسطة وأكبر من 0.7 فهي علاقة قوية

الجدول رقم (2-17) : يوضح اختبار العلاقة بين أبعاد أخلاقيات المهنة و جودة الخدمات

المتغير التابع : جودة الخدمات		البعـد	
*0.396	معامل الارتباط بيرسون	البعـد الأول:	
0.020	مستوى الدلالة (Sig)	إحترام القوانين والأنظمة	
60	عدد الاستجابات (N)		
*0.460	معامل الإرتباط بيرسون	البعـد الثاني :	
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	الرقابة الذاتية والمسؤولية	
60	عدد الإستجابات (N)	تجاه العمل	
*0.474	معامل الإرتباط بيرسون	البعـد الثالث	
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	الإتقان وإحترام الوقت	
60	عدد الإستجابات (N)		
*0.411	معامل الإرتباط بيرسون	البعـد الرابع	
0.001	مستوى الدلالة (Sig)	السرية والأمانة	
60	عدد الإستجابات (N)		

* دالة إحصائية عند مستوى (0.05). المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال لوحة المخرجات أن هناك ارتباط طردي بين أبعاد أخلاقيات المهنة (إحترام القوانين والأنظمة ،الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل ، الإتقان وإحترام الوقت ، السرية والأمانة) وجودة الخدمات حيث تقدر قيمتهم على

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

التوالي بـ (0.396، 0.460، 0.474، 0.411) وهي موجب وضعيفة، في حين أن قيمة مستوى الدلالة تقدر على التوالي بـ (0.020، 0.000، 0.000، 0.001) وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية أي أن معامل الارتباط معنوي، وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية بمعنى انه كلما ارتفع مستوى أبعاد أخلاقيات العمل في مؤسسة الإستشفائية بالمنية سيؤدي ذلك إلى رفع مستوى جودة الخدمات .

ثانيا : إختبار الفرضية الرئيسية الثانية : والتي تنص على :

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة إحترام القوانين والأنظمة على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر ذو دلالة احصائية لإحترام القوانين والأنظمة على جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم(2-18): يوضح تحليل الانحدار البسيط بين إحترام القوانين والأنظمة و جودة الخدمات

معلومات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig
الحد الثابت B0	0.396	5.133	0,000
إحترام القوانين والأنظمة	0.350	3.287	0,002
معامل الارتباط R	^a 0.396		
معامل التحديد R ²	0.157		
اختبار F	10.808		
مستوى الدلالة	0.002 ^b		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين إحترام القوانين والأنظمة وجودة الخدمات كما أظهرت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإحترام القوانين والأنظمة على جودة الخدمات بالمؤسسة الإستشفائية ، إذ بلغ معامل الارتباط R يساوي 0.396 وأن معامل التحديد R² فيقدر بـ 0.157 أي ما قيمته من التغيرات في جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بإحترام القوانين والأنظمة ، كما بلغت درجة التأثير B (0.350) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بإحترام القوانين والأنظمة يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية بقيمة 0.350

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

وتؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F التي بلغت 10.808 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 وهذا ما يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص وجود تأثير ذو دلالة معنوية لإحترام القوانين والأنظمة على جودة الخدمات.

الفرضية الثالثة : والتي تنص على

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية "

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل على جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (2-19): يوضح تحليل الانحدار البسيط بين الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل و جودة الخدمات

معلمت النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig
الحد الثابت B ₀	0.460	5.730	0.000
الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	0.376	3.942	0.000
معامل الارتباط R	0.460 ^a		
معامل التحديد R ²	0.211		
اختبار F	15.536		
مستوى الدلالة	0.000 ^b		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين رقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل وجودة الخدمات كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإحترام القوانين والأنظمة على جودة الخدمات بالمؤسسة الإستشفائية بالمنية، إذ بلغ معامل الارتباط R يساوي 0.460 وأن معامل التحديد R² فيقدر ب0.211 أي ما قيمته من التغيرات في جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل ، كما بلغت درجة التأثير B (0.376) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية بقيمة 0.376 وتؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F التي بلغت 15.536 وهي دالة عند مستوى

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

معنوية 0.05 وهذا ما يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل على جودة الخدمات .

الفرضية الرابعة : والتي تنص على

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة الإتقان وإحترام الوقت على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية " لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإتقان وإحترام الوقت على جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-20): يوضح تحليل الانحدار البسيط بين الإتقان وإحترام الوقت و جودة الخدمات

معلمت النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig
الحد الثابت B ₀	0.474	6.057	0.000
الإتقان وإحترام الوقت	0.365	4.095	0.000
معامل الارتباط R	0.474 ^a		
معامل التحديد R ²	0.224		
إختبار F	16.768		
مستوى الدلالة	0.000 ^b		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين الإتقان وإحترام الوقت وجودة الخدمات كما أظهرت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإتقان وإحترام الوقت على جودة الخدمات بالمؤسسة الإستشفائية ، إذ بلغ معامل الارتباط R يساوي 0.474 وأن معامل التحديد R² فيقدر بـ 0.224 أي ما قيمته من التغيرات في جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنفعة ، ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالإتقان وإحترام الوقت ، كما بلغت درجة التأثير B (0.365) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالإتقان وإحترام الوقت يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنفعة بقيمة 0.365 وتؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F التي بلغت 16.768 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 وهذا ما يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص وجود تأثير ذو دلالة معنوية لإتقان وإحترام الوقت على جودة الخدمات .

الفرضية الخامسة : والتي تنص على

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة السرية والأمانة على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية "

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر ذو دلالة احصائية للسرية والأمانة على جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-21) : يوضح تحليل الانحدار البسيط بين السرية والأمانة و جودة الخدمات

معلومات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig
الحث الثابت B ₀	0.411	4.496	0.000
السرية والأمانة	0.369	3.433	0.001
معامل الارتباط R	0.411 ^a		
معامل التحديد R ²	0.169		
إختبار F	11.785		
مستوى الدلالة	0.001 ^b		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين السرية والأمانة وجودة الخدمات كما أظهرت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية السرية والأمانة على جودة الخدمات بالمؤسسة الإستشفائية ، إذ بلغ معامل الارتباط R يساوي 0.411 وأن معامل التحديد R² فيقدر بـ 0.169 أي ما قيمته من التغيرات في جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية ، ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام السرية والأمانة، كما بلغت درجة التأثير B (0.369) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام السرية والأمانة يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية بقيمة 0.369 وتؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F التي بلغت 11.785 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 وهذا ما يؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص وجود تأثير ذو دلالة معنوية للسرية والأمانة على جودة الخدمات .

الفرضية السادسة : والتي تنص على:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المصلحة التي تعالج فيها)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة (Independent-Samples T-test)

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-22): يوضح اختبار فرق متوسطات لإجابات بين الذكور والاناث حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية بالنسبة للجنس

المتغير	اختبار Leven,s test		قيمة T	درجة الحرية	Sig. (bilatérale)
	قيمة F	Sig			
جودة الخدمات	0.940	0.336	1.203	58	0.234

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج SPSS

من اختبار Leven,s test فقد تم استخدام $F=0.940$ ومستوى دلالاته تقدر بـ $Sig = 0.336$ وهذا يبين أن تباين العينتين متساوي وأن اختبار T ستودنت وبما أن المجتمعين متجانسين فإن القيمة الاحتمالية للاختبار $=0.234$ وهي أكبر من 0.05 وعليه نقبل الفرضية العدم وهي تساوي متوسطي إجابات الذكور والاناث من خلال هذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية ما بين إجابات الفئة المستهدفة حول جودة الخدمات تعزى لمتغير للجنس، وعليه نقبل الفرضية العدم وهي تساوي متوسطي إجابات الذكور والاناث من خلال هذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية ما بين إجابات الفئة المستهدفة حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية تعزى لمتغير للجنس

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-23): يوضح تحليل التباين الأحادي بين جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة للعمر

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
جودة الخدمات	بين المجموعات	5.200	24	0.217	0.552	0.934
	داخل المجموعات	13.733	35	0.392		

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

			59	18.933	المجموع
--	--	--	----	--------	---------

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار "F" والنتيجة عدم وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنطقة تعزى لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة F للمتغير 0.552 ، وأن احتمال المعنوية أخذ القيم التالية 0.934 وهي أكبر من 0.05.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-24) : يوضح تحليل التباين الأحادي بين جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة المصلحة التي تعالج فيها

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
جودة الخدمات	بين المجموعات	12.050	24	0.502	0.476	0.970
	داخل المجموعات	36.883	35	1.054		
	المجموع	48.933	59			

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار "F" والنتيجة عدم وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنطقة تعزى لمتغير المصلحة التي تعالج فيها، حيث بلغت قيمة F للمتغير 0.476 ، وأن احتمال المعنوية أخذ القيم التالية 0.970 وهي أكبر من 0.05

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على الخدمات المقدمة

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى تأثير أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات المقدمة من طرف مستشفى العقيد محمد شعباني من وجهة نظر الزبائن، حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة ميدانية.

إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى تقديم لمحة عامة حول مستشفى العقيد محمد شعباني بالمنطقة وأهم مهامه وهيكله التنظيمي ، وأما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى طرق وأدوات الدراسة، إذ تم فيه إظهار المجتمع و عينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، و ذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها

الفصل الثاني: واقع أخلاقيات المهنة في مستشفى العقيد محمد شعباني وأثره على

الخدمات المقدمة

ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تمّ تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS، إضافة إلى تحليل الانحدار البسيط و ذلك بغرض اختبار صلاحية النموذج، ثم بعدها تمّ استخدام تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات ، وبعدها تمّ التطرق إلى دراسة الفروق باستخدام اختبار Anova، وذلك لمعرفة أثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة، حيث تمّ اختبار أثر الجنس على متغيرات الدراسة جودة الخدمات " باستخدام اختبار العينات المستقلة "T-Test" والذي يوضح ويفيد أيضا من التأكد من صلاحية النموذج، حيث أن هذا الإختبار يجرى على العينات المستقلة التي ليست لها علاقة ببعضها البعض أي أنها ليس لها ارتباط ببعضها مثل الجنس "الذكر و الأنثى" وهذه الإختبارات تمّ التوصل من خلالها إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و توصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

الختامة

تعتبر أخلاقيات المهنة (العمل) من الأمور المهمة في الحياة العملية سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص وتلقى أخلاقيات العمل إهتماما كبيرا ، فنجد أكثر الجامعات تدرس موضوع أخلاقيات العمل والإدارة فالأخلاق أيضا ذكرت في القرآن الكريم والسنة النبوية ، ويتضمن مفهوم الأخلاقيات أهم المبادئ والسلوك الإنساني والقيم والعادات والتقاليد التي ترتبط بالمجتمع ، وأما بالنسبة لمفهوم الجودة الخدمة فهي تعد من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها ، فالمؤسسة الخدمية تقوم بكل الطرق والوسائل من أجل توفير مختلف منتجات من حيث النوعية والجودة من أجل كسب الربح الجيد ، وتساهم المؤسسات الإستشفائية الصحية أيضا بشكل كبير في تنوع وتقييم جودة الخدمة المقدمة للزبائن والمرضى المقيمين بالمصالح الإستشفائية من أجل كسب رضاهم والعمل على توفير الراحة والهدوء وتقييم الخدمة الصحية الجيدة ، وتوصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج وهي :

01- النتائج و إختبار الفرضيات :

- توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة إحترام القوانين والأنظمة على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية ، وهذا يعني قبول الفرضية
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية .
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة الإلتقان وإحترام الوقت على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة السرية والأمانة على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية
- لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية ما بين إجابات الفئة المستهدفة حول جودة الخدمات تعزي لمتغير الجنس وبالتالي رفض الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس .
- وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية تعزي لمتغير العمر .
- عدم وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات في المؤسسة الإستشفائية بالمنية تعزي لمتغير المصلحة التي تعالج فيها

2- إختبار نتائج الدراسة :

- موضوع أخلاقية المهنة (العمل) من المواضيع المهمة في الحياة الإجتماعية ، إذ تمس بالموظف أو العامل داخل المؤسسة من خلال أدائه للعمل أو الوظيفة الموكلة إليه .

- الأخلاق عبارة عن المبادئ والقيم والسلوك والمعتقدات التي يلتزم بها العامل أو الأفراد داخل المجتمع الذي يعيش فيه .
- أما بالنسبة لجودة الخدمة هي بمثابة الأداء المتميز الذي يدفع بالموظفين والأطباء إلى بدل قصارى جهدهم والعمل بصورة أفضل لتحقيق رغبات الزبائن (المرضى) .
- أشارت نتائج الدراسة أن تبني أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات المهنة بمستوى درجة مرتفع ، إذ أن المتوسطات الحسابية لمحور الكلي لأخلاقيات المهنة بلغ نسبته (4.11%) ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة مرتفعة .
- وأشارت أيضا نتائج الدراسة أن إتجاهات المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة نحو محور جودة الخدمات جاءت بدرجة مرتفعة ، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي ب(3.69%) ، وأما بالنسبة لأبعاد جودة الخدمات فكانت النتائج أفراد عينة الدراسة يميلون إلى درجة ما بين متوسط ومرتفع .

التوصيات :

- بناء على النتائج المتوصل إليها ضمن دراسة حالة أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات بمستشفى العقيد محمد شعباني بالمنوعة بولاية غرداية نقوم بتقديم بعض التوصيات التي يمكن العمل بها و الاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية و تتمثل هذه التوصيات فيما يلي :
- ضرورة إحترام نظام الأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة والإلتزام بها
 - على المدير المؤسسة النظر في كل ما يخص المؤسسة من (أجهزة وعتاد طبي) وما يحتاجه المريض من أغطية و زيادة توفير سيارات الإسعاف من أجل إسعاف المرضى .
 - إعادة النظر في بعض المصالح من أجل إعادة تنظيف وترميم بعض الغرف التي غير صالحة للإقامة
 - توفير مناصب شغل داخل المؤسسة من أجل تفادي الضغط لدى الموظف
 - قياس أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات للموظفين داخل المؤسسة

أفاق الدراسة :

- جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون
- دور أخلاقيات مهنة التدقيق بالإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية

- أخلاقيات المهنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية

قائمة المراجع

I (المراجع باللغة العربية :

1- القرآن الكريم

2- الكتب :

- 1- أحمد بن عيشاوى ، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية ،دار حامد .
- 2- بلال خلف السكارنة ، أخلاقيات العمل ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،عمان، ط1، 2009م-1430هـ.
- 3-د. حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلق ، تسويق الخدمات ، مدخل إستراتيجي وظيفي ، تطبيقي ، دار اليازوزي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان -الأردن ، طبعة العربية ، 2009
- 4- د. سعيد بن ناصر الغامدي ، أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية ومصالحة شرعية) ، العدد 242، إدارة الثقافة والنشر ، العام 1431هـ-2010م .
- 5-د. سعيد مقدم ، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية 2013/05
- 6- د. طاهر محسن منصور الغالي ، د. صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع) ، دار وائل للنشر، ط2 ، 2008
- 7-د. فداء حامد، إدارة الجودة الشاملة ، مفاهيم وتطبيقات ، دار البداية ناشرون وموزعون ، ط1، عمان ،2015م/1436هـ.
- 8-د. فريد كورتل ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، ط1 ، 1430هـ/2009م
- 9-د. قاسم نايف علوان الحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات ، مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الشروق، عمان الطبعة الأولى، 2006.
- 10-د. مهدي السامرائي ،إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر والتوزيع ،ط1، 1428هـ/2007م
- 11- د. هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، الطبعة الخامسة ، 2009 .

03- المجالات والمراسيم :

12- حورية بن طرية و باديس بوخلوه ، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة ، دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقوت، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، ط3، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية المنعقد بجامعة ورقلة ، الجزائر يومي 27 و28 نوفمبر 2017

13- نصيرة قاسمي & محمد البشير غوالي ، أثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات بالجزائر في التزامهم بأخلاقيات المهنة . دراسة ميدانية ، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، الطبعة الثالثة ، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية المنعقد بجامعة ورقلة ، الجزائر يومي 27 و28 نوفمبر 2017

14- هيري آسيا ، وآخرون بعنوان دور أخلاقيات مهنة التدقيق في الإلتزام بالمسؤوليات في ضوء شروط التأديب (دراسة ميدانية لعينة من المدققين في الجزائر) جامعة أدرار-الجزائر، 2017/02/23 .

15- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 33، سنة 2007 .

16- د. خالد عطا الله الطراونة وأ. محمد منصور أبو جليل بعنوان أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي) جامعة مؤتة الأردن ، 2013

04-المذكرات :

17-المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس ، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، هذه الدراسة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة ، جامعة الأقصى ، 1436هـ-2015م.

18-بوعنان نور الدين ، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2006/2007م.

19- زوزو فاطمة الزهرة بعنوان دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص تسويق خدمي ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2010/2011.

20- سميحة بلحسن ، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2011/2012.

- 21- كلثوم بوبكر ، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون ،دراسة ميدانية ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2013/2012م
- 22-منال صالح عبد رب النبي السليماني بعنوان أخلاقيات مهنة التمريض لدى الممرضات من وجهة نظر المريضات ، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية الإسلامية والمقارنة ،جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية ، 1425هـ.
- 23- نور الهدى عليوة ، دور مدونة أخلاقيات المهنة في الإرتقاء بالعمل المحاسبي في الجزائر ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التجارية ، تخصص دراسات محاسبية وجباية معمقة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2015/2014
- 05- المراجع الأجنبية :

24-2 Daft,Richard L,(2003),Management,South-Wester & College Publishing Co, Canada.

25- Ruben ChumpilazC & Valérie Swaen , Laqualité comme dé terminant de la satisfaction des clients en business-to-business,une application dans le domaine de la téléphonie ,Université.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) : قائمة الأساتذة المحكمين

إسم الأستاذ المحكم	الجامعة
الدكتورة : شرع مريم	جامعة غرداية
الدكتور : حنيش يوسف	جامعة غرداية
الأستاذ : رحماني يوسف	جامعة غرداية
الأستاذ : عبادة عبد الرؤوف	جامعة غرداية
الأستاذ : شلاي محمد	جامعة غرداية
الأستاذ : هتهات المهدي	جامعة غرداية
الدكتور : زوزي محمد	جامعة غرداية

الملحق رقم (02) :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

إستمارة الإستبيان خاصة بالمرضى والزبائن حول موضوع : "أثر أخلاقيات المهنة على جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر الزبائن

من إشراف الأستاذ :

من إعداد الطالبتين :

- خنوس محمد الهادي

- محمودة فاطيمة

- بورقعة فاطمة الزهراء

أخي الكريم ، أختي الكريمة :

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته ، أتوجه إليكم بفائق الإحترام والتقدير راجية منكم حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتعلق بالتعرف على أخلاقيات المهنة وجودة الخدمات وتأثيرها على رضا الزبائن في المؤسسات الإستشفائية وذلك لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر تخصص إدارة الأعمال ، لذا أرجوا من سيادتكم المشاركة والمساهمة في إثراء موضوع بحثي من خلال الإجابة على الإستبيان ، مع العلم بأن البيانات المحصل عليها تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

أولا : البطاقة الشخصية:

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- العمر : من 10 إلى 35 سنة من 36 إلى 65 سنة من 66 إلى 100 سنة
- 3- قيمة الدفع : بدون دفع من 50 دج إلى 100 دج
- 4- مدة الإقامة : من يوم إلى 10 أيام من 16 إلى 25 يوم من 26 يوم إلى 2 أشهر
- 5- المصلحة التي تعالج فيها : مصلحة الطب الداخلي مصلحة طب النساء والتوليد مصلحة أخرى

قائمة الملاحق

ثانيا : المحور الأول : أخلاقيات المهنة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول : إحترام القوانين والأنظمة						
01	يوجد إلتزام بالمشروعية التي تتعلق بالعمل في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية داخل المستشفى					
02	يوجد إهتمام خاص بالمرضى أو الزبائن من قبل الممرضات والممرضين والموظفين في إطار أخلاقيات المهنة					
03	يساهم العمال (الموظفين) في إنجاز أعمالهم دون الحاجة لنظام رقابي					
04	تتم إدارة المستشفى بشكل دقيق في تدوين معلومات المرضى وحالاتهم الصحية في السجلات والحاسوب					
البعد الثاني : الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل						
01	حرص الممرضات على تحمل المسؤولية المرضى من خلال أداء مهامهم					
02	الحرص على إعطاء صورة إيجابية نحو المستشفى					
03	ترى أن بعض الممرضات أحيانا يعانون من ضغوطات في العمل					
04	يقوم مدير المؤسسة أو السلطات العمومية برقابة دورية تخص الموظفين					
البعد الثالث : الإلتقان واحترام الوقت						
01	إلتزام الموظفين بالحضور للمستشفى في الوقت المحدد للعمل					
02	إتقان العمل واحترام الوقت تساهم في المحافظة على أخلاقيات المهنة					
03	عند حاجتك للمساعدة من طرف الممرضات يسارعون لخدمتك					
04	يوجد إحترام بين الموظفين أثناء أدائهم لعملهم					
البعد الرابع : السرية والأمانة						
01	يتم الحفاظ على عدم إطلاع الآخرين على التعليمات والتقارير التي تخص المؤسسة					
02	الحفاظ على أسرار المهنة داخل المصلحة أو خارجها من قبل العمال والموظفين					
03	أحرص على سلامة كل ما يتعلق بالمستشفى من (ممتلكات ، وأجهزة... الخ)					
04	حرص الموظفين على تأدية المهام الموكلة لهم بكل ثقة وإخلاص					

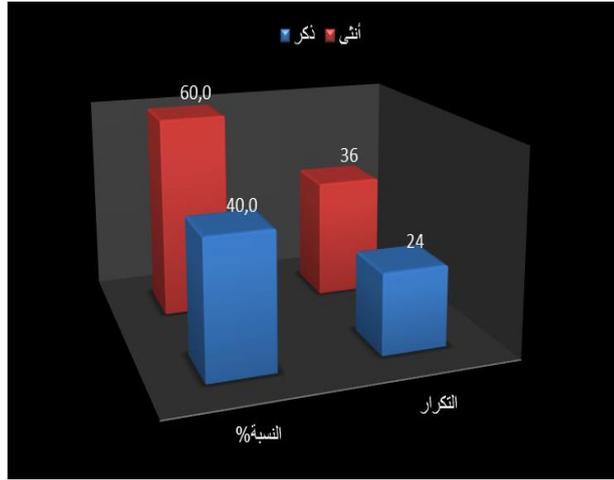
قائمة الملاحق

المحور الثاني : جودة الخدمات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
البعد الأول : الإعتماـدية						
					يحرص عمال المستشفى على تقديم الخدمة الصحية للمرضى في المواعيد المحددة	01
					تسعى المستشفى لتقديم خدماتها بفعالية ودرجة عالية من الإعتماـدية	02
					تمتاز المستشفى بخدمات كهربائية باستمرار وعدم الإنقطاع	03
					تعمل إدارة المستشفى بساعات عمل حسب حاجات المرضى	04
البعد الثاني : الإستجابة						
					الإستجابة الفورية لمتطلبات الزبائن أو المرضى	01
					تقدم المستشفى خدمات وفق طلب الزبون	02
					يكون الإستقبال المواطنين من قبل العمال إستقبال جيد	03
					الحرص على توفير العناية الصحية الملائمة للمرضى المقيمين خارج البلد	04
البعد الثالث : الأمان والسلامة والصحة						
					تعمل المستشفى على توفير غرف نظيفة ومريحة للمرضى	01
					الحفاظ على صحة وسلامة المرضى المقيمين داخل المصلحة	02
					أعمل على توفير الراحة والهدوء اللازمة للمرضى	03
					يقدم لك الطبيب أو الممرضات شروحات كافية عن حالتك الصحية	04
البعد الرابع : الملموسة والتعاطف						
					تعاني إدارة المستشفى من نقص في الأجهزة أو الأطباء المختصين	01
					تملك المستشفى قاعات الإنتظار ودورات مياه صحية ونظيفة للزبائن والمرضى المقيمين بالمستشفى	02
					يتعامل موظفي المستشفى مع الزبائن على حسب معرفتهم وأعمالهم... الخ	03
					ترى أن سيارات الإسعاف في المستشفى تلي متطلبات وحاجات المرضى	04

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	24	40,0	40,0	40,0
أنثى	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	



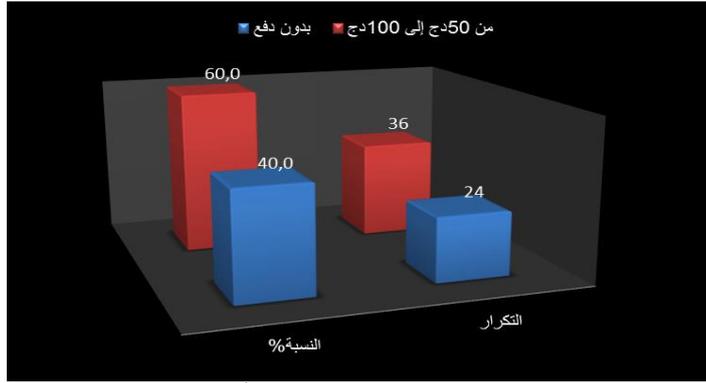
العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 10 إلى 35 من	34	56,7	56,7	56,7
سنة 36 إلى 65 من	24	40,0	40,0	96,7
سنة 66 إلى 100 من	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	



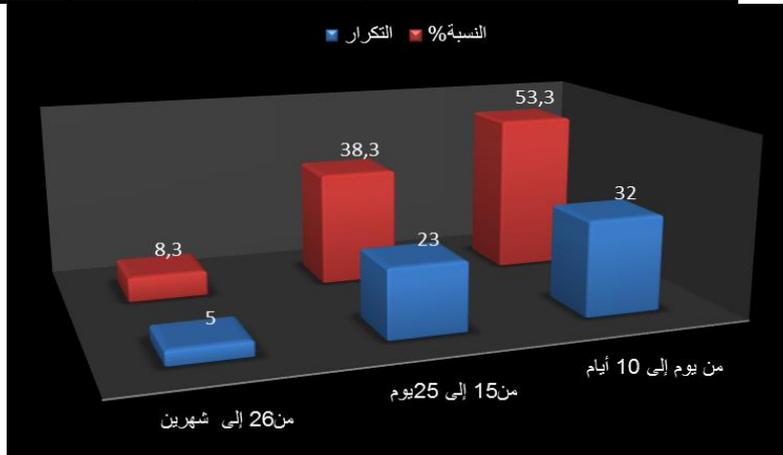
الدفع قيمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دفع بدون	24	40,0	40,0	40,0
دفع 100 إلى 50 دج من	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	



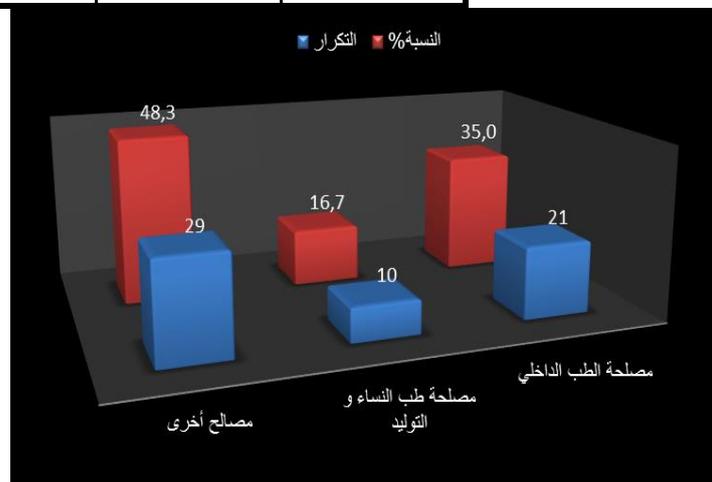
الإقامة_مدة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أيام 10 إلى يوم من	32	53,3	53,3
	يوم 25 إلى 15 من	23	38,3	91,7
	شهرين إلى 26 من	5	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	



فيها تعالج التي المصلحة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الداخلي الطب مصلحة و النساء طب مصلحة والتوليد	21	35,0	35,0
	أخرى مصالح	29	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0



Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	60	2,00	5,00	4,2500	,72778
X2	60	2,00	5,00	4,2833	,73857
X3	60	1,00	5,00	3,9000	,91503
X4	60	2,00	5,00	3,9500	,69927
X5	60	2,00	5,00	4,1000	,85767
X6	60	3,00	5,00	4,3333	,50979
X7	60	2,00	5,00	3,6667	1,06829
X8	60	1,00	5,00	3,8000	,98806
X9	60	1,00	5,00	3,7500	1,08339
X10	60	3,00	5,00	4,3333	,60132
X11	60	2,00	5,00	4,0667	,91812
X12	60	1,00	5,00	4,0333	,78041
X13	60	2,00	5,00	4,4667	,65008
X14	60	3,00	5,00	4,4167	,59065
X15	60	2,00	5,00	4,3333	,65527
X16	60	2,00	5,00	4,0000	1,00844
X17	60	2,00	5,00	3,8500	1,05485
X18	60	2,00	5,00	3,7833	,86537
X19	60	1,00	5,00	4,0167	,94764
X20	60	1,00	5,00	3,6333	1,13446
X21	60	1,00	5,00	3,4167	1,19734
X22	60	1,00	5,00	3,4167	,97931
X23	60	1,00	5,00	3,3167	1,06551
X24	60	1,00	5,00	3,9833	,87317
X25	60	1,00	5,00	3,8167	,92958
X26	60	2,00	5,00	4,0167	,74769
X27	60	2,00	22,00	4,4500	2,41763
X28	60	1,00	5,00	3,6333	,78041
X29	60	2,00	5,00	3,9833	,81286
X30	60	1,00	5,00	3,2667	1,07146
X31	60	2,00	5,00	3,4000	,97772
X32	60	1,00	5,00	3,0000	1,07357
N valide (listwise)	60				

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	60	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,851	16

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	60	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,695	16

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		المهنة أخلاقيات	الخدمات جودة
N		60	60
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4,1052	3,6865
	Ecart-type	,45501	,47536
Différences les plus extremes	Absolue	,093	,095
	Positive	,062	,086
	Négative	-,093	-,095
Z de Kolmogorov-Smirnov		,717	,738
Signification asymptotique (bilatérale)		,683	,648

- a. La distribution à tester est gaussienne.
b. Calculée à partir des données.

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		s
N		60
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,8958
	Ecart-type	,40878
Différences les plus extremes	Absolue	,096
	Positive	,067
	Négative	-,096
Z de Kolmogorov-Smirnov		,747
Signification asymptotique (bilatérale)		,632

- a. La distribution à tester est gaussienne.
b. Calculée à partir des données.

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	القوانين إحترام: 1 البعد والأنظمة	.	Entrée

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة
b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,396 ^a	,157	,143	,44018

- a. Valeurs prédites : (constantes), والأنظمة القوانين إحترام: 1 البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,094	1	2,094	10,808	,002 ^b
	Résidu	11,238	58	,194		
	Total	13,332	59			

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة
b. Valeurs prédites : (constantes), والأنظمة القوانين إحترام: 1 البعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,255	,439		5,133	,000
	القوانين إحترام: 1 البعد والأنظمة	,350	,106	,396	3,287	,002

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الذاتية الرقابة: 2 البعد العمل تجاه والمسؤولية	.	Entrée

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة
b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,460 ^a	,211	,198	,42579

- a. Valeurs prédites : (constantes), العمل تجاه والمسؤولية الذاتية الرقابة: 2 البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,817	1	2,817	15,536	,000 ^b
	Résidu	10,515	58	,181		
	Total	13,332	59			

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة
b. Valeurs prédites : (constantes), العمل تجاه والمسؤولية الذاتية الرقابة: 2 البعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,193	,383		5,730	,000
	العمل تجاه والمسؤولية الذاتية الرقابة: 2 البعد	,376	,095	,460	3,942	,000

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	وإحترام الإلتقان: 3 البعد الوقت	.	Entrée

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة
b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,474 ^a	,224	,211	,42227

- a. Valeurs prédites : (constantes), الوقت وإحترام الإلتقان: 3 البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,990	1	2,990	16,768	,000 ^b
	Résidu	10,342	58	,178		
	Total	13,332	59			

- a. Variable dépendante : الخدمات جودة
b. Valeurs prédites : (constantes), الوقت وإحترام الإلتقان: 3 البعد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,210	,365		6,057	,000
الوقت وإحترام الإلتقان:3 البعد	,365	,089	,474	4,095	,000

a. Variable dépendante : الخدمات جودة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الأمانة السرية:4 البعد	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمات جودة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,411 ^a	,169	,155	,43708

a. Valeurs prédites : (constantes), والأمانة السرية:4 البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,251	1	2,251	11,785	,001 ^b
	Résidu	11,080	58	,191		
	Total	13,332	59			

a. Variable dépendante : الخدمات جودة

b. Valeurs prédites : (constantes), والأمانة السرية:4 البعد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,097	,466		4,496	,000
والأمانة السرية:4 البعد	,369	,108	,411	3,433	,001

a. Variable dépendante : الخدمات جودة

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الجنس	Inter-groupes	5,983	24	,249	1,037	,453
	Intra-groupes	8,417	35	,240		
	Total	14,400	59			
العمر	Inter-groupes	5,200	24	,217	,552	,934
	Intra-groupes	13,733	35	,392		
	Total	18,933	59			
فيها تعالج التي المصلحة	Inter-groupes	12,050	24	,502	,476	,970
	Intra-groupes	36,883	35	1,054		
	Total	48,933	59			

Test-t

Remarques

Résultat obtenu		27-APR-2018 17:53:49
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\souhila\Desktop\فاطيمة الزياتن و بالمرضى الخاص\ماستر
	Ensemble de données actif	DataSet1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Traitement des valeurs manquantes	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors intervalle pour aucune variable de l'analyse.
	Observations prises en compte	T-TEST GROUPS=الجنس(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=M2 /CRITERIA=CI(.95).
Syntaxe		
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,10

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الخدمات جودة	ذكر	24	3,5964	,44652	,09115
	أنثى	36	3,7465	,49052	,08175

A 1 facteur

Remarques

Résultat obtenu		27-APR-2018 18:15:09
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\souhila\Desktop\فاطيمة الزياتن و بالمرضى الخاص\ماستر
	Ensemble de données actif	DataSet1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.
	Observations prises en compte	ONEWAY العمر BY M2 فيها تعالج التي المصلحة /MISSING ANALYSIS.
Syntaxe		
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
العمر	Inter-groupes	5,200	24	,217	,552	,934
	Intra-groupes	13,733	35	,392		
	Total	18,933	59			
فيها_تعالج_التي_المصلحة	Inter-groupes	12,050	24	,502	,476	,970
	Intra-groupes	36,883	35	1,054		
	Total	48,933	59			

الفهرس

I	الإهداء
II	الإهداء الثاني
III	كلمة الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-م	المقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والدراسات السابقة	
09	تمهيد
10	المبحث الأول : الإطار النظري لأخلاقيات المهنة وجودة الخدمات في المؤسسة العمومية
10	المطلب الأول : مفاهيم عامة حول أخلاقية المهنة
10	الفرع الأول : عموميات حول أخلاقية المهنة
11-10	1- تعريف الأخلاق وأهميته
11	2- تعريف الأخلاقيات
12	3- تعريف المهنة
12	4- مبادئ الأخلاقيات
13	الفرع الثاني : أهمية وأهداف مصادر أخلاقية المهنة
13	1- مفهوم أخلاقية المهنة
14-13	2- أهمية وأهداف أخلاقية المهنة
17-14	3- أبعاد أخلاقية العمل (المهنة)
17	4- مصادر أخلاقيات المهنة
18	الفرع الثالث : العوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها
19-18	1- العوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل
19	2- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
20	المطلب الثاني : عموميات حول جودة الخدمات

20	الفرع الأول : ماهية جودة الخدمة وأهميتها
20	1- مفهوم الجودة
21	2- أهميتها
22	3- أبعاد الجودة
22	4- أنواع الجودة
23	5- أهدافها
23	الفرع الثاني : تعريف الخدمة وتصنيفاتها وخصائصها
23	1- مفهوم الخدمة
24	2- مفهوم الخدمات
24	3- تصنيفاتها
29	4- خصائص الخدمة
31	الفرع الثالث : مفهوم جودة الخدمات وأهميتها وتقييمها
31	1- مفهوم جودة الخدمات
32	2- أهميتها
33-32	3- أبعاد جودة الخدمة
35	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
35	المطلب الأول : الدراسات العربية
37	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
38	المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة
40	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
42	تمهيد
43	المبحث الأول : عموميات حول المؤسسة العمومية الإستشفائية
43	المطلب الأول : تقديم عام لمؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية
43	الفرع الأول : تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية ونشأتها
43	1- تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية
43	2- نشأتها
44-43	الفرع الثاني : دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية

47-45	الفرع الثالث : تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة
48	المطلب الثاني : أهم المهام المدرجة في المؤسسة العمومية الإستشفائية
48	الفرع الأول : تعريف مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمنية
48	الفرع الثاني : الخصائص الموارد البشرية في المؤسسة الإستشفائية بالمنية
51	المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)
51	المطلب الأول : طرق وأدوات الدراسة
51	الفرع الأول : منهجية الدراسة
51	الفرع الثاني : مجتمع الدراسة وعينتها
52	الفرع الثالث : أداة الدراسة
53	الفرع الرابع : متغيرات الدراسة
53	المطلب الثاني : الأدوات الإحصائية المستخدمة
53	الفرع الأول : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
55	الفرع الثاني : إختبار صدق وتباث أداة الدراسة
55	الفرع الثالث : إختبار التوزيع الطبيعي
56	المطلب الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
56	الفرع الأول : النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة
61	الفرع الثاني : عرض وتحليل ومناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة
65	الفرع الثالث : إختبار الفرضيات
73	خلاصة الفصل
77-75	الخاتمة
81-79	قائمة المراجع
82	قائمة الملاحق
	الفهرس