



مجلة البحوث المالية والتجارية  
المجلد (24) – العدد الثالث – يوليو 2023



قياس العلاقة بين مدخل مركزية العميل ورضا العملاء بالتطبيق على  
منظومة التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد

**Measuring the relationship between customer centricity and  
customer satisfaction by applying the comprehensive health  
insurance organization in Port Said Governorate.**

إعداد

الباحثة/آلاء أشرف عبد الحميد محمد جودة  
مرشح للماستير- كلية التجارة- جامعة بورسعيد- قسم إدارة الأعمال  
[alaagooda212@gmail.com](mailto:alaagooda212@gmail.com)

إشراف

أ.د سماء طاهر مرسى عطية  
أستاذ التسويق- وكيل كلية التجارة للدراسات العليا-جامعة السويس  
[Sataher@yahoo.com](mailto:Sataher@yahoo.com)

د. بسمة محمد إدريس الحريري  
مدرس إدارة الأعمال- كلية التجارة –جامعة بورسعيد  
[Doctorabasma018@com.psu.edu.eg](mailto:Doctorabasma018@com.psu.edu.eg)

17-7-2023	تاريخ الإرسال
9-8-2023	تاريخ القبول
<a href="https://jsst.journals.ekb.eg/">رابط المجلة: https://jsst.journals.ekb.eg/</a>	



### الملخص:

استهدف هذا البحث قياس العلاقة بين مدخل مركزية العميل ورضا العميل، وتقديم توصيات من شأنها تعزيز رضا العميل عن الخدمات الصحية المقدمة من قبل منظومة التأمين الصحي الشامل، وتوصل البحث إلى أنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مدخل مركزية العميل ورضا العميل وهذه الأبعاد متمثلة في (الأفراد-التنظيم الداخلي-التكامل التنظيمي-سياسات الخصوصية-البنية التحتية و النظام) حيث تبين أنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأفراد و رضا العميل، وتوجد علاقة إيجابية بين التكامل التنظيمي ورضا العميل، وبالإضافة إلى ذلك توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الداخلي ورضا العميل، وكذلك توجد علاقة إيجابية بين البنية التحتية ورضا العميل، وأخيراً توجد علاقة إيجابية بين سياسات الخصوصية و رضا العميل.

### الكلمات المفتاحية:

مدخل مركزية العميل - مركزية العميل -عوائق تطبيق مركزية العميل-رضا العميل-السمات التي تؤثر على رضا العميل.

## **Abstract:**

**This research aims to measure the relationship between the customer centricity approach and customer satisfaction, and to provide recommendations that will enhance client satisfaction with the health services provided by the comprehensive health insurance system. After conducting the statistical analysis, the research concluded that there is a positive relationship with statistical significance between the dimensions of the customer centricity entrance and customer satisfaction, and these dimensions are represented in (individuals - internal organization - organizational integration - privacy policies - infrastructure and the system) where it was found that there is a positive relationship Statistically significant between individuals and customer satisfaction, there is a positive relationship between organizational integration and customer satisfaction, there is a statistically significant positive relationship between internal organization and customer satisfaction, there is a positive relationship between infrastructure and customer satisfaction, there is a positive relationship between privacy policies and customer satisfaction Client.**

## **Key words:–**

**Customer centricity approach - factors that focus on customer centricity - barriers to applying customer centricity - customer satisfaction - features that affect customer satisfaction.**



## أولاً: المقدمة

أدى تزايد متطلبات العملاء إلى اهتمام المنظمات بالعميل حيث أصبح رضاه غاية تنشدتها، وإن كان هذا هدف تسعى إليه المنظمات التي تقدم سلعا أو خدمات إلا أن الأمر يصبح أكثر أهمية في المنظمات الصحية التي تقدم خدمة تمس أهم مقومات الحياة، فصححة الفرد والمواطن من المقومات الأساس للمجتمع، فهي أيضا ضرورة من ضرورات التنمية فالإنسان الذي يتمتع بصحة نفسية وجسمية هو الأكثر قدرة على العمل والإنتاج، و تحقيق متطلبات التنمية .

ومن أحد المداخل الحديثة لتحقيق رضا العميل عن جودة الخدمة الصحية هو "مدخل مركزية العميل" و يتمحور هذا المدخل حول الأعمال التي تركز على العميل، و تخلق تجربة فريدة قبل، أثناء و بعد تقديم الخدمة، وهو ما يضيف للمنظمات التي تطبق هذا النظام الميزة التنافسية عن باقي المنظمات الخدمية سواء كانت في القطاع الصحي أو غيرها من القطاعات الخدمية، و يساعد هذا النظام على تحسين الجودة و الأمان و الرضا بشكل عام، و تحسين الاتصال الفعال، و تحفيز العاملين بشكل خاص، و ذلك لتحقيق جودة الخدمة الصحي، رضا و ولاء العميل و تقوم الجهات العاملة على تحسين جودة الخدمة بتنفيذ أساليب مثل القيادة القادرة على التكيف، الحوكمة، الثقافة، و ذلك لتحقيق الهدف المرغوب من مركزية العميل و هو تحقيق رضا العميل.

ولقد اولت الدولة اهتماما بصحة المواطن المصري فقد أطلقت تحت رعاية رئيس الجمهورية منظومة التأمين الصحي الشامل و هو عبارة عن نظام الزامي يقوم على التكافل الاجتماعي، و تغطي مظلته جميع المواطنين المشتركين في النظام، و تتحمل الدولة أعباءه عن غير القادرين، و تكون الأسرة هي وحدة التغطية التأمينية الرئيسية داخل النظام .

وبناء على المعلومات التي تم الحصول عليها من موقع وزارة الصحة (<https://www.gov.il>) قد انطلقت منظومة التأمين الصحي الشامل تجريبيا بمحافظة بورسعيد أول يوليو 2019، و سجلت 45% من سكان المحافظة للتمتع بخدمات المنظومة التي تتمتع بأعلى درجات الجودة، فتم إنشاء عدد 25 وحدة صحية لاستقبال المواطنين للتسجيل للحصول على الخدمات .

## ثانياً: الإطار النظري

### مدخل مركزية العميل :

يعتبر مفهوم مركزية العميل مفهوماً ناقشه الاكاديميون والممارسون على حد سواء في السنوات الاخيرة . يتعامل مع عقلية عميقة الجذور والمعايير التي تجعل علاقات العملاء على رأس الاولويات داخل المنظمة الى جانب إعادة تعريف توجه المنظمة وثقافته

(Jayachandran et al .,2005)

كما يحدد معهد الطب التركيز على المريض من حيث السمات مثل احترام قيم المريض، وتفضيلاته واحتياجاته المعبر عنها ، تنسيق ودمج عمليات الرعاية ، توفير وتبادل المعلومات ، ضمان الراحة الجسدية والنفسية ن إظهار التعاطف ، على الرغم من صعوبة قياس مؤشرات محددة للرعاية التي تتمحور حول المريض ، عقد ربط المبادرات التي تتمحور حول المريض بالتحسينات الشاملة في الجودة والسلامة والرضا . (Zimlichmanetal ., 2013)

العوامل التي تتمحور حول مركزية العميل (Van den Hemel ,F.RADEMAKERS ,2016)

المؤلف الرئيسي	العوامل التي تتمحور حول مركزية العميل	الفئات
Galbraith, 2005 Galbraith, 2005; Shah et al., 2006; Wanger&Majchrazak , 2007 ; Lamberti, 2013	ثقافة إدارة العلاقات -الثقافة الخارجية،الداخلية :- اكتساب عمق فهم رغبات واحتياجات العملاء قبل تطوير أو تحسين المنتجات ، الخدمات أو الحلول .ويجب أن تقدم للعملاء مع أفضل عرض يناسب احتياجاتهم	1-الأفراد
Shah et al ., 2006; Wallace, Burns,	-التزام الإدارة العليا :-	



Smith & Frilzaon, 2010; Lamberti, 2013; Thompson, 2014	على سبيل المثال فالقيادة القوية تؤكد على جودة الخدمة والعلاقات مع العملاء فلماذا يكون الطريق إلى تطبيق المركزية يستحق العناء ، قضاء الوقت و الاستماع للعميل.	
Bolton, 2004; Dial, 2015; Meyer, 2015.	قبول الموظف:- يجب على الموظف العمل كمدافع عن العملاء بشكل متكرر ، الاستماع الى العملاء و التفاعل معهم ، على سبيل المثال المشاركة في مراجعات العملاء ، وعمل مكاتب للمساعدة والتعامل مع الشكاوى.	
Bolton, 2004; Dial, 2015; Meyer, 2015	التوظيف والتدريب والتطوير على اساس العميل:- الحث عن التشكيات الصحية من حيث المواهب وتدريب الموظفين على التفكير والعمل باستمرار مع العملاء	
Shah et al ., 2006; Lamberti, 2013; Thompson, 2014	المحاذاة والتكامل بين الوظائف :- الابتعاد عن الصوامع الوظيفية التقليدية ، إنشاء الثقة مشترك بين الإدارات وأنشطة التنسيق الغير رسمية متعددة الوظائف ، ووضع فرق وأهداف ومقاييس مشتركة.	
Johnson & Schulz, 2004 ; Shah et al., 2006	الهيكل الأفقي :- التركيز على تدفقات العمل والعمليات الأساسية. الهيكل الهجين:- إقامة تنسيق بين مختلف الوظائف وإنشاء وظائف متخصصة لدعم العمليات الأفقية	2-التنظيم الداخلي
Botton, 2004; Wallace et al., 2010; Fader, 2012	التقسيم :- تعيين فرق حسابات للمديرين تكون هادفة وقابلة للتنفيذ تناسب قطاعات العملاء (شرايح العملاء) والتي يجب ان تكون قائمة على قيمة العميل مثل عمر العميل ، وليس فقط على الخصائص الديموغرافية أو الجغرافية	
Gagnon & Chu, 2005 Lamberti, 2013	التكامل مع الوسطاء :مواعاة سلوك الوسطاء مع أهداف المنظمة لمنع فقدان فرصة للتعامل مع العميل	
Sheth, Sisodia & Sharma, 2000 ; Lamberti, 2013	التكامل مع العملاء : إنشاء مشترك ، مشاركة العملاء النشطة ، على سبيل المثال ، المشاركة في الابتكار وتسويق الأنشطة والتسعير والتوزيع والاتصالات .	3-التكامل التنظيمي
Wallace et al., 2010; Lambertu, 2013	التكامل مع الموردين : يمكن للموردين تسهيل أو إعاقة طلب المنظمة ، وتكيف المنتج مع متطلبات العميل على سبيل المثال الالتزام العال بعلاقة الموردين و انخفاض التزام العلاقة التنظيمية	
Johnason & Schultz, 2004; Calbraith, 2005; Fader, 2012	أنظمة قياس الاداء: تعتمد على العميل على سبيل المثال العميل ، حصة العميل الاكثر قيمة ، ولاء العملاء والقيمة الدائمة للعميل	4-البيئة التحتية والنظام

قياس العلاقة بين مدخل مركزية العميل و رضا العميل بالتطبيق على منظومة التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد،،  
الباحثة/آلاء أشرف جودة& أ.د سماء طاهر مرسى عطية& د. بسمة محمد إدريس الحريري

Bolton, 2004 Shah et al ., 2006	إدارة علاقات العملاء : جمع معلومات قيمة عبر جميع نقاط الاتصال ، سواء إنها عملية شراء أو طلب معلومات أو شكوى	
Bollton, 2004; Van Roekel, 2013	مستودع البيانات : المجاميع والمخازن و دمج بيانات العملاء من مختلف الأنظمة التشغيلية للحصول على عميل حقيقي والتأكد من أن كل جزء من المنظمة لديها حق الوصول إلى نفس المعلومات المنسقة	
Lee et al ., 2015	المنافسة : هيمنة مركزية العملاء في الصناعة والكثافة التنافسية العالية تميل الى إعاقة مركزية العملاء	5-المتجر
Sheth et al ., 2000	سياسات الخصوصية : قد تحد من مدى السماح للمنظمات باستخدام بيانات العملاء .	
Sheth et al ., 2000	الصناعة : الصناعات ذات التنوع العالي في الطلب وانخفاض تكلفة التكيف وقطاعات التسويق التجاري والمباشر والخدمي لها ميزة فيما يتعلق بمركزية العميل.	
Lee et al ., 2015	قد يكون للصناعات ذات الهامش المنخفض عيب فيما يتعلق بمركزية العملاء	

عوائق تطبيق مركزية العميل :- (Van den Hemel, F.Rademakers, 2016)

### 1-ثقافة الخوف والحكم:-

- لا تعاقب أو تحكم على الموظفين الذين يصفون قرارات نيابة عن العميل وفي بعض الأحيان يخطئون
- إنشاء ملعب آمن للموظفين لاتخاذ قرارات نيابة عن العميل
- خلق ثقافة الإلهام : يجرى التأكيد على أن الأشياء تسير على ما يرام بينما الأشياء الخاطئة تستخدم كأساس للتدريب .

### 2-الأقل هو الأكثر :-

- لا تربك العملاء مع الكثير من الخيارات



- حافظ على تركيز واضح في نطاق عروضك ، أبقها بسيطة
- 3- الابتعاد عن النتائج الفعلية :-
- طمأنة المساهمين أنه على الرغم من أن فوائد تطبيق مركزية العملاء قد تكون غير مرئية على الفور إلا أنه سوف يؤتي ثمارها على المدى الطويل
- إثبات وجود صلة واضحة بين الجهود المبذولة في مركزية العملاء وقيمة المؤسسة على المدى الطويل
- رضا المريض :-
- يُعرف الرضا بأنه " مستوى ملائم من الوفاء المتعلق بالاستهلاك " (Oliver, 1997)، وقد أعطى ممارسو التسويق والأكاديميون اهتماماً خاصاً لرضا العملاء لأنه مؤشر أساسي لأداء الشركة أو العلامة التجارية في الماضي والحاضر والمستقبل (Oliver, 1999) ، ونشأ المفهوم الرئيسي لرضا العملاء بناءً على نظرية التوقع ، تفترض هذه النظرية أن العملاء يشكلون توقعاتهم قبل الشراء (Oliver, 1980) فإن كان الأداء المتوقع يتجاوز توقعات العملاء
- ( تأكيد إيجابي ) فسيكون العملاء راضيين ، وإذا كان الأداء لا يرقى إلى مستوى التوقعات ( تأكيد سلبي ) فإنهم غير راضيين . ويُعد رضا العملاء أحد أهم مقدمات ارتباط العملاء كما يؤدي رضا العملاء إلى سلوك العميل الإيجابي الذي يؤثر على نتائج الأعمال (Vavra, 1997). وتُظهر الأبحاث أن رضا العملاء يعتبر عاملاً محددًا أساسياً لسلوك العملاء على المدى الطويل. (Oliver, 1980)

السمات التي تؤثر على رضا المرضى:-

(FERREIRA, Marques et al.,2021)

1- القدرة على تقديم معلومات مفيدة :-

- ارشادات العلاج :-

يعتمد نجاح العلاج إلى حد كبير على قدرة الطاقم السريري على شرح دليل بشكل شامل ، أي تدفق المريض عبر النظام الصحي ويتأثر العملاء بهذه القدرة وينتج عنها تحسين الحالة الصحية



- حقوق الاطفال وواجبات أسرهم :-

في أي خدمة رعاية صحية ، يحق للمريض أن يعامل باحترام من قبل المتخصصين ، الذين يجب عليهم الاستماع الى شكاوهم واهم بعناية حول مخاوفهم والإجابة بشفافية و صدق لإبلاغ العميل بالمرض ومع ذلك فإن المريض أو العميل عليه أيضاً بعض الواجبات فيجب عليه تقديم المعلومات ذات الصلة عن حالته الصحية و تاريخه الطبي وتقديم المشورة للمهنيين حول أي تغيير في الظروف الصحية أو المشاكل المرتبطة بعملية الرعاية من الناحية الاخلاقية لا ينبغي تنفيذ أي عملية رعاية دون موافقة مستنيرة من العميل وهذا يعنى أنه يجب تحديد حقوق المستخدم وواجباته جيداً قبل أي إجراء طبي.

- وسائل الشكوى والاقتراح :

تنتج الشكاوي عن سوء الرعاية أو على الأقل من عدم تلبية توقعات العملاء ويمكن اعتبار عدم وجود طريقة مباشرة للشكوى, او تقديم اقتراحات لتحسين جودة الخدمة بمثابة إهمال مقدم الرعاية الصحية بما يتعلق بآراء العملاء . وبالتالي يمكن أن يكون محدداً لعدم الرضا.

2-المرافق :

- النظافة والصحة العامة :

تحفز المرافق الغير نظيفة انتشار الأمراض داخل أماكن تقديم الخدمات الصحية. فالنظافة والصحة العامة سمتان من سمات نموذج "Donabedian" لجودة الرعاية الصحية, ومن ناحية أخرى تضعف الحالة الصحية للمرضى وبالتالي قد يؤدي الافتقار الى النظافة إلى زيادة حالات العدوى داخل المستشفيات, ومن ناحية أخرى يمكن للعملاء تقييم ما غذا كانت المنشأة نظيفة أم لا. كما يجب الا يعتمد التقييم بشكل اساسي على الأبعاد السيكوجرافية التي تميز كل عميل بما في ذلك العمر والجنس والتعليم.



- الراحة ووسائل الراحة :

وسائل الراحة مثل اللاسلكي والتلفاز يؤدي إلى تعزيز تجربة الإقامة و تقليل التوتر, بالإضافة إلى ذلك يقضي المريض وقتاً طويلاً في أسرة المستشفى والذي يجب أن يكون مريحاً.

3-الأطباء :

- الاستعداد والتوافر :

يمكن فهم قلة عدد العاملين في أي مرحلة من مراحل الرعاية الصحية الثانوية على أنه عائق أمام الوصول إلى الرعاية الصحية المناسبة. الهدف الرئيسي للخدمات الصحية هو تحسين الحالة الصحية للعميل ويتطلب وجود موظفين ومتخصصين جاهزين لرعاية المريض.

ثالثاً: البحوث السابقة

بحوث تناولت مدخل مركزية العميل:-

استهدف بحث (Ambaram,Ramanlal,2013) تحديد العوامل التي تمكن من الانتقال من استراتيجية تتمحور حول المنتج إلى استراتيجية تتمحور حول العميل، كما استهدف فهم التأثير على تصميم المنظمة عندما تتحرك المنظمة من استراتيجية تتمحور حول المنتج إلى استراتيجية تتمحور حول العميل ، و توصل البحث إلى الانتقال من استراتيجية تتمحور حول المنظمة إلى استراتيجية تتمحور حول العميل تستلزم فهم عوامل التمكين الرئيسة و هذه هي العوامل مجمعة في 3 فئات و هي (العوامل التكنولوجية ،العلاء ، العوامل التنظيمية).

استهدف بحث(Carmen van den hemel , martijin f.rade makers , 2016) تحديد العوامل الرئيسة التي إما تساعد أو تعوق المنظمات على الوصول أو تحقيق مركزية العميل ، و توصل البحث إلى تحديد عوامل التشكيل الرئيسة التي تساعد المنظمات على التحرك نحو تحقيق مركزية العميل، كما توصل البحث إلى معرفة العوائق الرئيسة التي عادة ما تمنع المؤسسات من أن تصبح متمحورة حول العملاء .

استهدف بحث(AlessandroInversini,Manuela De Carlo,et.al.,2019)التحقيق في مركزية العميل و تأثيرها في قطاع خدمة معينة و هو الضيافة ،و توصل البحث إلى زيادة

محتملة في الربح ، و الإبلاغ عن تحول ثقافي داخل المنظمات التي تمت دراستها مرتبطا بظاهرة التركيز على العملاء .

استهدف بحث(Prakash, Srivastava,2019) معرفة السوابق و العواقب المترتبة على توفير بيئة كثيفة القيمة فى تقديم خدمات الرعاية الصحية ، و توصل إلى نموذج متكامل لنظام مركزية العميل فى توصيل الخدمة الصحية.

استهدف بحث(Komulanien&Saraniemi,2019)زيادة فهم كيفية تحسين قيمة العملاء و جعل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول عملاً مريحاً للبنوك و الجهات المالية الفاعلة الأخرى كما استهدف تجارب المستخدم و القيمة ذات الصلة بالخدمة المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول، و توصل إلى أهمية التركيز على العملاء في سياق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كما توصل إلى الفهم الحالي لتجربة العملاء كظاهرة معقدة و متعددة الأوجه من خلال تضمين القيمة المتعلقة بالعميل و حالة الاستخدام و النتيجة.

استهدف بحث (lamin b.ceesay , 2020) تحديد العوامل الحاسمة لتبنى إدارة عالية لتجربة العملاء التنظيمية، و توصل البحث إلى تحسين جودة الخدمة الصحية بما يتجاوز خدمات العملاء التقليدية و إدارة علاقات العملاء .

بحوث تناولت رضا العميل:-

استهدف بحث (خثير ، مرايمي،2017) دراسة العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة و رضا العميل في المنظمة، و توصل البحث إلى وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة ورضا العميل ،ترتبط الجودة بالإدراكات الحالية ، بينما الرضا يستند إلى الخبرات السابقة و المتوقعة في المستقبل .

استهدف بحث(محمود، سامية السيد 2017): استخدام نموذج رضا العميل الأمريكي للتوصل إلى نموذج محددات و نتائج رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة في محافظة الشرقية. و توصل البحث إلى هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين محددات النموذج المتمثلة في كل من توقعات المريض عن الخدمة ،الجودة المدركة، القيمة



المدركة من ناحية ، و رضا المريض من ناحية أخرى ، كما توصل البحث إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين محددات النموذج المتمثلة في كل من توقعات المريض عن الخدمة ،الجودة المدركة، القيمة المدركة من ناحية ،و الكلمة المنطوقة الإيجابية التي يتداولها المريض مع آخرين عن مستوى الخدمة الصحية المقدمة في هذه المستشفى أو تلك.

استهدف بحث(الجمال،2019) قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات من وجهة نظر المستفيدين وفقاً لمعايير جودة الخدمات الصحية ،كما استهدف البحث التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث و مستوى جودة الخدمة الصحية، و توصل البحث إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا المريض و تطبيق المستشفيات الحكومية محددات جودة الخدمة الصحية المتمثلة في (الملموسية ،الاستجابة ،الاعتمادية، الأمان ،التعاطف) كما توصل البحث إلى عدم وجود فرق في تقييم المرضى للخدمات الطبية يعزى للجنس ،أو الحالة الاجتماعية، أو المستوى التعليمي ،أو العمر، كما توصل أيضاً إلى وجود تحقيق مستوى عالي من الخدمات في الأبعاد الخمسة بالمستشفيات الحكومية بدولة قطر و حظى بعد الأمان على المرتبة الأولى يليه الاعتمادية ثم الاستجابة ثم التعاطف.

استهدف بحث(خليل،2020) دراسة تأثير أبعاد جودة العلاقة "رضا العميل-التزام العميل-ثقة العميل" على نواتج ارتباط العميل ،كما استهدف البحث بناء نموذج لتأثير أبعاد جودة العلاقة على نواتج ارتباط العملاء بأجهزة التليفون المحمول بالتطبيق على أجهزة الهاتف المحمول الذكي ،و توصل البحث إلى وجود تأثير معنوي للالتزام العميل على كل نواتج ارتباط العميل ما عدا مشاركة العميل للمعرفة ،كما توصل إلى وجود تأثير معنوي لثقة العميل على كل نواتج ارتباط العميل ما عدا مشاركة العميل للمعرفة، و توصل أيضاً إلى وجود تأثير معنوي لرضا العميل على كل نواتج ارتباط العميل.

استهدف بحث(FERREIRA, Marques et al.,2021) تقييم محددات رضا العملاء في خدمة المرضى الداخليين للأطفال واقتراح بعضها استراتيجيات لتعزيز تجربة المستهلك والعميل وتوصل البحث إلى أن استراتيجيات تعزيز الرضا لا تعتمد فقط على المعايير ذات المستوى الأدنى لمستويات الرضا والأوزان المقدره، وطبيعة كل معيار، وطبيعة العملاء المتطلبة، والهامش الفني للتحسينات.

ركزت معظم البحوث السابقة :-

1- وفى ضوء استعراض البحوث السابقة تبين أن تعرضت بعض البحوث الأجنبية لمدخل مركزية العميل و لكن لم تتعرض البحوث العربية لمركزية العميل.

2- تمثل مجال تطبيق البحوث في المنظمات الخدمية لاسيما في مجال الخدمات المصرفية و المقدمة لخدمة الاتصال عبر الهاتف المحمول .

3-تناولت بعض البحوث المنظمات الصحية بوجه عام كمجال للتطبيق و لم تتناول منظمات التأمين الصحي الشامل بوجه خاص .

رابعاً: الدراسة الاستطلاعية

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية لتعميق المعرفة و الإلمام بمشكلة البحث و تمثلت الدراسة الاستطلاعية في الاعتماد علي:

1- الإحصاءات المنشورة .

2-مقابلة مع عينة ميسرة من المنتفعين بمظلة التأمين الصحي الشامل .

وأسفرت عما يلي :

1- سجلت هذه المنظومة في بداية انطلاقها 400 ألف مواطن (45 %) وصل عدد المسجلين بها عام 2020 إلى 920 ألف مواطن ، أحساس المستفيدين أن التغيير لم يشمل إلا الأبنية فقط.

2-أولت الدولة اهتمام بتدريب الأطباء حيث أوفدتهم دورات تدريبية إلى انجلترا لتعريفهم ،حيث تم تدريب 66 طبيب و ممارس عام حيث تستهدف المنظومة تدريب 100 طبيب على مستوى العاملين في المنظومة و ليس بورسعيد فقط .

3- قامت وزارة الصحة باستقبال شكاوى المواطنين المنتفعين سواء مكتوبة أو عن طريق مركز الاتصالات(15344) كما استحدثت إدارة يطلق عليها إدارة إرضاء المنتفعين ،يتمثل دورها فى حصر الشكاوى و تصنيفها.



بالرغم من تعدد الخدمات التي تقدمها منظومة التأمين الصحي الشامل و التي سبقت الإشارة إليها إلا أن هناك بعض شكاوى من قبل المواطنين وهي :-

- 1- نقص بعض المستلزمات الطبية في الوحدات الصحية رغم دفع الاشتراك الشهري للتأمين الصحي الشامل ، وعقوبة الطبيب في حالة صرفها خارج منظومة التأمين الصحي الشامل
- 2- طول فترة انتظار العميل لإتمام الإجراءات الخاصة بالعرض على الطبيب المختص .
- 3- مشاكل في تسعير الخدمة الصحية .

4- قيام الطبيب بتدوين التقرير الطبي ثم إعادة تدوينه مرة أخرى على أجهزة التابلت مما يستغرق وقتا طويلا و التزاحم بين طالبي الخدمة.

الأمر الذي يظهر عدم وجود برامج تتعلق بتسجيل كافة التفاصيل الخاصة بالعملاء و تحليلها ، مما يعنى عدم وجود استراتيجية تسويقية متبعة داخل المنظمة تقوم على العميل و احتياجاته.

5- طول الوقت المستغرق للحصول على الخدمة حيث يقوم موظف الحجز بالبحث عن ملف المنتفع ثم حمله إلى عيادة مناظرة المريض ثم معاودة حمل الملف من العيادة إلى الصيدلية كل ذلك على حساب وقت المريض.

الأمر الذي يعنى افتقارها إلى برامج يمكن الاعتماد عليها كوسيلة استجابة سريعة

#### خامساً: مشكلة البحث

في ظل المجهودات التي تبذلها الدولة للحفاظ على صحة المواطن ،لقد آن الأوان أن تشعر هذه المنظمات بأن قيمة المستفيدين من الخدمة يمثلون أهم أصولها ،و أن استمرارها مرهون برضاهم عن الخدمة التي تسعى جاهدة إلى الإبقاء على علاقة طيبة معهم.

ومن ثم تتمثل مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :-

- 1- ما هي العلاقة بين تطبيق مدخل مركزية العميل و رضا العميل؟
- 2- هل بإمكان العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل تحديد أبعاد مركزية العميل؟

3- هل يؤدي تحديد أبعاد مركزية العميل في منظومة التأمين الصحي الشامل إلى زيادة رضا العميل؟

4- هل تدرك عينة البحث أهمية و دور مدخل مركزية العميل لتحقيق رضا العميل؟

#### سادساً - أهداف البحث

1- قياس العلاقة بين مدخل مركزية العميل و رضا العميل.

2- تقديم توصيات من شأنها تعزيز رضا العميل عن الخدمات الصحية المقدمة من قبل منظومة التأمين الصحي الشامل

#### سابعاً: أهمية البحث

1- الأهمية العلمية

حاولت الباحثة أن يملأ هذا البحث الفجوة للتعرف على تأثير مدخل مركزية العميل على رضا العميل و الاستفادة بالتوصيات التي سوف يتوصل إليها البحث و ذلك في المنظمات الصحية خاصة منظومة التأمين الصحي الشامل.

2- الأهمية التطبيقية

تعتبر الخدمة التي تقدمها المنظمات التي تخضع لمظلة التأمين من أهم الخدمات التي تمس مقومات الحياة التي تؤثر على جودة العلاقة و الاحتفاظ بالعميل ، و أهمية فهم العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى نجاح منظومة التأمين الصحي الشامل.

#### ثامناً: فروض البحث

قامت الباحثة بصياغة الفروض في ضوء الدراسة الاستطلاعية و في ضوء البحوث السابقة لتحقيق أهداف البحث:



الفرض الرئيس: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخل مركزية العميل و رضا العميل و ينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأفراد و رضا العميل.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الداخلي و رضا العميل.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكامل التنظيمي و رضا العميل.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية و رضا العميل.
- 5-توجد علاقة إحصائية بين سياسات الخصوصية و رضا العميل.

#### تاسعاً - منهج البحث

يعتمد البحث على المصادر الأولية و الثانوية للتحقق من صحة الفروض وذلك كما يلي :

أ-المصادر الثانوية :-

من خلال الاطلاع على مجموعة من المراجع العربية والأجنبية من كتب و دوريات وبحوث ورسائل مرتبطة بموضوع البحث .

ب- المصادر الأولية :-

من خلال جمع البيانات عن طريق تصميم قوائم استبيان مبدئية للوصول إلى العينة المستهدفة

عاشراً - حدود البحث :

تمثلت حدود البحث في الحدود المكانية والزمنية والبشرية على النحو التالي :

1-حدود مكانية :

تم تطبيق البحث على منظومة التأمين الصحي الشامل .

2- حدود زمنية :

يغطي هذا البحث الفترة من 2020 وحتى 2023.

3- حدود بشرية :

تمثلت في المنتفعين بمنظومة التأمين الصحي الشامل .



### أحد عشر: متغيرات البحث

المتغير المستقل: يتمثل في مدخل مركزية العميل.

المتغير التابع: يتمثل في رضا العميل

### ثاني عشر: التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث:

أداة القياس للمتغيرات:

المتغير المستقل: مدخل مركزية العميل: اعتمدت الباحثة على في قياس المتغير على مجموعة من الفقرات، وبالتالي فقد تم اعتباره مقياس كلي، وقد بلغ عدد العبارات التي تم الاعتماد عليها لقياس مدخل مركزية العمل (5) عبارات، وتم توضيح ذلك في ملحق رقم (1)، واعتمدت الباحثة على مقياس likert للموافقة أو عدم الموافقة، والمكون من خمس درجات (موافق تماماً - موافق، إلى حد ما، غير موافق، غير موافق على الإطلاق)، حيث يشير الرقم (5) إلى موافق تماماً، والرقم (1) إلى غير موافق على الإطلاق.

1- المتغير التابع: رضا العميل: اعتمدت الباحثة على في قياس المتغير على مجموعة من الفقرات، وبالتالي فقد تم اعتباره مقياس كلي، وقد بلغ عدد العبارات التي تم الاعتماد عليها لقياس مدخل مركزية العمل (10) عبارات، وتم توضيح ذلك في ملحق رقم (1)، واعتمدت الباحثة على مقياس Scale Likert للموافقة أو عدم الموافقة، والمكون من خمس درجات (موافق تماماً - موافق، إلى حد ما، غير موافق، غير موافق على الإطلاق)، حيث يشير الرقم (5) إلى موافق تماماً، والرقم (1) إلى غير موافق على الإطلاق.

2- المتغيرات الشخصية الديموغرافية: تمثل الخصائص الديموغرافية المتغير الثالث في الدراسة، حيث يحتوي على " النوع، العمر، المستوى التعليمي"، ويتم قياس هذه الخصائص لدى المستقضي منهم من خلال استخدام الأسئلة المغلقة، وذات الاستجابة البديلة المحددة مسبقاً، حيث يقوم المستقضي منه باختيار إجابة واحدة فقط تعبر عن الخاصية المطلوب قياسها



وبناء على ما سبق، فإن أداة الدراسة الحالية تتمثل في قائمة استقصاء موجهة للمتعاملين مع منظومة التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد، واشتملت القائمة على ثلاثة أجزاء وهم:-

- أ- الجزء الأول: يتضمن مجموعة من الأسئلة الموجهة لقياس مدخل مركزية العميل
- ب- الجزء الثاني: يتضمن مجموعة من الأسئلة الموجهة لقياس رضا العميل
- ج- الجزء الثالث: يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالمتغيرات الديموغرافية، والتي تتعلق بالنوع، العمر، المستوى التعليمي، وتم قياس هذه الخصائص لدى المستقصي منهم من خلال استخدام الأسئلة المغلقة، وذات الاستجابات البديلة المحددة مسبقاً، حيث يقوم المستقصي منه باختيار إجابة واحدة فقط تعبر عن الخاصية المطلوب قياسها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يعرف المجتمع على أنه مجموعة العناصر التي نريد أن نستدل من خلالها حول ظاهرة معينة، ويجب أن يكون المجتمع واضح قبل أخذ العينة من خلاله، وقد بلغ عدد المستفيدين من هيئة التأمين الصحي الشامل بجمهورية مصر العربية (6,1 مليون مواطن)، وفيما يتعلق بمجتمع

الدراسة، فقد بلغ عدد المستفيدين من التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد (920 ألف مستفيد)، وذلك بناء على آخر إحصائية لموقع وزارة الصحة المصرية، وبالرجوع لجدول التوزيع العشوائي عند مستوى معنوية 5%، وحدود ثقة 95% فإن العينة تصبح (384) مفردة (Saunders et al, 2009; 240)، وفيما يتعلق بنوع العينة فقد اعتمدت الباحثة على العينة المنتظمة وذلك لتوافر شرطي استخدامها وهما:

أ- وجود درجة كبيرة من التجانس بين أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بالخصائص المطلوب دراستها.

ب- وجود أو عدم وجود إطار لمجتمع الدراسة.

تقييم الثبات والمصدقية لمقاييس الدراسة:

من أجل التحقق من مصداقية محتوى أداة القياس، فقد قامت الباحثة بعرض قائمة الاستبيان على المشرفين، وذلك لإبداء رأي سيادتهم فيها، وتعديل القائمة بما يتوافق مع متغيرات الدراسة، وبما يتناسب مع مدى فهم العينة للعبارات، وترتب على ذلك إجراء بعض التعديلات في

القائمة حتى تكون على صورتها الحالية و الجدول التالي يوضح أداة الدراسة الحالية و كيفية قياس كل متغير:

المتغير الرئيسي	العبارات	المصدر
1-المتغير المستقل (مدخل مركزية العميل)	1-يوفر طاقم المستشفى إرشادات واضحة بشأن عمليات دخول وخروج المرضى 2- يتسم طاقم المستشفى بالعباية بالمرضى 3- يوفر طاقم المستشفى رعاية آمنة وفي الوقت المناسب 4- يحقق موظفو المستشفى جودة إكلينيكية أعلى من غيرهم 5- يوفر طاقم المستشفى معلومات تتمحور حول العميل فيما يتعلق بعملية الرعاية بأكملها	(Prakash&srivastava,2020)
2-المتغير التابع (رضا العميل)	1-طريقة معاملة الطبيب جيدة 2-طريقة معاملة طاقم التمريض والمساعدين جيدة 3-توافرالمعلومات التوضيحية للطبيب المعالج عن الحالة المرضية 4-مستوى نظافة المستشفى والمرافق جيدة 5-توافر الهدوء والراحة 6-سرعة إجراءات الدخول للمستشفى 7-سرعة مراجعة الأطباء والمرضى عند الحاجة 8-سرعة اتخاذ الإجراءات الطبية اللازمة 9-توفير وسائل الراحة والترفيه داخل المستشفى 10-أسلوب المعاملة من طاقم المستشفى جيد	(البياتي،2011)

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة

ويمكن توضيح الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة، ولل فقرات التي تحتويها من خلال ما يلي:

#### 1- الثبات الداخلي للفقرات:

يمكن للباحثة إجراء الثبات الداخلي للفقرات، وذلك بهدف الوقوف على مدى إدراك العينة لفقرات متغيرات الدراسة، ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط Alpha Correlation، وذلك لأنه يعتبر إحدى الأساليب التي يمكن من خلالها الحكم على ثبات فقرات المقياس، وقد تم تطبيق هذا الاختبار على عينة قوامها 50 مفردة، ويتم استبعاد الفقرات التي يكون معامل الثبات لها أقل من 35%، ومعامل الثبات الكلي أقل من 70% (Byrne,2016) معاملات الثبات للمتغيرات:



يمكن توضيح معاملات الثبات للمتغيرات في صورتها الكلية، وذلك في ظل عينة قوامها (331) لجميع الأبعاد و اتضح أن معاملات الثبات جاءت أكبر من 70%، مما يعني أن المقياس يمكن الاعتماد عليه في التحليل الإحصائي، وذلك لأنه يتسم بالثبات النسبي لدى عينة الدراسة، حيث (Byrne,2016إن) أقل معامل ثبات بلغت قيمته (0,780)

#### Descriptive Analysis: التحليل الوصفي للبيانات

يمكن التعرف على الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة من خلال التحليل الوصفي للبيانات، وذلك على النحو التالي:  
أ- التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة:  
تتمثل متغيرات الدراسة في الخدمة الصحية، مدخل مركزية العميل، رضا العميل، وسعياً نحو التعرف على الأهمية النسبية لهذه المتغيرات بأبعادها، و بعد تحليل البيانات توصلت الباحثة إلى:

1- عدم وجود قيم مفقودة في بيانات الدراسة، فقد بلغت عدد القوائم التي تم إدخالها للبرامج الإحصائية والتي تعبر عن حجم العينة (ن=331).  
فيما يتعلق بإجابات المستقصي منهم على عبارات الاستبيان فهي تميل نحو الإيجابية؛ مما قد ينعكس ذلك على اختبارات فروض الدراسة، وكانت إجاباتهم على العبارات التي تمثل متغيرات الدراسة على النحو التالي:

1- فيما يتعلق بمتغير مدخل مركزية العميل: توصلت النتائج أن أكثر الفقرات إدراكا من جانب عينة الدراسة تلك التي تنص على يوفر طاقم المستشفى معلومات تتمحور حول العميل فيما يتعلق بعملية الرعاية بأكملها، وذلك بوسط حسابي قدره (4,47)، وكانت أقل العبارات إدراكا من جانب عينة الدراسة تلك التي تنص على يوفر طاقم المستشفى إرشادات واضحة بشأن عمليات دخول وخروج المرضى، وذلك بوسط حسابي قدره (3,66)، الأمر الذي يعني ضرورة التركيز على احتياجات العملاء، والاهتمام بضرورة إضافة قيمة للعميل وهو المستفيد من منظومة التأمين الصحي الشامل ( Thomas et al.,2020).

2- فيما يتعلق برضا العميل: توصلت النتائج أن أكثر الفقرات إدراكا من جانب عينة الدراسة تلك التي تنص على طريقة معاملة الطبيب جيدة، وذلك بوسط حسابي قدره (3,63)،

بينما كانت أكثر الفقرات إدراكا من جانب عينة الدراسة تلك التي تنص على توفير وسائل الراحة والترفيه داخل المستشفى، وذلك بوسط حسابي قدره (3,44)، مما يعني أن شعور العميل بالسعادة يعتبر انعكاس إيجابي لمستوى رضاه.

قامت الباحثة باستخدام اختبار **Common Method Bias (CMB)** وذلك من أجل التعرف على مدى تأثير منهج الدراسة في النتائج، ففي حالة حدوث اختلافات بين آراء المستقصي منهم والنتائج التي تم التوصل إليها، في هذه الحالة يتواجد هناك تحيز في منهج الدراسة المستخدم (Podsakoff et al., 2003، الدكروري، 2018) ، وللتأكد من عدم وجود تدخل في منهج البحث بشكل يؤثر على اجابات المستقصي منهم ، ومن ثمَّ على النتائج اعتمدت الباحثة على اختبار **(CMB)** من خلال تجميع العبارات في معامل واحد ، ومن ثمَّ التعرف على نسبة تفسير هذا العوامل من خلال مجموع مربعات معاملات التحميل، وقد توصلت النتيجة الإحصائية للدراسة أن نسبة التباين بلغت (32,07 %) وهي نسبة مقبولة خاصة وأنها أقل من 50% (Byrne ,2010), (p.291).

### ثالث عشر: التحليل الاستنتاجي للبيانات

تقوم الباحثة في هذا الجزء بالتحليل المعتمد على النمذجة الهيكلية **Structural Equation Modeling (SEM)**، ويتم ذلك من خلال ثلاث مراحل، حيث تتمثل المرحلة الأولى في القيام بالتحليل العاملي الاستكشافي **Exploratory Factor Analysis (EFA)**، بينما تتمثل المرحلة الثانية في التحليل التوكيدي **Confirmatory Factor Analysis (CFA)**، وذلك من أجل تحليل صلاحية متغيرات الدراسة وثباتها قبل القيام باختبار فروض الدراسة، بينما تتمثل المرحلة الثالثة في اختبار فروض الدراسة، وذلك بالاعتماد على برنامج **AMOS V.26** .



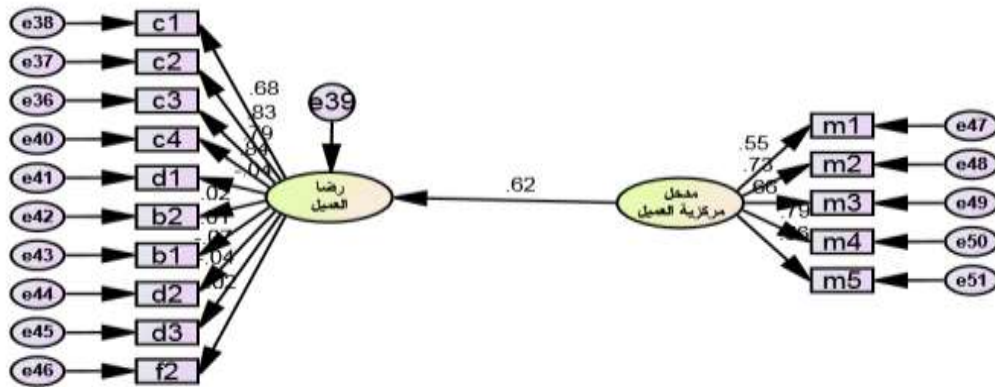
فيما يتعلق باختبار الفروض، يمكن للباحثة توضيح النتائج الإحصائية من خلال اختبار الفروض:-

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل المسار	قيمة المعنوية	النتيجة
يوجد تأثير معنوي لمدخل مركزية العميل على رضا العميل				
مدخل مركزية العميل	رضا العميل	0,691	***	قبول الفرض

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء النتائج الإحصائية

يتضح من الجدول السابق وجود تأثير معنوي لمدخل مركزية العميل على رضا العميل عند مستوى معنوية 0,001، وذلك بمعامل مسار قدره  $(\beta = 0,691)$ ، ويمكن توضيح نتائج الفرض في الشكل التالي:

شكل يوضح نتائج اختبار الفرض



المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

## رابع عشر: نتائج البحث

أظهر التحليل الإحصائي النتائج الآتية:

تم اختبار صحة الفرض الرئيس للبحث و نصه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مدخل مركزية العميل و رضا العميل" و توصل البحث إلى أنه "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مدخل مركزية العميل و رضا العميل" و بعد عدة فروض فرعية أظهر التحليل الإحصائي النتائج الآتية:

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأفراد و رضا العميل مما يوضح أهمية فهم رغبات و احتياجات العملاء و تقديم أفضل الخدمات التي تناسب احتياجاتهم و تفاعل العاملين بالمنظومة سواء كان الطاقم الطبي أو الإداري مع المنتفعين بالخدمة و عمل مكاتب للمساعدة و التعامل مع الشكاوى.

2-توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكامل التنظيمي و رضا العميل مما يدل على موافقة سلوك العاملين مع أهداف المنظمة و كذلك المشاركة النشطة للعملاء في إبداء احتياجاتهم و رغباتهم و وضع خطة لتحقيق هذه الاحتياجات.

3-توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الداخلي و رضا العميل مما يبين إلى أهمية التركيز على العمليات الأساسية داخل المنظمة و التنسيق بين مختلف الوظائف و قيام جميع العاملين بالمنظومة بالمهام المنوط القيام بها و ذلك لتحقيق رضا العميل.

4-توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية و رضا العميل مما يشير إلى أهمية جمع معلومات قيمة عبر جميع نقاط الاتصال مع العملاء ، و دمج بيانات العملاء من مختلف الأنظمة التشغيلية للحصول على عميل حقيقي و التأكد من أن كل جزء من المنظمة لديه حق الوصول إلى نفس المعلومة المنسقة

5-توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سياسات الخصوصية و رضا العميل مما يظهر أهمية الحفاظ على بيانات العملاء و عدم عرضها إلا من خلال الإدارة المختصة بذلك.



### خامس عشر: مناقشة النتائج

في ضوء استعراض البحوث السابقة قد تناول بحث (prakash&srivastava,2013) العلاقة بين مدخل مركزية العميل و رضا العميل و توصل البحث إلى أهمية دور جودة الخدمة الصحية في تحسين مركزية العميل و من ثم تحقيق عنصر الرضا .

و اتفقت الباحثة مع نتائج بحث (Carmen van den hemel , martijin f.rade , 2016) حيث توصل البحث إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد مدخل مركزية العميل المتمثلة في (الأفراد، التكامل التنظيمي ،التنظيم الداخلي ،سياسات الخصوصية ،البنية التحتية و النظام ) و رضا العميل حيث توصلت الباحثة إلى:

1-أهمية دور الأفراد في تحقيق رضا العميل.

2-أهمية دور التكامل التنظيمي في تحقيق رضا العميل.

3-أهمية دور سياسات الخصوصية في تحقيق رضا العميل .

4-أهمية دور البنية التحتية في تحقيق رضا العميل.

5-أهمية دور التنظيم الداخلي في تحقيق رضا العميل.

### سادس عشر: التوصيات

1- عقد دورات تدريبية بصفة دورية للطاقم الطبي والإداري وذلك لتعزيز مهارات التعامل مع المرضى، الاستجابة السريعة لاستفسارات وشكاوى المرضى ، معرفة آراء ورغبات المرضى وذلك عن طريق إدارة إرضاء المنتفعين.

2- أهمية تعزيز العلاقات بين مقدمي وملتقى الخدمة وذلك عن طريق عمل مقابلات من خلال فريق مختص مع المرضى وذلك لمعرفة احتياجات ورغبات العملاء .

3-ضرورة توفير جميع المعدات والأجهزة الطبية في كل الوحدات و المستشفيات الخاضعة لمنظومة التأمين الصحي الشامل دون حاجة المرضى إلى الذهاب لمكان آخر لتلقى الخدمة.



4- ضرورة وجود اتصال دائم بين الطاقم الطبي والطاقم الإداري مع المرضى لتحقيق احتياجات ورغبات العملاء .

ضرورة تعريف المريض بخطة العلاج كاملة مع شرح تفصيلي للحالة المرضية له والمتابعة الدورية للمريض، و استخدام جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة في الوحدات الصحية والمستشفيات وذلك لتسيير الإجراءات الإدارية كعمليات الدخول والخروج ، والحجز والعرض على الطبيب ، أو الكشف الطبي على المرضى

#### سابع عشر: خطة تنفيذ التوصيات

التوصية	آلية التنفيذ	نتيجة التوصية	القائم بالتنفيذ	المدة الزمنية
1- عقد دورات تدريبية بصفة دورية للطاقم الطبي والإداري.	إنشاء مركز تدريب لعقد الدورات التدريبية للطاقم الطبي والإداري.	تعزيز مهارات التعامل مع المرضى.	مدراء التدريب و التطوير الإداري في المراكز الصحية و المستشفيات	مدة التدريب أسبوعان و يعقد بصفة دورية كل ستة أشهر.
2- الاستجابة السريعة لاستفسارات و شكوى المرضى	تفعيل إدارة إرضاء المنتفعين بدلاً من أن تكون إدارة اسماً فقط و أن تقوم بأداء مهامها الحقيقية ، ويكون دورها الاستماع لاستفسارات و شكوى المرضى و الاستجابة السريعة لحل هذه المشكلات ، و تحسين أدوات الاتصال مع العميل لتلقى الشكاوى	تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى و من ثم إدارة إرضاء المنتفعين	المسؤولون عن إدارة إرضاء المنتفعين.	طوال مدة العمل داخل منظومة التأمين الصحي الشامل.



### ثامن عشر: الدراسات المستقبلية

توصل البحث الحالي لوجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأفراد ورضا العميل، وبين التكامل التنظيمي ورضا العميل، وبين التنظيم الداخلي ورضا العميل، وبين البنية التحتية ورضا العميل، وأخيراً توجد علاقة إيجابية بين سياسات الخصوصية ورضا العميل. وبناء على هذه النتائج ترى الباحثة ضرورة قيام الباحثين في المستقبل بدراسة التكامل التنظيمي وعلاقته بترسيخ العمل على رضا العميل. ودراسة هل إذا تم تطبيق هذا البحث في المنظمات الصحية الهادفة للربح سوف تتغير النتائج؟، وكذلك دراسة دور تخطيط الموارد البشرية في تحقيق رضا العميل، وبالإضافة إلى ذلك دراسة دور توافر البنية التحتية و النظام في تحقيق رضا العميل. بالإضافة إلى دراسة دور الرضا الوظيفي للعاملين في تحقيق رضا العملاء بمنظومة التأمين الصحي الشامل.

## تاسع عشر: المراجع

### قائمة المراجع العربية :

محمود , سامية السيد , " استخدام نموذج رضا العميل الأمريكي لقياس محددات ونتائج رضا المرض عن الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة : دراسة تطبيقية " , مجلة التجارة والتمويل , كلية التجارة – جامعة طنطا , العدد 4 , 2017 ,

مرايمي , أسماء " العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العميل بالمؤسسة : مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال , المجلد 3 , العدد 1 , ص.ص. 31 – 47 , 2017 ,

الدكروبي, محمد السعيد عبد الغفار (2018)، "الدور الوسيط للكلمة المنطوقة الإلكترونية في العلاقة بين أخلاقيات البيع الإلكتروني والثقة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على مواقع التسوق الإلكتروني"، رسالة دكتوراه غير منشورة، المنصورة، كلية التجارة

البياتي , أميرة شكرولي , " أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى – دراسة استطلاعية في مستشفى الجهاز الهضمي و الكبد التعليمي " , كلية الإدارة و الاقتصاد , جامعة بغداد , نوفمبر 2019.

الجمال , أمل عبد المرضى عبد المنعم , " محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في مستشفيات الحكومية " , مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية – جامعة الفيوم , العدد 17 , أكتوبر , 2019 , ص.ص 55 – 85

خليل , عصام عبد الهادي على , " تأثير أبعاد جودة العلاقة على نواتج ارتباط العميل بالعلامة التجارية دراسة ميدانية على عملاء أجهزة الهاتف المحمول بالقاهرة " , المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية , كلية التجارة – جامعة قناة السويس , المجلد 11 , العدد 1 , 2020 , ص.ص 595 – 663



**قائمة المراجع الأجنبية:**

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. Journal of applied psychology, 88(5), 879**
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). Research methods for business students. Pearson education.**
- Meena RamanalAmbaram, "The factors that enable. Customer centricity and the changes in the organisation design when moving from a product to a customer centric. strategy", Gordon institute of business institute of business science, university of pretoria, November 2013**
- Byrne, B. M. (2016). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming. routledge**
- Carmen Van den Hemel, Martijn F. Rademakers, "Building customer centric organizations shaping factors. and Barriers", journal of creating value, SAGE, PP. 211\_230, 2016**
- Alessandro Inversini, Manuela De carlo et al., "The effects of customer centricity in hospitality", International. journal of hospitality management, 2019**
- Gyan Prakash &Shefali srivastava," Role of internal. service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction", International journal of pharma Ceutical and healthcare marketing, Vol. 13, No. 1, pp. 2-20, 2019.**
- Hanna Komulanien&sailisaraniemi, " customer Centricity in mobile banking: a customer experience perspective", International journal of bank marketing, Vol. 37, No. 5, pp. 1082 1102, 2019.**
- Lamin B. Cessay, "Building a high customer experience management organization: Toward customer centricity", Jindal of business research, SAGE, pp. 162. 175, 2020**
- Thomas Kreuzer, Maximilian Roglinger et al., "Customer centric prioritization of process improvement projects", ELSEVIER, 2020.**
- Ferreira, Marques et al.," Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis",ELSEVIER,2021**

قائمة الاستقصاء :

1-مدخل مركزية العميل:-

العبارة	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
-يوفر طاقم المستشفى إرشادات واضحة بشأن عمليات دخول و خروج المرضى.					
-يتسم طاقم المستشفى بالعناية بالمرضى.					
-يوفر طاقم المستشفى رعاية آمنة و في الوقت المناسب.					
-يحقق موظفو المستشفى جودة اكلينيكية أعلى من غيرهم.					
-يوفر طاقم المستشفى معلومات تتمحور حول العميل فيما يتعلق بعملية الرعاية بأكملها.					

2-رضا العميل:-

العبارة	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
-طريقة معاملة الطبيب جيدة.					
-طريقة معاملة طاقم التمريض و المساعدين جيدة.					
-توافر المعلومات التوضيحية للطبيب المعالج عن الحالة المرضية .					
-مستوى نظافة المستشفى و المرافق جيدة.					
-توافر الهدوء و الراحة.					
-سرعة إجراءات الدخول للمستشفى .					
-سرعة مراجعة الأطباء و الممرضين عند الحاجة.					
-سرعة اتخاذ الإجراءات الطبية اللازمة.					
-توفير وسائل الراحة و الترفيه داخل المستشفى.					
-أسلوب المعاملة من طاقم المستشفى جيد.					