

## دور الإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية)

ممدوح زكي عويس<sup>1</sup> شيماء محمد محمد الدسوقي<sup>2</sup> نبيل صلاح محمد<sup>3</sup>

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الإدارة بالتجوال للمديرين في مستشفيات جامعة حلوان ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية وتحسينها في المستشفيات الحكومية الجامعية، وبالأخص مستشفيات جامعة حلوان ، والكشف عما إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسّطات استجابات أفراد العينة لدور الإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي حيث يتمثل مجتمع الدراسة في الفريق الطبي بمستشفى الطلبة ومستشفى بدر الجامعي - جامعة حلوان البالغ عددهم (974) وتم سحب عينة عشوائية طبقية مكونة من (276) مفردة من الفريق الطبي، وتمت معالجة البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى صحة الفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "

وأوصت الباحثة بضرورة وجود تفاعل مباشر بين المدير والعاملين بالقطاع الصحي، وذلك من خلال بناء الثقة والمصادقية، وتحسين الاتصال بينهم، والعمل على تعزيز شعور العاملين بالقطاع الصحي بالأمن والأمان وإزالة الحواجز بينهم.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة بالتجوال , جودة الخدمات الصحية , مستشفيات جامعة حلوان.

<sup>1</sup> أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة حلوان.

<sup>2</sup> باحثة بمرحلة الماجستير الأكاديمي - تخصص إدارة المستشفيات، كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان.

<sup>3</sup> مدرس بقسم إدارة الأعمال , كلية التجارة، جامعة حلوان.

---

---

## The role of Management by Wandering around (MBWA) in improving the health services quality: An applied study

### Abstract

The study aimed to identify the degree of practice of management by wandering among managers at Helwan University Hospitals and its role in raising the level of quality of health services and improving it in the government University hospitals, especially Helwan University Hospitals, and revealing whether there are statistically significant differences in the averages of responses of sample members to the management by walking around in improving the quality of health services in the hospitals. The study relied on the use of a social survey approach, where the study population represented the medical team at Student Hospital and Badr University Hospital - Helwan University, numbering (974), and a stratified random sample consisting of (276) individuals was drawn from the medical team. The data was processed and analyzed statistically using SPSS.

The results of the research demonstrated the validity of the third main hypothesis of the research, which it states that “there is a statistically significant effect at the level of significance ( $\alpha=0.01$ ) of management by walking around in improving the quality of health services in the hospitals.”

The researcher recommended the need for direct interaction between the manager and health sector workers, by building trust and credibility, and improving communication between them. And work to enhance health sector workers' sense of security and safety, and remove barriers between them.

**Keywords:** Management by Wandering around, Quality of healthcare services, Helwan University Hospitals.

## البحث

### المقدمة

تقوم المنظمات الصحية بالاعتماد على موارد عديدة أهمها المورد البشري من أجل تقديم الخدمات الصحية، وفي ظل تحديات التكنولوجيا التي تعاصرها المستشفيات في الوقت الحالي فأنها تسعى أن تقدم أفضل الخدمات الصحية من خلال الاهتمام بالمورد البشري نظراً لدوره المهم الذي يلعبه في جميع المستويات الإدارية، وترتب على ذلك الأخذ بأساليب الإدارة الحديثة، والإدارة بالتجوال تعتبر أحد أهم أساليب الإدارة الحديثة التي تساعد المنظمات الصحية على اكتشاف ومتابعة كل ما يحدث بداخلها من خلال الاتصال المباشر مع العاملين واكتشاف المشكلات الفعلية.

وفي العصر الحالي يشهد العالم العديد من التغيرات في جميع الجوانب التي تشكل حياة الإنسان، خاصة في جوانب الأعمال الإدارية، ويعتبر وجود الإدارة شيئاً ضرورياً وأساسياً في حياة أفراد المجتمع، كما منذ أن زاد الوقت الذي يجلس فيه المديرون في مكاتبهم وابتعادهم عن ميادين العمل الفعلية، وعدم اتباعهم لسياسة الباب المفتوح، أدى ذلك إلى شعور العاملين بعدم الانتماء إلى المنظمة ومن هنا زاد الاهتمام باستخدام أسلوب الإدارة بالتجوال (أبو طير، 2021، ص2-3).

وتعد الإدارة بالتجوال من أحد الاتجاهات الإدارية المعاصرة الحديثة، وقد أطلق على هذا الاتجاه مصطلح الإدارة بالمشاهدة، والإدارة المرئية، والإدارة عن قرب (الهويشل، 2019، ص21)، كما تعتبر الإدارة بالتجوال تقنية معتمدة على نطاق واسع في المستشفيات حيث يقوم المديرون بمراقبة مباشرة للعمل في الخطوط الأمامية (Tucker & Singer، 2015، p253).

كما تمثل الإدارة بالتجوال منظومة إدارية متكاملة تعتمد على التواجد الفعلي والحضور الذكي للقائد الإداري في مواقع العمل الفعلي وعدم الاعتماد بشكل كامل

على التقارير ووسائل الاتصال الأخرى بل يجب أن يعتمد المدير على مهاراته الشخصية والفنية في تخطيط وتنظيم وتنفيذ الجولات الإدارية وإدارة المقابلات الفردية والجماعية التي تحدث أثناء التجوال الإداري، كما يتطلب الأمر منه صياغة الأسئلة الذكية مع العاملين من أجل اكتشاف أي قصور وكذلك استخدام مهارة الحوار (عبد الكريم، 2018، ص128). وفي السنوات الماضية وصل الاهتمام بجودة الخدمة إلى مستوى غير مسبوق في مختلف القطاعات، وقد تم تحديد نوعية الخدمة بشكل متزايد باعتبارها العامل الرئيسي في التمييز بين الخدمات وبناء الميزة التنافسية، ومع ذلك، فإن خدمات الرعاية الصحية لها موقع فريد من نوعه بين الخدمات الأخرى نظراً لطبيعة المخاطر التي تتطوي عليها بشدة وهذا يجعل قياس جودة الخدمة في وضع الرعاية الصحية أكثر تعقيداً وأهمية في نفس الوقت (بحر والجدي، 2019، ص5). وفي هذا السياق تسعى الباحثة إلى دراسة العلاقة بين ممارسة الإدارة بالتجوال وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

### الدراسات السابقة

ولقد اهتمت الدراسات العربية والأجنبية بدراسة الإدارة بالتجوال لدي القيادات في مختلف القطاعات ، لما لها من أهمية بارزة وواضحة ، فقد أشارت دراسة (الربيعي ، 2022) إلى نتائج أهمها : اهتمام المديرين في المدارس المتوسطة بالإدارة بالتجوال ونشر ثقافة التواصل الاجتماعي، وبأهمية تعزيز ثقافة التواصل الاجتماعي بين أعضاء الهيئة التعليمية والطلبة وأولياء أمور الطلبة والاختلاط بالآخرين، كما أن من خلال النتائج وجدت علاقة بين المديرين الذين يمارسون الإدارة بالتجوال وثقافة التواصل بكل أنواعها وأساليبها لما لها من أهمية لتعزيز المحبة والتسامح والاندماج بين الأدوات الفاعلة في المدارس . كما أشارت نتائج دراسة ( شوقي ، 2022) إلى : وجود علاقة طردية بين الإدارة بالتجوال والتميز المؤسسي، ووجود فروق موجبة في الأهمية النسبية لتأثير أبعاد الإدارة بالتجوال

على التميز المؤسسي؛ حيث احتلت الإدارة بالتجوال المرتبة الأولى في التأثير على التميز المؤسسي، وجاء أكثر الأبعاد تأثيراً بالترتيب (إدارة الوقت، التطوير والإبداع والابتكار، التغذية الراجعة، العلاقات الإنسانية). كما أوضحت دراسة (خضر, 2018) أن مستوى الإدارة بالتجوال في المستشفيات الحكومية الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، وجاء بالمرتبة الأولى بعد اكتشاف الحقائق بدرجة مرتفعة، وأظهرت النتائج أن مستوى صنع القرارات في المستشفيات الحكومية جاءت بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة بالتجوال على صنع القرارات. كما أشارت دراسة (Udeze & Opara, 2022) إلى أن قدرة المدير على الاستماع والمناقشة مع العاملين يؤثر بشكل كبير على علاقة العمل بين الموظف والمدير، وكانت هناك علاقة إيجابية بين المشاركة الشخصية للمدير في الإشراف والكفاءة الذاتية للموظفين، كما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين رغبة المدير في تقديم الدعم للعاملين والتزام القوى العاملة.

كما اهتمت الدراسات العربية والأجنبية بدراسة جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات، وتوصلت دراسة (العتيبي، 2019) إلى صحة فرضية الدراسة بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات الصحية التي تقدمها شركات التأمين من جهة وأبعاد جودة الخدمة الصحية الخمسة. كما استنتجت انخفاض مستوى جودة خدمة التأمين الصحي التي تقدمها شركات التأمين من وجهة نظر عملائها. كما أوضحت دراسة (Georgiadou, 2017) أن خمسة من أبعاد الجودة لهم تأثيراً كبيراً على الجودة الشاملة للخدمات الصحية، ويتم استخدامهم كمقياس لرضا المرضى في المستشفى، وهذه الأبعاد بالترتيب هي: (الرعاية السريرية، المسؤولية الاجتماعية، جودة الموظفين، البنية التحتية والمسؤولية الاجتماعية، وموثوقية المستشفى).

ومن الدراسات السابقة التي ربطت بين الإدارة بالتجوال وجودة الخدمات ، دراسة (بكر، 2020) التي توصلت إلى أن الإدارة بالتجوال تؤثر تأثيرًا إيجابيًا في مستوى الثقة التنظيمية، كما تؤثر الثقة التنظيمية تأثيرًا إيجابيًا على جودة الخدمات المصرفية. بينما اتضح أن الإدارة بالتجوال لا تؤثر تأثيرًا مباشرًا على جودة الخدمة إلا من خلال وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط. بينما أوضحت دراسة (Durrah et al., 2018) أن بعدي (اكتشاف الحقائق والتغذية الراجعة) لهما تأثير إيجابي على جودة الخدمة، في حين وجد أن الأبعاد الثلاثة الأخرى للإدارة بالتجوال، وهي الاتصال والتحفيز والإبداع، ليس لها تأثير معنوي على جودة الخدمة المصرفية. ومن خلال استعراض البحوث والدراسات السابقة، يتضح أنه تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على أهمية ممارسة الإدارة بالتجوال، وأن لها تأثير على العاملين والمدراء والمنظمة ككل.

**وتتميز هذه الدراسة عن غيرها بالآتي:**

إن أغلب الدراسات السابقة أجريت في بيئات مختلفة ولكن هذه الدراسة تتناول مستشفيات جامعة حلوان، وعلى حد علم الباحثة أنه لم تجرى دراسة عن الإدارة بالتجوال في المستشفيات الجامعية الحكومية المصرية. كما أنه على حد علم الباحثة، أن أغلب الدراسات السابقة تناولت كل متغير من متغيرات الدراسة على حدة (الإدارة بالتجوال) و(جودة الخدمات الصحية)، أي أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما في مجال الصحة، أما هذه الدراسة ركزت على دراسة العلاقة بينهما في مجال الخدمات الصحية وبالأخص المستشفيات الجامعية .

**مشكلة البحث وأسئلته**

تعتبر الإدارة بالتجوال أسلوبًا ومنهجًا إداريًا حديثًا أثبت نجاحه في كثير من المجالات منها: التعليمية، والاجتماعية وغيرها ولكن من مجال عمل الباحثة في المستشفيات ، وجدت الباحثة أن العلاقة بين الإدارة بالتجوال وتحسين جودة

الخدمات الصحية المقدمة غير واضحة، وما زالت مبهمة في المستشفيات مما يجعلها ظاهرة تحتاج إلى التفسير؛

لذلك يمكن إعادة صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى ممارسة الإدارة بالتجوال في مستشفيات جامعة حلوان؟
- 2- ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات محل الدراسة؟
- 3- هل يوجد تأثير لممارسات الإدارة بالتجوال على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة؟

#### أهداف البحث

- 1- تحديد مستوى ممارسة الإدارة بالتجوال في مستشفيات جامعة حلوان.
- 2- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات محل الدراسة.
- 3- تحديد تأثير الإدارة بالتجوال على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة.
- 4- تقديم مجموعة من المقترحات لتفعيل دور الإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية.

#### فرضيات البحث

تتمثل فرضيات البحث فيما يلي:

الفرض الرئيس : " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات موضع الدراسة":

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

- (1) الفرض الفرعي الأول: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) لاكتشاف الحقائق في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات موضع الدراسة."
- (2) الفرض الفرعي الثاني: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) لتحسين الاتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات موضع الدراسة."
- (3) الفرض الفرعي الثالث: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للتحفيز في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات موضع الدراسة."
- (4) الفرض الفرعي الرابع: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للتطوير والإبداع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات موضع الدراسة."
- (5) الفرض الفرعي الخامس: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للتغذية الراجعة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات موضع الدراسة."

### حدود البحث

حدود البحث تتمثل في التالي:

- **الحد الموضوعي:** اقتصر البحث على درجة ممارسة المديرين في مستشفيات جامعة حلوان للإدارة بالتجوال في المجالات التالية: (اكتشاف الحقائق، تحسين الاتصال، التحفيز، التطوير والإبداع، التغذية الراجعة)، وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية.
- **الحد الجغرافي:** اقتصر البحث على مستشفيات جامعة حلوان (مستشفى الطلبة ومستشفى بدر الجامعي).



- **الحد البشري:** اقتصر البحث على عينة طبقية عشوائية من الفريق الطبي بمستشفيات جامعة حلوان.
- **الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة من 2023\9\2 إلى 2023\10\15.

## أهمية البحث

المساهمة في زيادة الوعي لدى القادة والإداريين والعاملين في القطاع الصحي حول أهمية ممارسة الإدارة بالتجوال للمنظمات الصحية، وأهميتها بالنسبة لكيفية التعامل مع المورد البشري ومشاركته في مشاكل العمل، مما يؤثر على أداء العاملين وعلى جودة الخدمات الصحية التي تعتبر أداة مهمة في مواجهة التحديات والمتغيرات التي تواجه هذه المنظمات وموظفيها وقادتها ومديريها. ويمكن النظر إلى أهمية البحث من اتجاهين:

- **الأهمية العلمية:** محاولة فهم طبيعة العلاقة بين الإدارة بالتجوال وجودة الخدمات الصحية , كما يساعد البحث في رفع دافعية المديرين وقدرتهم على الإبداع والتجديد ومواكبة التطور، وبناء فلسفة الإدارة بالتجوال التي تهتم بالعاملين والكشف عن مشاكلهم في العمل، والسعي لحلها واكتشاف اتجاهات ومهارات الأفراد. ويركز البحث علي تسليط الضوء على أسلوب اتصال جديد من أساليب علوم الإدارة الحديثة، وهو الإدارة بالتجوال لزيادة التفاعل مع العاملين لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات.
- **الأهمية التطبيقية:** على الرغم من الجهود البحثية عن الإدارة بالتجوال التي طالت قطاعات متنوعة، لم يتم الاهتمام بالإدارة بالتجوال وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية بشكل كبير في قطاع الخدمات الصحية وخاصة في المستشفيات محل الدراسة. حيث تم انشاء مستشفى الطلبة – جامعة حلوان عام 1981 بقرار مجلس الجامعة كوحدة ذات طابع خاص، وتقوم بتقديم

الخدمة العلاجية لطلاب الجامعة ثم تطورت الخدمة لتشمل العاملين بالجامعة وأسره وأهالي مدينة حلوان وأعضاء الشركات والهيئات التي تم التعاقد معها لتقديم الخدمة الطبية والتوعية الصحية في البيئة المحيطة بالمستشفى. (موقع جامعة حلوان) . كما وفرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وجامعة حلوان، خدمة طبية جديدة لإقليم شرق القاهرة، الذي اشتمل على مدن سكنية جديدة، مثل بدر والشروق، والعاصمة الإدارية الجديدة، وهي مستشفى بدر الجامعي التي تقدم كل الخدمات بشكل مجاني، كما أنها تخدم طلاب كلية الطب للتدريب في فترة الامتياز (روماني، 2022).

## مصطلحات البحث

### تعريف الإدارة بالتجوال

تعددت تعريفات الإدارة بالتجوال فُعرفت على أنها "نظامًا إداريًا متكاملًا قائمًا على وجود قادة إداريين في مواقع الخطوط الأمامية، باستخدام قدراتهم الشخصية لإجراء المقابلات وعدم الاعتماد كليًا على وسائل الاتصال الإلكترونية، تحدث إلى الموظفين لاكتشاف أي أوجه قصور ومعالجتها وتحديد قدراتهم وإنجازاتهم الفردية ومناقشة أفكار الموظفين ومشاكلهم ومحاولة معرفة ما يجري في أماكن العمل الميدانية" (الفضلي، 2021، ص100).

كما تم تعريفها على أنها "قدرة القيادات على ترك مكاتبهم، وقضاء الوقت الكافي في التجوال في ساحات العمل بين الموظفين، لمتابعة تنفيذ المهام الموكلة إليهم، من أجل توفير بيئة عمل يتم من خلالها معرفة نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها، لتحسين وتطوير جودة أداء العاملين في المؤسسة، واستمرارية عملية الاتصال والتواصل بين الرئيس والمرؤوسين" (سمور، 2019، ص15-16).

وتعرف الباحثة الإدارة بالتجوال إجرائيًا بأنها فلسفة إدارية تقوم على أساس تطبيق سياسة الباب المفتوح في الإدارة وتواجد المدير القائد في مواقع العمل الفعلية

والتجوال في المنظمة؛ بهدف التواصل المباشر مع العاملين لتحسين الاتصال واكتشاف المبدعين والمميزين منهم وتحفيز العاملين والرقابة على الأداء واكتشاف الحقائق، والتعرف على احتياجاتهم والمشكلات التي تواجههم والعمل على إيجاد حلول لها من أجل تطوير جودة أداء العاملين والخدمات التي يقدمونها مما يحقق أهداف المنظمة.

### تعريف جودة الخدمات الصحية

يرى (العتيبي، 2019، ص198) أن الجودة الصحية تتعلق بمنظور المريض وتوقعاته، وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذه الخدمة، وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة. فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة.

كما عرف (رضوان، 2021، ص119) جودة الخدمة الصحية على أنها " تقديم خدمة صحية مناسبة وأمنة ويسهل الحصول عليها، وتلبي احتياجات , طموحات وتوقعات المستفيد منها".

وتعرف الباحثة جودة الخدمات الصحية إجرائياً بأنها تقديم الخدمات الصحية بجودة تتوافق مع متطلبات المستفيدين منها وتلبي احتياجاتهم في الوقت المناسب.

### الإجراءات المنهجية للبحث

تتمثل الإجراءات المنهجية للبحث فيما يلي :

#### (1-1) نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التي لديها القدرة على تقديم التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة وذلك من خلال الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، وتعتمد على جمع

الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالتها. لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد العلاقة بين الإدارة بالتجوال (كمتغير مستقل) وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات (كمتغير تابع) وذلك من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الإطار النظري ونتائج الإطار الميداني للبحث.

### (2-1) المنهج المستخدم:

اعتمد البحث على استخدام منهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً .

### (3-1) مجتمع وعينة البحث

تم حصر الفريق الطبي بمستشفى الطلبة ومستشفى بدر الجامعي - جامعة حلوان، وبلغ عددهم (974) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

#### جدول رقم (1) توزيع أعداد الفريق الطبي مجتمع البحث

م	الفئات	مستشفى الطلبة	مستشفى بدر الجامعي	المجموع
1	أطباء	130	163	293
2	صيادلة	35	77	112
3	تمريض	62	456	518
4	فنيين (تخدير - معمل - أشعة - صيانة أجهزة طبية)	30	21	51
	المجموع	257	717	974

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على بيانات العاملين بمستشفيات جامعة حلوان.

## (1) نوع وحجم العينة:

تمثلت نوع العينة للبحث في العينة العشوائية الطبقية، وتم حسابها من خلال الجداول المعدة لذلك الغرض من خلال الانترنت .

وعلى ذلك، بلغ حجم العينة للفريق الطبي بمستشفى الطلبة ومستشفى بدر الجامعي - جامعة حلوان (276) مفردة، وتم استخدام طريقة التوزيع المتناسب، وذلك كما يلي:

$$\text{طريقة التوزيع المتناسب} = \frac{\text{حجم العينة} \times \text{حجم الطبقة}}{\text{إجمالي مجتمع البحث}}$$

وفي ضوء ما سبق، تم توزيع الفريق الطبي بمستشفى الطلبة ومستشفى بدر الجامعي - جامعة حلوان وفقاً للتخصصات، كما يلي:

## جدول رقم (2) توزيع أعداد الفريق الطبي وفقاً للتخصصات

م	الفئات	عدد الفريق الطبي	حجم العينة
1	أطباء	293	83
2	صيادلة	112	32
3	تمريض	518	147
4	فنيين	51	14
	المجموع	974	276

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على التحليل الإحصائي

## (1-4) أساليب التحليل الإحصائي :

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج ( SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية

التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعادلة سيرمان براون للتجزئة النصفية، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، وطريقة الفرق المعنوي الأصغر لتحديد اتجاه التباين، والرسوم البيانية.

#### اختبار فروض البحث :

اختبار الفرض الرئيس للبحث: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات":

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، ويمكن اختبار هذا الفرض الرئيس من خلال اختبار الفروض الفرعية التالية، وذلك كما يلي:

(1) اختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيس للبحث: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) لاكتشاف الحقائق في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ":

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، فالمتغير المستقل في هذا التحليل هو " اكتشاف الحقائق كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال "، أما المتغير التابع هو " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات"، وذلك كما يتضح من الجداول التالية:

جدول رقم (3) العلاقة بين اكتشاف الحقائق وتحسين جودة الخدمات الصحية في  
المستشفيات

(ن=276)

أبعاد جودة الخدمات الصحية ككل	التعاطف	الجوانب المادية الملموسة	الأمان والضمان	الاعتمادية	الاستجابة	الأبعاد الأبعاد
**0.290	*0.131	*0.158 *	*0.167 *	*0.311 *	*0.341 *	اكتشاف الحقائق

\* معنوي عند (a=0.05)

\*\* معنوي عند (a=0.01)

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01) بين اكتشاف الحقائق كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما يهدف البحث تحقيقه.

جدول رقم (4) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير اكتشاف الحقائق في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

اختبارات T-Test		معامل الانحدار B	المتغير المستقل
المعنوية Sig	القيمة T		
0.000	5.016	0.150	اكتشاف الحقائق
المعنوية الكلية (اختبار ف (F-Test):			
25.162		(القيمة F)	
0.000		(المعنوية (Sig)	
القوة التفسيرية:			
0.290		معامل الارتباط البسيط (R)	
0.084		معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	
0.000		(المعنوية (Sig)	

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

- المعنوية الكلية: أشارت نتيجة اختبار ف " F-Test " إلى أن نموذج الانحدار البسيط يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01)، ومن ثم فإنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل " اكتشاف الحقائق كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .



■ القوة التفسيرية:

- بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (R) (0.290)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.084)، أي أن المتغير المستقل " اكتشاف الحقائق كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر (8.4%) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

■ **معنوية المتغيرات المستقلة:** في تحليل الانحدار البسيط يستخدم اختبار T-test لاختبار معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل " اكتشاف الحقائق كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أشارت نتيجة اختبار T إلى أن العلاقة بين المتغيرين تعتبر معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ )، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.150)، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية.

وبناءً على النتائج السابقة فإنه يتم قبول الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيس للبحث، والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) لاكتشاف الحقائق في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

(2) اختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيس للبحث: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) لتحسين الاتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ":

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، فالمتغير المستقل في هذا التحليل هو " تحسين الاتصال كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال"، أما المتغير التابع هو " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات"، وذلك كما يتضح من الجداول التالية:

جدول رقم (5) العلاقة بين تحسين الاتصال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

أبعاد جودة الخدمات الصحية ككل	التعاطف	الجوانب المادية الملموسة	الأمان والضمان	الاعتمادية	الاستجابة	الأبعاد
**0.326	*0.153	**0.198	**0.185	**0.348	**0.360	تحسين الاتصال

\* معنوي عند ( $\alpha=0.05$ )

\*\* معنوي عند ( $\alpha=0.01$ )

المصدر: من إعداد الباحثة، استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) بين تحسين الاتصال كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما يهدف اليه البحث تحقيقه.

جدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير تحسين الاتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

اختبارات T-Test		معامل الانحدار B	المتغير المستقل
المعنوية Sig	القيمة T		
0.000	5.704	0.152	تحسين الاتصال
المعنوية الكلية (اختبار ف (F-Test):			
32.535		(القيمة F)	
0.000		(المعنوية (Sig)	
القوة التفسيرية:			
0.326		معامل الارتباط البسيط (R)	
0.106		معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	
0.000		(المعنوية (Sig)	

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

- المعنوية الكلية: أشارت نتيجة اختبار ف " F-Test " إلى أن نموذج الانحدار البسيط يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01)، ومن ثم فإنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل " تحسين الاتصال كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

■ القوة التفسيرية:

- بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (R) (0.326)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.106)، أي أن المتغير المستقل " تحسين الاتصال كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر (10.6%) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

■ **معنوية المتغيرات المستقلة:** في تحليل الانحدار البسيط يستخدم اختبار T-test لاختبار معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل " تحسين الاتصال كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " ، حيث أشارت نتيجة اختبار T إلى أن العلاقة بين المتغيرين تعتبر معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ )، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.152)، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية.

وبناءً على النتائج السابقة فإنه يتم قبول الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيس للبحث ، والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) لتحسين الاتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

(3) اختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيس للبحث: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للتحفيز في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ":

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، فالمتغير المستقل في هذا التحليل هو " التحفيز كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال"، أما المتغير التابع هو " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات"، وذلك كما يتضح من الجداول التالية:

### جدول رقم (7) العلاقة بين التحفيز وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

أبعاد جودة الخدمات الصحية ككل	التعاطف	الجوانب المادية الملموسة	الأمان والضمان	الاعتمادية	الاستجابة	الأبعاد
**0.344	**0.156	**0.236	**0.204	**0.348	**0.369	التحفيز

\* معنوي عند ( $a=0.05$ )

\*\* معنوي عند ( $a=0.01$ )

المصدر: من إعداد الباحثة, استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) بين التحفيز كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما يهدف اليه البحث تحقيقه.

جدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير التحفيز في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

اختبار ت		معامل الانحدار B	المتغير المستقل
المعنوية Sig	القيمة T		
0.000	6.055	0.157	التحفيز
المعنوية الكلية (اختبار ف (F-Test):			
36.661		(القيمة F)	
0.000		المعنوية (Sig)	
القوة التفسيرية:			
0.344		معامل الارتباط البسيط (R)	
0.118		معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	
0.000		المعنوية (Sig)	

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

- المعنوية الكلية: أشارت نتيجة اختبار ف " F-Test " إلى أن نموذج الانحدار البسيط يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01)، ومن ثم فإنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل " التحفيز كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

■ القوة التفسيرية:

- بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (R) (0.344)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.118)، أي أن المتغير المستقل " التحفيز كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر (11.8%) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

- **معنوية المتغيرات المستقلة:** في تحليل الانحدار البسيط يستخدم اختبار T-test لاختبار معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل " التحفيز كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أشارت نتيجة اختبار ت إلى أن العلاقة بين المتغيرين تعتبر معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ )، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.157)، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية.

وبناءً على النتائج السابقة فإنه يتم قبول الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيس للبحث، والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للتحفيز في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

(4) اختبار الفرض الفرعي الرابع للفرض الرئيس للبحث: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للتطوير والإبداع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ":

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط و Simple Linear Regression، فالمتغير المستقل في هذا التحليل هو " التطوير والإبداع كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال "، أما المتغير التابع هو " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات"، وذلك كما يتضح من الجداول التالية:

جدول رقم (9) العلاقة بين التطوير والإبداع وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

أبعاد جودة الخدمات الصحية ككل	التعاطف	الجوانب المادية الملموسة	الأمان والضمان	الاعتمادية	الاستجابة	الأبعاد
**0.284	**0.156	**0.200	*0.149	**0.285	**0.291	التطوير والإبداع

\* معنوي عند ( $\alpha=0.05$ )

\*\* معنوي عند ( $\alpha=0.01$ )

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) بين التطوير والإبداع كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما يهدف اليه البحث تحقيقه.

جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير التطوير والإبداع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات



(ن=276)

اختبار ت T-Test		معامل الانحدار B	المتغير المستقل
المعنوية Sig	القيمة T		
0.000	4.910	0.124	التطوير والإبداع
المعنوية الكلية (اختبار ف (F-Test):			
24.108		(القيمة F)	
0.000		المعنوية (Sig)	
القوة التفسيرية:			
0.284		معامل الارتباط البسيط (R)	
0.081		معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	
0.000		المعنوية (Sig)	

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

### يوضح الجدول السابق أن:

- المعنوية الكلية: أشارت نتيجة اختبار ف " F-Test " إلى أن نموذج الانحدار البسيط يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01)، ومن ثم فإنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل " التطوير والإبداع كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

■ القوة التفسيرية:

- بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (R) (0.284)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.081)، أي أن المتغير المستقل " التطوير والإبداع كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر (8.1%) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

■ **معنوية المتغيرات المستقلة:** في تحليل الانحدار البسيط يستخدم اختبار T-test لاختبار معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل " التطوير والإبداع كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أشارت نتيجة اختبار T إلى أن العلاقة بين المتغيرين تعتبر معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ )، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.124)، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية.

وبناءً على النتائج السابقة فإنه يتم قبول الفرض الفرعي الرابع للفرض الرئيس للبحث، والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للتطوير والإبداع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

(5) اختبار الفرض الفرعي الخامس للفرض الرئيس للبحث: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للتغذية الراجعة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ":

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، فالمتغير المستقل في هذا التحليل هو " التغذية الراجعة كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال"، أما المتغير التابع هو " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات"، وذلك كما يتضح من الجداول التالية:

جدول رقم (11) العلاقة بين التغذية الراجعة وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

أبعاد جودة الخدمات الصحية ككل	التعاطف	الجوانب المادية الملموسة	الأمان والضمان	الاعتمادية	الاستجابة	الأبعاد
**0.321	**0.181	**0.257	**0.183	**0.307	**0.295	التغذية الراجعة

\* معنوي عند ( $a=0.05$ )

\*\* معنوي عند ( $a=0.01$ )

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) بين التغذية الراجعة كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما يهدف اليه البحث تحقيقه.

جدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير التغذية الراجعة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

اختبارات T-Test		معامل الانحدار B	المتغير المستقل
المعنوية Sig	القيمة t		
0.000	5.611	0.154	التغذية الراجعة
المعنوية الكلية (اختبار ف (F-Test):			
31.484		(القيمة F)	
0.000		(المعنوية (Sig)	
القوة التفسيرية:			
0.321		معامل الارتباط البسيط (R)	
0.103		معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	
0.000		(المعنوية (Sig)	

المصدر: من إعداد الباحثة , استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

- **المعنوية الكلية:** أشارت نتيجة اختبار ف " F-Test " إلى أن نموذج الانحدار البسيط يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01)، ومن ثم فإنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل " التغذية الراجعة كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات " .

■ القوة التفسيرية:

- بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (R) (0.321)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.103)، أي أن المتغير المستقل "التغذية الراجعة كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال" يفسر (10.3%) من التباين الكلي في المتغير التابع "تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات".

■ **معنوية المتغيرات المستقلة:** في تحليل الانحدار البسيط يستخدم اختبار T-test لاختبار معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل "التغذية الراجعة كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال" والمتغير التابع "تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات"، حيث أشارت نتيجة اختبار T إلى أن العلاقة بين المتغيرين تعتبر معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ )، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.154)، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية.

وبناءً على النتائج السابقة فإنه يتم قبول الفرض الفرعي الخامس للفرض الرئيس للبحث، والذي ينص على أنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للتغذية الراجعة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات".

اختبار الفرض الرئيس للبحث: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات":

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، فالمتغير المستقل في هذا التحليل هو " أبعاد الإدارة بالتجوال ككل"، أما المتغير التابع هو " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات"، وذلك كما يتضح من الجداول التالية:

**جدول رقم (13) العلاقة بين الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات**

(ن=276)

أبعاد جودة الخدمات الصحية ككل	التعاطف	الجوانب المادية الملموسة	الأمان والضمان	الاعتمادية	الاستجابة	الأبعاد
						الأبعاد
**0.345	**0.171	**0.232	**0.195	**0.352	**0.365	أبعاد الإدارة بالتجوال ككل

\* معنوي عند (a=0.05)

\*\* معنوي عند (a=0.01)

المصدر: من إعداد الباحثة، استناداً على التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة.

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01) بين أبعاد الإدارة بالتجوال ككل وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه.

جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

(ن=276)

اختبارات T-Test		معامل الانحدار B	المتغير المستقل
المعنوية Sig	القيمة T		
0.000	6.081	0.179	أبعاد الإدارة بالتجوال ككل
المعنوية الكلية (اختبار ف (F-Test):			
36.981		(القيمة F)	
0.000		المعنوية (Sig)	
القوة التفسيرية:			
0.345		معامل الارتباط البسيط (R)	
0.119		معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	
0.000		المعنوية (Sig)	

يوضح الجدول السابق أن:

- المعنوية الكلية: أشارت نتيجة اختبار ف " F-Test " إلى أن نموذج الانحدار البسيط يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a=0.01)، ومن ثم فإنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل " أبعاد الإدارة بالتجوال ككل " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".
- القوة التفسيرية:

- بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (R) (0.345)، وهى تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.119)، أي أن المتغير المستقل " أبعاد الإدارة بالتجوال ككل " يفسر (11.9%) من التباين الكلى في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

■ **معنوية المتغيرات المستقلة:** في تحليل الانحدار البسيط يستخدم اختبار T-test لاختبار معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل " أبعاد الإدارة بالتجوال ككل " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أشارت نتيجة اختبار T إلى أن العلاقة بين المتغيرين تعتبر معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ )، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.179)، وهى تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية.

وبناءً على النتائج السابقة فإنه يتم قبول الفرض الرئيس للبحث وفروضه الفرعية، والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

### نتائج البحث والمناقشة

أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، وذلك كما يلي:



(1) أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) لاكتشاف الحقائق في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.01$ ) بين اكتشاف الحقائق كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. كما أن المتغير المستقل " اكتشاف الحقائق كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر ( $8.4\%$ ) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

(2) أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) لتحسين الاتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.01$ ) بين تحسين الاتصال كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. كما أن المتغير المستقل " تحسين الاتصال كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر ( $10.6\%$ ) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

(3) أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a=0.01$ ) للتحفيز في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.01$ ) بين التحفيز كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. كما أن المتغير المستقل " التحفيز كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر ( $11.8\%$ ) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

(4) أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الفرعي الرابع للفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للتطوير والإبداع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.01$ ) بين التطوير والإبداع كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. كما أن المتغير المستقل " التطوير والإبداع كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر (8.1%) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

(5) أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الفرعي الخامس للفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للتغذية الراجعة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.01$ ) بين التغذية الراجعة كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. كما أن المتغير المستقل " التغذية الراجعة كأحد أبعاد الإدارة بالتجوال " يفسر (10.3%) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

وبناء على ما سبق أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الرئيس للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) للإدارة بالتجوال في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات "، حيث أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) بين أبعاد الإدارة بالتجوال ككل وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. كما أن المتغير المستقل " أبعاد الإدارة بالتجوال ككل " يفسر (11.9%) من التباين الكلي في المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات ".

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن تجوال المدير بين العاملين يساعد على اكتشاف المعلومات والحقائق من مواقع العمل الفعلية حيث لا يعتمد المدير بشكل كلي على التقارير المكتوبة فقط إنما يمارس المدير التجوال لاكتشاف المشاكل وتقديم التغذية الراجعة للعاملين مما يساعد على حل مشاكل العمل وتطوير أداء العاملين , ومما يؤكد وجهة نظر الباحثة ما اشارت إليه دراسة (Durrah et al., 2018) إلى أن بعدي (اكتشاف الحقائق والتغذية الراجعة) لهما تأثير إيجابي على جودة الخدمة . كما يمكن القول أن تجوال المدير يساعد على تحسين الاتصال بينه وبين العاملين , ويقوم المدير أثناء تجواله ببحث العاملين على الابداع واكتشاف الأفكار المتطورة لديهم وتحفيزهم على العمل ويساعد ذلك على تحسين جودة العمل وتطوير أداء العاملين . بينما اختلفت دراسة (بكر, 2020) مع البحث الحالي حيث توصلت دراسة (بكر, 2020) أن الإدارة بالتجوال لا تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة الخدمة إلا من خلال وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط , بينما أوضحت دراسة (Durrah et al., 2018) أن الأبعاد الثلاثة الأخرى للإدارة بالتجوال وهم تحسين الاتصال والتحفيز والإبداع، ليس لهم تأثير معنوي على جودة الخدمة .

### التوصيات

في ضوء نتائج البحث، خرج البحث الحالي بمجموعة من التوصيات على النحو التالي:

أولاً: التوصيات المتعلقة بتعزيز استخدام الإدارة بالتجوال بالمستشفيات

- 1- تدريب المدراء على ممارسات الإدارة بالتجوال.
- 2- تحفيز العاملين وربط المكافأة بالإنجاز الفعلي.
- 3- استخدام الأساليب الحديثة للبحث عن المبدعين والعباقرة من العاملين.
- 4- إزالة الخوف والرغبة والخجل لدى العاملين.
- 5- وضع خطة إجرائية واضحة وهادفة للإدارة بالتجوال.

## ثانياً: التوصيات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات

- 1- الاهتمام بتدريب العاملين لتطوير مهاراتهم بالمستشفيات.
- 2- رفع معنويات العاملين من خلال مشاركتهم في صنع القرار.
- 3- كفاءة التشغيل والحد من تكرار العمليات.
- 4- شعور المرضى بالراحة والأمان أثناء تواجدهم في المستشفى.

## المراجع

- 1- أبوظير, آيات جواد (2021) . درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية التابعة لبلدية القدس للإدارة بالتجوال وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر المعلمين . فلسطين : كلية الدراسات العليا, جامعة الخليل , رسالة ماجستير , مسترجع من <http://dspace.hebron.edu/xmlui/handle/123456789/961>
- 2- الربيعي , عبد كاطع سموم (2022) . الادارة بالاتجوال وعلاقتها في نشر ثقافة التواصل الاجتماعي لدي مديرو المدارس المتوسطة في ضوء النظرية السلوكية وسبل تطويرها . مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية , 1 (44) : 400-433, مسترجع من <https://lark.uowasit.edu.iq/index.php/lark/article/view/2109/1576>
- 3- العتيبي, عبد الله ضاوي (2019) . جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف . مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية , جامعة القاهرة , 20(1) : 185-208 , مسترجع من [https://jpsa.journals.ekb.eg/article\\_88723.html](https://jpsa.journals.ekb.eg/article_88723.html)
- 4- الفضلي, طلال عجيل ( 2021 ) . درجة ممارسة مديري مدارس المرحلة الثانوية للإدارة بالتجوال في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين . العلوم التربوية, 29 ( 1 ) : 93 - 131 . مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1189812>
- 5- الهويشل , نوف أحمد(2019) . واقع ممارسة الإدارة بالتجوال لدي مديرات مدارس تطوير بمدينة الرياض " كلية العلوم الاجتماعية . مجلة العلوم التربوية والنفسية , جامعة الإمام محمد بن سعود, المملكة العربية السعودية, 3 ( 12 ) : 17-60 . مسترجع من <https://doi.org/10.26389/AJSRP.N181118>

6- بحر, يوسف عبد عطيه والجدي, بلال جمال (2019). أثر جودة الخدمات الصحية علي

رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة . مجلة الجامعة الإسلامية

للدراستات الاقتصادية والإدارية , 27 (3) : 1-25 . مسترجع من

<https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/article/view/5218>

7- بكر, سوزان فؤاد السيد (2020). أثر الإدارة بالتجوال على جودة الخدمة فى البنوك التجارية

المصرية العامة : الدور الوسيط للثقة التنظيمية . المجلة العلمية للدراسات والبحوث

المالية والإداية , 8 ( 2 ) : 1-46 . مسترجع من

[https://journals.ekb.eg/article\\_160942.html](https://journals.ekb.eg/article_160942.html)

8- جامعة حلوان " مستشفى الجامعة " متاح على موقع

<https://www.helwan.edu.eg/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%B4>

[/D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%87](https://www.helwan.edu.eg/%D9%81%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%87)

9- خضر, ارشد عيسى (2018). أثر الإدارة بالتجوال علي صنع القرارات في المستشفيات

الحكومية الأردنية . رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد والعلوم الادارية , جامعة آل بيت,

الأردن , مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/875572>

10- رضوان, علاء فرج حسن (2021). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين جودة

الخدمة الصحية دراسة تطبيقية علي المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية .

المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , جامعة عين شمس , 51 (4) : 113-166, مسترجع

من

[https://jsec.journals.ekb.eg/article\\_171516\\_97b3d932559b123b54](https://jsec.journals.ekb.eg/article_171516_97b3d932559b123b54)

[693df7a53bc530.pdf](https://jsec.journals.ekb.eg/article_171516_97b3d932559b123b54_693df7a53bc530.pdf)

11- روماني, كريم (2022). مستشفى بدري الجامعي .. خدمة طبية متميزة لأهالي المدن

المدن السكنية الجديدة . جريدة الوطن , متاح على موقع

<https://www.elwatannews.com/news/details/6357228>

12- سمور, أشرف اسماعيل حسن (2019). درجة ممارسة القيادات الجامعية الفلسطينية للإدارة

بالتجوال وعلاقتها بجودة الاداء المؤسسي . رسالة ماجستير, كلية التربية, الجامعة

الإسلامية , غزة , مسـترجـع مـن

<http://search.mandumah.com/Record/1027138>

13- شوقي, نورهان أحمد (2022) . الادارة بالتجوال وعلاقتها بالتميز المؤسسي وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM 2020 . مجلة البحوث الإدارية , أكاديمية السادات للعلوم الإدارية , 40 (2): 45-100 , مسـترجـع مـن

[https://jso.journals.ekb.eg/article\\_267361\\_a16228769045c492d7b](https://jso.journals.ekb.eg/article_267361_a16228769045c492d7b)

[54ced03815662.pdf](https://doi.org/10.54ced03815662)

14- عبد الكريم, والي الدين بدر موسي (2018) . أثر الإدارة بالتجوال على كفاءة الأداء المؤسسي: بالتطبيق على المستشفى السعودي الألماني بجدة . رسالة دكتوراة , جامعة أم درمان الإسلامية , أم درمان . مسـترجـع مـن

<http://search.mandumah.com/Record/998845>

- 15- Georgiadou, V. A.; Maditinos, D. (2017) . Measuring the quality of health services provided at a Greek public hospital through patient satisfaction: Case study: the general hospital of Kavala. **International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR)**, ISSN 2408-0101, Eastern Macedonia and Thrace Institute of Technology, Kavala , 10 (2) : 60-72, Retrieved from <https://doi.org/10.25103/ijbesar.102.06>
- 16-Tucker, A. & Singer, S. J (2015). The Effectiveness of Management-By-Walking-Around: A Randomized Field Study. **Production and Operations management Journal** , 24(2): 253-271. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/poms.12226>
- 17-Udeze, C. C. G. ., & Opara, N. A. (2022).Applying the theory of management by walking around (MBWA) to workplace management and structure in service organizations . **Journal of emerging trends in management sciences and entrepreneurship**, 4(1): 402–419. Retrieved from <https://www.jetmase.com/index.php/jetmase/article/view/40>
- 18–Durrah,O; Eltigani, M.O.& Bilal , Z. O. (2018) .Practicing Management By Walking Around And Its Impact On The Service Quality. **International Journal Of Commerce And Management Research**, 4(5):45–55.