

**دور إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية
(بالتطبيق علي مستشفى الملك خالد بحفر الباطن بالمملكة العربية السعودية
للفترة (2024. 2025)**

أ.م.د.د. د. خالدة الامين حسن عتولي
كلية الخليج للعلوم الانسانية والادارية - السعودية

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة الي معرفة دور سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى الملك خالد بحفر الباطن من خلال الإجابة علي تساؤلات مشكلة البحث التي تمثلت في السؤال الرئيسي: ما دور إدارة الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية؟ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وافترضت الدراسة عدد من الفرضيات أهمها: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة الخدمات الصحية، وباختبار الفرضيات وتحليل البيانات إحصائياً توصلت الدراسة ال عدة نتائج من أهمها: أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة الخدمات الصحية، وأوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بوجود إدارة لسلاسل الإمداد في المنظمات الصحية لمل لها من دور فعال في تحسين الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: إدارة سلاسل الإمداد – جودة الخدمات الصحية.

The Role of Supply Chain Management in Improving the Quality of Healthcare Services

Applied to King Khalid Hospital in Hafar Al-Batin, Saudi Arabia, during the period (2024-2025)

Dr. Khalida Al-Amin Hassan Attouli,

Abstract:

This study aimed to understand the role of supply chains in improving the quality of health services applied in the King Khalid Hospital in Hafr Al Batin, through answering the questions of the research problem posed by the main question: What is the role of supply management in improving the quality of health services? The study used the analytical descriptive approach, and assumed a number of hypotheses, the most important is that there is a statistically significant relationship between supply chain management and improving the quality of health services. By testing the hypotheses and analyzing the data statistically, the study has reached numbers of findings and the most important one; there is a statistically significant relationship between supply chain management and improving the quality of health services.

The study recommended that attention should be paid to the existence of supply chain management in health organizations, which plays a role in improving the quality of health services

Keywords: Supply Chain Management - Quality of Health Services

مقدمة:

يعد المستشفى منظمة خدمية مسؤولة عن تقديم خدمات صحية متكاملة ، وباعتبارها نظام اداري يستخدم موارد بشرية و فنية و مالية يتطلب منه مواكبة التقدم التقني و الصحي، ولذلك يظهر التحدي امام ادارة المستشفى و العاملين فيها من خلال تقديم خدمات صحية بجودة مميزة . اذ تعد جودة الخدمة الصحية عنصراً هاماً لارتباطها بحياة الإنسان، وتظهر هنا الحاجة الي تبني أسس إدارية من قبل إدارة المستشفى ترتقي بجودة الخدمات التي تقدمها من خلال مايعرف بإدارة سلاسل الأمداد التي تتعلق بإدارة تدفق المواد والمعلومات والخدمات والاموال عبر الأنشطة التي تسهم في تحسين مستويات جودة عمليات المنظمة، وجودة الخدمة الصحية من منظور اداري تعني كيفية استخدام الموارد المتوفرة والقدرة علي جذب المزيد لتلبية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة ، ويشمل هذا تقديم الخدمة المناسبة في الوقت الملائم وبالتكاليف المقبولة وترشيد استخدام الموارد، ويتطلب ذلك تنظيمياً إدارياً داخلياً جيداً، وكذلك واضحاً في التعامل مع الاطراف ذات العلاقة خارج النظام، والنظام الصحي نظام معقد يتطلب مزيد من الجهد في الارتقاء بالجودة الادارية، ويتضح هنا الاهمية الكبرى لإدارة سلاسل الإمداد مما ينعكس علي تحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمة.

مشكلة الدراسة:

إن عملية تحسين وتطوير جودة الخدمات الصحية يجب أن تبني وفق الإعتماد علي اساليب حديثة للاستمرار والتطور وذلك بتحسين الأداء وتخفيض التكلفة وتقليل الوقت التي تؤثر علي جودة الخدمات المقدمة ، وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيسي:

ما دور إدارة الإمداد في تحسين الخدمات الصحية؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة التالية:

- ما دور (المورد) في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة؟
- هل هنالك ارتباط بين (المعلومات) وتحسين جودة الخدمات الصحية؟
- ما دور (الامداد الداخلي) في تحسين الخدمات الصحية؟
- ما دور (العملاء) في تحسين جودة الخدمات الصحية؟

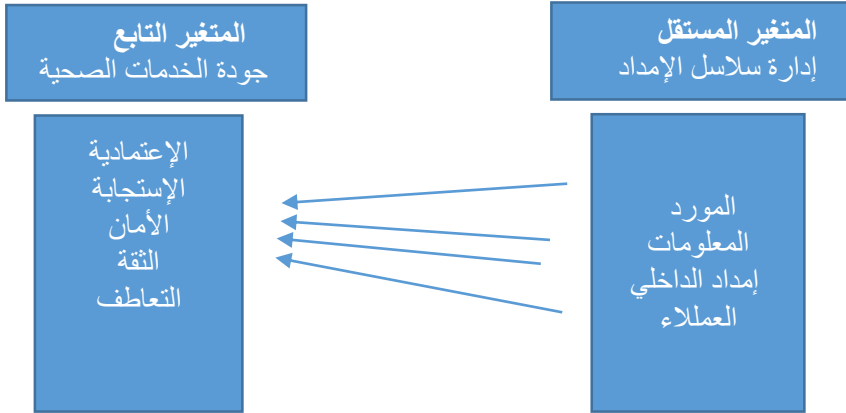
فرضيات الدراسة: قامت الدراسة بإختبار الفرض الرئيسي الآتي: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة الخدمات الصحية. وتفرعت منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المورد وتحسين جودة الخدمات الصحية.
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعلومات وتحسين جودة الخدمات الصحية.

3. وجود علاقة إرتباط بين الامداد الداخلي وتحسين جودة الخدمات الصحية.
4. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العملاء وتحسين جودة الخدمات الصحية.

نموذج الدراسة: إعتمدت الدراسة علي متغيرين: المتغير المستقل إدارة سلاسل وابعاده (المورد، المعلومات، الإمداد الداخلي، العملاء)، والمتغير التابع جودة الخدمات الصحية وأبعادها (الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، الثقة، التعاطف) والشكل (1 / 1) يوضح نموذج الدراسة:

شكل (1) نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الدراسة اعتماداً علي أدبيات الدراسة (2025)

يمثل الشكل (1) العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد) وبين المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)

أهداف الدراسة: عملت الدراسة الي تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف علي دور إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد التخصصي بحفر الباطن.
2. تحليل العلاقة بين المورد وتأثيره علي جودة الخدمات المقدمة بمستشفى الملك خالد التخصصي بحفر الباطن.
3. تحليل العلاقة بين المعلومات وتحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد التخصصي بحفر الباطن.
4. تحليل العلاقة بين الإمداد الداخلي ودوره في جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد التخصصي بحفر الباطن
5. تحليل العلاقة بين العملاء وتحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد التخصصي بحفر الباطن

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها الدراسة من جانب علمي واخر عملي:

أولاً: الأهمية العلمية:

1. رفد المكتبة العربية، ونقطة بداية للدراسات في هذا المجال.
2. سد الفجوة البحثية التي أغفلتها الدراسات السابقة في معرفة دور إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية بمنطقة حفر الباطن.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تتمثل أهمية الدراسة العملية في إنها تسهم في معرفة دور سلاسل الإمداد في تحسين الخدمات الصحية مما يساهم بالنهوض في مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة للمستفيدين.

منهجية الدراسة: إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتناول ادبيات الدراسة ولائحات الفرضيات.

مصادر البيانات :

1. **مصادر أولية:** تتمثل في البيانات والمعلومات التي يتم جمعها عن طريق الاستبانة من مجتمع الدراسة (مستشفى الملك خالد بحفر الباطن) لأغراض الدراسة .
 2. **مصادر ثانوية:** وتشمل الكتب _المجلات العلمية – الإنترنت.
- حدود الدراسة :**

1. الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية – حفر الباطن — مستشفى الملك خالد التخصصي
2. الحدود الزمانية : 2024 – 2025م

الدراسات السابقة:

1. **دراسة ياسر احمد مدني (مدني، 2019) :** هدفت الدراسة الي تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة سلاسل الإمداد وتحسين مستوى جودة الخدمة الصحية(دراسة تطبيقية علي المستشفيات الجامعية العاملة بجنوب الصعيد) من خلال التعرف علي إمكانية إستخدام ممارسات إدارة سلاسل الإمداد كأحد المناهج الإدارية الحديثة في تحسين مستوى الخدمة الصحية بأبعادها من خلال الإجابة علي تساؤلات مشكلة الدراسة، وافترضت الدراسة وجود علاقة ذات إرتباط معنوي بين ممارسات إدارة سلاسل الامداد المتمثلة في (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) وتحسين جودة الخدمة الصحية بأبعادها(الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، الملموسية، والتعاطف)، وقد توصلت الدراسة الي عدة نتائج من أهمها: وجود إرتباط معنوي ذو دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة سلاسل وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية.
2. **دراسة مؤمني عبد القادر، تريش محمد (محمد، 2020) :** هدفت الدراسة الي التعرف علي أثر سلاسل الإمداد علي الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية (SOLTEX)، وافترضت وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد سلاسل الإمداد (إدارة العلاقة مع الموردين، إدارة العلاقة مع العملاء، مشاركة المعلومات ، ممارسات الإمداد الداخلي) والميزة التنافسية بمختلف مكوناتها(التكلفة، الجودة، التسليم، المرونة)، وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج من أهمها إهتمام المؤسسة بجميع أبعاد سلاسل الإمداد(إدارة العلاقة مع المورد، إدار

العلاقة مع العملاء، مشاركة المعلومات، ممارسات الإمداد الداخلي) مما أكسبها التفوق الواضح علي منافسيها.

3. **دراسة عباس مزمل، مهند سوادى: (سوادى، 2021):** هدفت الدراسة الى التحقق بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الصدر التعليمي بالنجف، وتمثلت مشكلة الدراسة في تدهور الوضع الصحي في العراق بسبب الحصار الإقتصادي وأصبحت معزولة وعاجزة عن مواكبة المعرفة والخبرات الحديثة، فهل تدر المنظمات الصحية مفهوم إدارة المعرفة؟؟ وافترضت الدراسة عدة فرضيات منها: وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين إدارة المعرفة ودودة الخدمات الصحية، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها: وجود علاقة ذات إرتباط معنوي بين محتوى المعرفة وجودة الخدمات الصحية، وضرورة التركيز علي تبني مفاهيم إدارة المعرفة ذلك لأن الموجودات المعرفية صارت أكثر أهمية من الموجودات الاخرى.

4. **دراسة إمداد سالم، علي جفري: (الجفري، 2026 (تحت النشر)):** هدفت الدراسة للتعرف علي أثر سلاسل الإمداد علي تحسين جودة الخدمات اللوجستية بالبريد السعودي، والتعرف علي مدي تأثير أبعاد إدارة سلاسل الإمداد(النقل، التوريد)، علي أنشطة الموارد البشرية، وتمثلت مشكلة الدراسة في مجموعة من التساؤلات من أهمها: ما مدي تأثير سلاسل الإمداد علي أنشطة الموارد البشرية في مؤسسة البريد السعودي بجيزان، وما دور إدارة سلاسل الإمداد في تحسين الخدمات اللوجستية المقدمة بالبريد السعودي، وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج من أهمها: يوجد أثر للنقل علي أنشطة البريد السعودي بجيزان وعلي الخدمات الوجستية، يقوم البريد السعودي بجيزان بتنفيذ خطة منظومة النقل لإحتياجات عملائه بالإستعانة بالخبراء والإستشاريين وبأقل تكلفة.

التعليق علي الدراسات السابقة: إتفقت الدراسة مع دراسة ياسر مدني من حيث تناولها لأبعاد إدارة سلاسل الإمداد والجودة الصحية ، وكذلك في بعض النتائج التي توصلت اليها. أما دراسة مؤمني، ودراسة إمداد، فقد تناولت إدارة سلاسل الإمداد من حيث تأثيرها علي الميزة التنافسية وجودة الخدمات الصحية علي التوالي، في حين تناولتها هذه الدراسة من

حيث تأثيرها علي جودة الخدمات الصحية، وقد توصلت جميع الدراسات علي ان هنالك ذات إرتباط معنوي بين إدارة سلاسل الإمداد وبين الميزة التنافسية، جودة الخدمات اللوجستية، وتحسين جودة الخدمات الصحية، مما يدل علي اهمية وجود إدارة لسلاسل الامداد لجميع المنظمات.

أدبيات الدراسة:

1. إدارة سلاسل الامداد: " مجموعة من الأنشطة والعمليات والممارسات التي تؤديها منظمات الأعمال بالتعاون مع مورديها بما يتضمن تعظيم المنظمة لعملياتها الداخلية لتقديم منتج نهائي يلقي رضا العملاء ويحقق الارباح". (حسين، 2019)

ويري الدارس ان ادارة سلاسل الإمداد: " هي تلك الإدارة التي تعني بإدارة مصادر المواد وتدفعها وكذلك تدفق المعلومات بين إدارات المنظمة، وبين المنظمة والعملاء، وإدارة الإمداد الداخلي بالصورة التي تقلل من الوقت والتكلفة، بهدف إنتاج منتجات تلبي حاجات العميل وتحقق له الرضا".

1. الجودة: " مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج او الخدمة التي تؤدي الي الإشباع التام لإحتياجات المستهلك" (الخديدي، 2022)

2. الخدمة " كل نشاط ذو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر، وتكون غير ملموسة ولا تنتج عنها ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها يكون مرتبط بمنتج ملموس" (شراف، 2016)

3. جودة الخدمة: "هي إدراك الزبون لمدي تلبية الخدمة للتوقعات أو تجاوز تلك التوقعات". (حسان، 2014).

4. جودة الخدمة الصحية: " وسيلة من الوسائل التي تستخدمها المؤسسات الصحية لتمييز المؤسسات الصحية الأخرى المشابهة لها في النشاط عن طريق تكون صورة عن المؤسسة" (Armstrong، 2010)

ويري الدارس ان جودة الخدمة الصحية "هي تقديم خدمات تتميز بإدراك المستفيد للأمان والإعتمادية وإحساسه بالعاطف والإستجابة من خلال إستخدامه لتلك الخدمة".

إجراءات الدراسة الميدانية.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة :

1. مجتمع الدراسة : مجتمع الدراسة عبارة عن العاملين بمستشفى الملك خالد التخصصي بحفر الباطن ويمثلون المدراء ورؤساء الأقسام والأطباء والمرضى وفني المعامل ومن لهم علاقة بموضوع الدراسة.

2. عينة الدراسة: وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة القصدية من مستشفى الملك خالد التخصصي بحفر الباطن وذلك بناءً على خبرة الدارس وملاحظته وحكمه الذاتي على مجتمع البحث وخصائصهم ومعرفتهم بموضوع البحث.

الإجراءات: إتمدت الدراسة الخطوات التالية لبناء الاستبانة استناداً على أهداف تساؤلات الدراسة وفرضياتها لمعرفة (دور إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية):

1. الوقوف والاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث ، والاستفادة منها في تصميم الاستبانة وإعدادها.

2. لإختبار صدق محتوى المقياس تم عرضه في شكل استبيان علي مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين في مجال الدراسة وعددهم (4) طلب منهم إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات لتمثيل فروض الدراسة، وقد تم الأخذ بآرائهم.

3. لإختبار الإتساق والثبات تم إستخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للحكم على دقة قياس مفاهيم الدراسة، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض بالنسبة للمتغيرات المدروسة وموثوقية النتائج ، وفيما يلي اختبار ثبات البيانات:

جدول رقم (2) يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد العناصر
0.974	40

المصدر: اعداد الدراسة من الدراسة الميدانية، 2025

من خلال الجدول رقم (2) نجد ان معامل ألفا كرونباخ 0.974 وهو مرتفع جدا، وذلك مؤشر على ثبات الاستبيان وصلاحيته للقياس.

جدول رقم (3) معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات محاور الاستبيان السبعة

عنوان المحور	البعد	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
إدارة سلاسل الإمداد	البعد الأول : المورد	6	0.946
	البعد الثاني: المعلومات	7	0.954
	البعد الثالث: الامداد الداخلي	6	0.953
	البعد الرابع: العملاء	6	0.956
جودة الخدمات الصحية	البعد: الاعترادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف	15	0.958

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان -2025)

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ بأن قيمة المعامل لكل محاور الاستبيان مرتفع ، مما يدل على ثبات محاور الاستبيان وصلاحيته للقياس.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

استخدمت الدارسة الأساليب الإحصائية التالية:-

1. معامل (ألفا كرونباخ) .
2. التكرارات والنسب المئوية.
3. الوسط الحسابي والمنوال والانحراف المعياري.
4. اختبار مربع كاي لاختبار.
5. تحليل الانحدار الخطى و معامل الارتباط
6. استخدم الدارس البرنامج الاحصائي (SPSS).
7. عرض وتحليل بيانات الدراسة:

جدول رقم (4): بيانات المبحوثين

البيان	البيانات	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	1	2.8
	انثي	35	97.2
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	9	25.0
	من 30 الي اقل من 40 سنة	22	61.1
	من 40 الي اقل من 50 سنة	5	13.9
	من 50 الي اقل من 60 سنة	0	0.0
	من 60 سنة فأكثر	0	0.0
	متزوج	24	66.7
الحالة الإجتماعية	أعزب	12	33.3
	مطلق	0	0.0
	ارمل	0	0.0
	دبلوم	20	55.6
المؤهل العلمي	بكالوريوس	16	44.4
	دبلوم عالي	0	0.0
	ماجستير	0	0.0
	دكتوراة	0	0.0
	مدير إدارة	5	13.9
	رئيس قسم	3	8.3
الوظيفة الحالية	إداري	0	0.0
	طبيب	0	0.0
	فني تخريض	26	72.2
	معمل	2	5.6
	اقل من 5 سنوات	9	25.0
	من 5 و اقل من 10 سنوات	8	22.2
الخبرة	من 10 و اقل من 15 سنة	14	38.9
	من 15 و اقل من 20 سنة	4	11.1
	20 سنة فأكثر	1	2.8

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان -2025)

من الجدول اعلاه يلاحظ بأن اكثر المبحوثين من فئة الاناث حيث بلغ عددهم 35 بنسبة 97.2٪، وبأن اكثر المبحوثين ممن ينتمون للفئة العمرية من 30 و اقل من 40 سنة حيث بلغ عددهم 22 بنسبة 61.1٪، وكذلك يلاحظ بأن اكثر المبحوثين من افراد العينة كانوا من فئة المتزوجين حيث بلغ عددهم 24 بنسبة 66.7٪، و يلاحظ ايضا بأن اكثر المبحوثين من افراد العينة كانوا من حملة الدبلوم حيث بلغ عددهم 20 بنسبة 55.6٪.

، ويلاحظ بأن أكثر المبحوثين من افراد العينة كانوا من فئة الممرضين حيث بلغ عددهم 26 بنسبة مئوية 72.2٪، ويلاحظ بأن أكثر المبحوثين من افراد العينة كانت سنوات خبراتهم من 10 و اقل من 15 سنة حيث بلغ عددهم 14 بنسبة مئوية 38.9٪، ثم الفئة الخبرو اقل من 5 سنوات ومن 5 و اقل من 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم المئوية 25.0٪ و 22.2٪ على التوالي.

ثانيا: بيانات الدراسة :

1. المتغير المستقل: إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول : المورد

جدول رقم (5): التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات البعد الأول : المورد

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	عائد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ك	6	22	6	1	1
٪	16.7	61.1	16.7	2.8	2.8
ك	6	20	8	1	1
٪	16.7	55.6	22.2	2.8	2.8
ك	6	20	6	3	1
٪	16.7	55.6	16.7	8.3	2.8
ك	5	22	8	0	1
٪	13.9	61.1	22.2	0.0	2.8
ك	7	22	6	0	1
٪	19.4	61.1	16.7	0.0	2.8
ك	8	21	6	0	1
٪	22.2	58.3	16.7	0.0	2.8

المصدر: اعداد الدراسة (من بيانات الاستبيان — 2025).

الملاحظ من تحليل بيانات هذا البعد ان معظم استجابات المبحوثين عن اسئلة هذا البعد تركزت حول الموافقة والموافقة بشدة وفي ذلك مؤشر عن قبول المبحوثين لما ورد من عبارات في هذا البعد وعليه يمكن الحكم بتوفر شروط إدارة سلاسل الإمداد بالمستشفى في التعامل مع الموردين .

عرض ومناقشة نتائج المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول : المورد

جدول رقم (6) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات البعد الأول :الموردين

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
تنوخ إدارة المستشفى الدقة في عملية إختيار الموردين	2.14	0.833	41.500	4	0.000	أوافق
تعمل إدارة المستشفى علي بناء الثقة بينها وبين الموردين	2.19	0.856	33.722	4	0.000	أوافق
تلتزم إدارة المستشفى بشروط المواصفات والمقاييس المعتمدة عالميا المتعلقة بالمواد التي يتم شراؤها.	2.25	0.937	30.944	4	0.000	أوافق
تحرص إدارة المستشفى علي تدريب الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الموردين علي شروط وسياسات المواصفات والمقاييس	2.17	0.775	27.778	3	0.000	أوافق
تلتزم المستشفى الموردين الالتزام بمواعيد تسليم محددة	2.06	0.791	27.333	3	0.000	أوافق
تعتمد إدارة المستشفى نظام فعال واضح للإستلام من الموردين.	2.03	0.810	24.222	3	0.000	أوافق

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان -2025)

من الجدول اعلاه نلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية في توزيع استجابات افراد العينة على خيارات الاجابة المختلفة (اوافق بشدة ، اوافق ، محايد ، لا اوافق ، لا اوافق بشدة) ، اى ان اجابات العينة تتحيز لعبارة دون غيرها ، وبالرجوع للاوساط الحسابية فنجدها كما هو مبين في الجدول اعلاه ويمكن ملاحظة الاتي:

- إن معظم عبارات البعد الموردين كانت اوساطها الحسابية تقع في المدى ما بين (2.03 الى 2.25) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، اى ان الاتجاه العام لآراء المبحوثين عن هذه العبارات كان الموافقة.
- يمكن ملاحظة ان الانحراف المعياري لعبارات هذا البعد تراوح ما بين (0.775 الى 0.937) مما يدل على تجانس اجابات المبحوثين، مما سبق من تحليل لبيانات هذا البعد يمكن القول ان آراء افراد العينة فيه كانت بالموافقة، ولايجاد الاتجاه العام لمتوسط المحور للبعد، ملاحظة ذلك من الجدول:

جدول رقم (7) يوضح الاتجاه العام لمتوسط البعد الأول : المورد

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
2.14	0.742	33.333	11	0.000	وافق

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان -2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة ان الوسط الحسابي لعبارات المحور مجمعة قد بلغ (2.14) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، وعليه يمكن الحكم بتوفر شروط إدارة سلاسل الإمداد بالمستشفى في التعامل مع المورد

2. المتغير المستقل: إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني: المعلومات

جدول رقم (8): التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني: المعلومات

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارة
تبادل المستشفى المعلومات بين إدارتها في الوقت المناسب	ك	5	22	7	1	1
	%	13.9	61.1	19.4	2.8	2.8
المعلومات التي يوفرها النظام تشجع حاجات المستشفى	ك	5	19	7	0	5
	%	13.9	52.8	19.4	0.0	13.9
العاملين في المستشفى مدربين جيداً علي إستخدام تكنولوجيا المعلومات.	ك	5	20	6	4	1
	%	13.9	55.6	16.7	11.1	2.8
توفر المستشفى شبكات داخلية لتبادل المعلومات.	ك	8	20	5	2	1
	%	22.2	55.6	13.9	5.6	2.8
يتم نظام المعلومات بالمستشفى بتقديم المعلومات للموردين لتمكينهم من توريد المواد حسب المواصفات	ك	7	22	5	1	1
	%	19.4	61.1	13.9	2.8	2.8
يتم نظام المعلومات بتقديم المعلومات للعملاء لإمكانية التعامل معهم في تصميم الخدمات الصحية	ك	5	23	5	2	1
	%	13.9	63.9	13.9	5.6	2.8
تعديل المستشفى علي تحديث المعلومات في الموقع بإستخدام البحوث والتطوير	ك	5	22	6	2	1
	%	13.9	61.1	16.7	5.6	2.8

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان -2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة ان معظم استجابات المبحوثين عن اسئلة هذا البعد تركزت حول الموافقة وفي ذلك مؤشر عن قبول المبحوثين لما ورد من عبارات في هذا البعد وعليه يمكن الحكم بتوفر شروط إدارة سلاسل الإمداد بالمستشفى في التعامل مع المعلومات.

المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني: المعلومات
جدول رقم (9) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات البعد الثاني:
المعلومات

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
تبادل المستشفى المعلومات بين إدارتها في الوقت المناسب	2.19	0.822	41.778	4	0.000	أوافق
المعلومات التي يوفرها النظام تشبع حاجات المستشفى	2.33	0.894	15.111	3	0.002	أوافق
العاملين في المستشفى مدربين جيداً علي إستخدام تكنولوجيا المعلومات.	2.33	0.956	30.389	4	0.000	أوافق
توفر المستشفى شبكات داخلية لتبادل المعلومات.	2.11	0.919	32.611	4	0.000	أوافق
يتم نظام المعلومات بالمستشفى بتقديم المعلومات للموردين لتمكينهم من توريد المواد حسب المواصفات	2.08	0.841	41.778	4	0.000	أوافق
يتم نظام المعلومات بتقديم المعلومات للعملاء لإمكانية التعامل معهم في تصميم الخدمات الصحية	2.19	0.856	45.111	4	0.000	أوافق
تعمل المستشفى علي تحديث المعلومات في الموقع بإستخدام البحوث والتطوير	2.22	0.866	40.389	4	0.000	أوافق

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان –2025)

من الجدول اعلاه نلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية في توزيع استجابات افراد العينة على خيارات الاجابة المختلفة (اوافق بشدة ، اوافق ، محايد ، لا اوافق ، لا اوافق بشدة) ، اي ان اجابات العينة تتحيز لعبارة دون غيرها ، وبالرجوع للاوساط الحسابية فنجدها كما هو مبين في الجدول اعلاه ويمكننا ملاحظة الاتي:-

- أن معظم العبارات كانت اوساطها الحسابية تقع في المدى ما بين (2.08 الى 2.33) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، اي ان الاتجاه العام لآراء المبحوثين عن هذه العبارات كان الموافقة.
- يمكن ملاحظة ان الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور تراوح ما بين (0.822 الى 0.956) مما يدل على تجانس اجابات المبحوثين، ومما سبق من تحليل لبيانات هذا المحور يمكن القول ان آراء افراد العينة فيه كانت بالموافقة.

ولايجاد الاتجاه العام لمتوسط للبعد الثاني ككل ، فيمكن ملاحظة ذلك من الجدول ادناه.

جدول رقم (10) يوضح الاتجاه العام لمتوسط البعد الثاني: المعلومات

الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الانتهاء
0.778	54.833	14	0.000	اوافق

المصدر: اعداد الدراسة (من بيانات الاستبيان -2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة ان الوسط الحسابي لعبارات المحور مجمعة قد بلغ (2.21) وهو المحدد سلفا بالموافقة، وعليه يمكن تأكيد الحكم بأهمية المعلومات إدارة سلاسل الإمداد.

3. المتغير المستقل: إدارة سلاسل الإمداد البعد الثالث: الامداد الداخلي

جدول رقم (11): التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد

البعد الثالث: الامداد الداخلي

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تقوم المستشفى بتوضيح دور ومهام النشاط الامدادى.	ك	6	21	8	0
	%	16.7	58.3	22.2	0.0
يتم تخطيط وتصميم وتوزيع الخدمات الصحية إستجابة لطلبات العملاء	ك	6	21	6	0
	%	16.7	58.3	16.7	0.0
إدارة المخزون تتم بصفة دقيقة وسريعة	ك	6	21	7	0
	%	16.7	58.3	19.4	0.0
إستمرار التغيير في عملية إنتاج الخدمة لمعالجة التغيرات في الطلب	ك	9	19	6	1
	%	25.0	52.8	16.7	2.8
توفر نشاط النقل مما يضمن إستمرارية تقديم الخدمات الصحية.	ك	6	20	7	2
	%	16.7	55.6	19.4	5.6
مرونة النشاط الاداري بما يتناسب والتغيرات البيئية.	ك	6	18	9	1
	%	16.7	50.0	25.0	2.8

المصدر: اعداد الدراسة (من بيانات الاستبيان - 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة الآتى:

انحازت كل استجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد للموافقة فقد حصلت على اعلى تكرار فى الرأى (اوافق) حيث تراوحت بين 21 و 18 تكرار و بنسبة مئوية تراوحت 58.3% و 50.0% من عبارات البعد الثالث ، كما حصلت استجابة للرأى (لا اوافق) على اقل تكرار فى الاستجابة للرأى حيث تراوحت بين 0 و 1 تكرار، ولعل الملاحظ من تحليل بيانات هذا البعد ان معظم استجابات المبحوثين عن اسئلة هذا المحور تركزت حول الموافقة

وفى ذلك مؤشر عن قبول المبحوثين لما ورد من عبارات فى هذا البعد وعليه يمكن الحكم بتوفر قيود إدارة سلاسل الإمداد فى الامداد الداخلي

جدول رقم (12) يوضح الوسط الحسابى والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لعبارات المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد البعد الثالث: الامداد الداخلي

العبرة	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
تقوم المستشفى بتوضيح دور ومهام النشاط الامدادى.	2.14	0.798	24.222	3	0.000	أوافق
يتم تخطيط وتصميم وتوزيع الخدمات الصحية إستجابة لطلبات العملاء	2.17	0.811	22.000	3	0.000	أوافق
إدارة المخزون تتم بصفة دقيقة وسريعة	2.19	0.920	22.889	3	0.000	أوافق
إستمرار التغير فى عملية إنتاج الخدمة لمعالجة التغيرات فى الطلب	2.06	0.893	30.667	4	0.000	أوافق
توفر نشاط النقل مما يضمن إستمرارية تقديم الخدمات الصحية.	2.22	0.898	32.056	4	0.000	أوافق
مرونة النشاط الاداري بما يتناسب والتغيرات البيئية.	2.31	0.980	25.944	4	0.000	أوافق

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه نلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية فى توزيع استجابات افراد العينة على خيارات الاجابة المختلفة (اوافق بشدة ، اوافق ، محايد ، لا اوافق ، لا اوافق بشدة) ، اى ان اجابات العينة تتحيز لعبارة دون غيرها ، وبالرجوع للاوساط الحسابية فنجدها كما هو مبين فى الجدول اعلاه ويمكن ملاحظة الاتى:-

- إن معظم العبارات كانت اوساطها الحسابية تقع فى المدى ما بين (2.06 الى 2.31) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، اى ان الاتجاه العام لآراء المبحوثين عن هذه العبارات كان الموافقة .
- يمكن ملاحظة ان الانحراف المعيارى لعبارات هذا المحور تراوح ما بين (0.798 الى 0.980) مما يدل على تجانس اجابات المبحوثين، مما سبق من تحليل لبيانات هذا البعد يمكن القول ان آراء افراد العينة فيه أفادت بالموافقة، ولايجاد الاتجاه العام لمتوسط المحور الثالث ككل ، فيمكن ملاحظة ذلك من الجدول ادناه:

جدول رقم (13) يوضح الاتجاه العام لمتوسط البعد الثالث: الامداد الداخلي

الانحاف	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
أوافق	0.000	11	58.000	0.796	2.18

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة ان الوسط الحسابي لعبارات المحور مجمعة قد بلغ (2.18) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، وعليه يمكن تأكيد الحكم بأهمية إدارة سلاسل الإمداد بالمستشفى في التعامل مع الامداد الداخلي.

4. المتغير المستقل: إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع: العملاء

التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع: العملاء

جدول رقم (14): التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات البعد الرابع (العملاء)

العبارة	لا أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تقدم المستشفى خدماتها بناءً على حاجات ورغبات العملاء	ك	5	23	5	ك
	%	13.9	63.9	5.6	2.8
تحرص المستشفى علي مقترحات العملاء بشأن تصميم الخدمات الصحية	ك	4	19	8	2
	%	11.1	52.8	8.3	5.6
تسعي المستشفى الي تقديم خدمات صحية ليس لها اضرار سلبية علي العملاء	ك	5	22	8	1
	%	13.9	61.1	22.2	0.0
يتم تصميم المنتجات الصحية بشكل يساعد العملاء علي سهولة تلقي الخدمة	ك	6	22	4	1
	%	16.7	61.1	11.1	8.3
العلاقة ما بين العملاء والمستشفى مستمرة حتى بعد شفاء المريض .	ك	4	23	6	1
	%	11.1	63.9	16.7	5.6
تنفيذ المستشفى من التغذية الراجعة من العملاء في تحسين خدماتها الصحية	ك	3	24	8	1
	%	8.3	66.7	22.2	0.0

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة الآتي :- انحازت كل استجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد للموافقة فقد حصلت على اعلى تكرار في الرأي (اوافق) حيث تراوحت بين 24 و 19 تكرار و بنسبة مئوية تراوحت 66.7% و 52.8% من عبارات البعد الرابع ، كما حصلت

استجابة للرأى (لا اوافق بشدة) على اقل تكرار في الاستجابة للرأى حيث تراوحت بين 1 و 2 تكرار، ولعل الملاحظ من تحليل بيانات هذا البعد ان معظم استجابات الباحثين عن اسئلة هذا المحور تركزت حول الموافقة وفي ذلك مؤشر عن قبول الباحثين لما ورد من عبارات في هذا البعد وعليه يمكن الحكم دور إدارة سلاسل الإمداد في التعامل مع العملاء.

عرض ومناقشة نتائج البعد الرابع (العملاء):

جدول رقم (15) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع: العملاء

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
تقدم المستشفى خدماتها بناءً على حاجات ورغبات العملاء	2.19	0.856	45.111	4	0.000	أوافق
تحرص المستشفى على مقترحات العملاء بشأن تصميم الخدمات الصحية	2.44	0.998	27.056	4	0.000	أوافق
تسعى المستشفى الي تقديم خدمات صحية ليس لها اضرار سلبية علي العملاء	2.17	0.775	27.778	3	0.000	أوافق
يتم تصميم المنتجات الصحية بشكل يساعد العملاء علي سهولة تلقي الخدمة	2.19	0.920	39.833	4	0.000	أوافق
العلاقة ما بين العملاء والمستشفى مستمرة حتى بعد شفاء المريض .	2.25	0.841	45.389	4	0.000	أوافق
تسفيد المستشفى من التغذية الراجعة من العملاء في تحسين خدماتها الصحية	2.22	0.722	36.222	3	0.000	أوافق

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه نلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية في توزيع استجابات افراد العينة على خيارات الاجابة المختلفة (اوافق بشدة ، اوافق ، محايد ، لا اوافق ، لا اوافق بشدة) ، اى ان اجابات العينة تتحيز لعبارة دون غيرها ، وبالرجوع للاوساط الحسابية فنجدها كما هو مبين في الجدول اعلاه ويمكن ملاحظة الاتى:-

- إن معظم العبارات كانت اوساطها الحسابية تقع في المدى ما بين (2.17 الى 2.44) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، اى ان الاتجاه العام لاراء الباحثين عن هذه العبارات كان الموافقة .
- يمكن ملاحظة ان الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور تراوح ما بين (0.722 الى 0.998) مما يدل على تجانس اجابات الباحثين. ولايجاد الاتجاه العام لمتوسط المحور الرابع ككل ، فيمكن ملاحظة ذلك من الجدول ادناه.

جدول رقم (16) يوضح الاتجاه العام لمتوسط المحور الاول إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع: العملاء

الانتهاء	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
أوافق	0.000	11	57.333	0.775	2.25

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة ان الوسط الحسابي لعبارات المحور مجمعة قد بلغ (2.25) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، وعليه يمكن تأكيد الحكم بأهمية إدارة سلاسل الإمداد بالمستشفى في التعامل مع الامداد الداخلي.

5. المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية

جدول رقم (17) يوضح التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات محور لأبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف)

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	عابدين	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تقدم المستشفى الخدمة الصحية بمستوي عالي من الدقة.	ك 5	19	5	5	2
%	13.9	52.8	13.9	13.9	5.6
تقوم المستشفى بتقديم الخدمة في الاوقات التي وعدت بها.	ك 4	20	7	2	3
%	11.1	55.6	19.4	5.6	8.3
تحرص المستشفى علي تقديم الخدمة الصحية في صورة صحيحة من اول مرة.	ك 3	23	7	2	1
%	8.3	63.9	19.4	5.6	2.8
تتهي إدارة المستشفى إجابة فورية علي إستفسارات المرضي.	ك 7	18	4	5	2
%	19.4	50.0	11.1	13.9	5.6
تبرمج المستشفى المناوبات لضمان الإستمرارية في تقديم الخدمة.	ك 6	19	6	4	1
%	16.7	52.8	16.7	11.1	2.8
تتوفر في المستشفى جميع التخصصات الطبية المطلوبة	ك 5	15	11	4	1
%	13.9	41.7	30.6	11.1	2.8
يقوم المستشفى بإخبار المرضي بمواعيد تقديم الخدمة لهم.	ك 3	23	9	0	1
%	8.3	63.9	25.0	0.0	2.8
الموظفون بالمستشفى موضع ثقة المرضي.	ك 5	22	6	1	2
%	13.9	61.1	16.7	2.8	5.6
يشعر المرضي بالإمان عند التعامل مع الأفراد العاملين بالمستشفى	ك 5	21	8	0	2
%	13.9	58.3	22.2	0.0	5.6
يتمتع العاملون في المستشفى بالمهارة والخبرة الصحية المناسبة التي تجعل المرضي مطمئنين.	ك 5	21	6	2	2
%	13.9	58.3	16.7	5.6	5.6
يتملك المستشفى سمعة متقدمة علي سمعة بقية المستشفيات.	ك 3	18	10	3	2
%	8.3	50.0	27.8	8.3	5.6
تحافظ المستشفى علي سرية وسلامة السجلات والوثائق الخاصة بالمرضي.	ك 3	23	8	0	2
%	8.3	63.9	22.2	0.0	5.6
يولي المستشفى الاهتمام المناسب لكل مريض.	ك 4	20	9	1	2
%	11.1	55.6	25.0	2.8	5.6

2	0	10	18	6	ك	يتفهم العاملون الاحتياجات الخاصة بالمرضى.
5.6	0.0	27.8	50.0	16.7	%	
1	2	7	21	5	ك	يقدم العاملون الإهتمام الشخصي للمريض
2.8	5.6	19.4	58.3	13.9	%	

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة الآتي:-

انحازت كل استجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد للموافقة فقد حصلت على اعلى تكرار في الرأي (اوافق) حيث تراوحت بين 23 و 15 تكرار وبنسبة مئوية تراوحت 63.9% و 41.7% من عبارات محور جودة الخدمات الصحية ، كما حصلت استجابة للرأي (لا اوافق بشدة) على اقل تكرار في الاستجابة للرأي حيث تراوحت بين 1 و 3 تكرار، ولعل الملاحظ من تحليل بيانات هذا البعد ان معظم استجابات المبحوثين عن اسئلة هذا المحور تركزت حول الموافقة وفي ذلك مؤشر عن قبول المبحوثين لما ورد من عبارات في هذا البعد وعليه يمكن الحكم محور جودة الخدمات الصحية البعد (الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف).

عرض ومناقشة نتائج محور جودة الخدمات الصحية البعد (الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف)

جدول رقم (18) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات محور جودة الخدمات الصحية البعد (الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف)

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.	2.44	1.081	25.111	4	0.000	أوافق
تقوم المستشفى بتقديم الخدمة في الاوقات التي وعدت بها.	2.44	1.054	30.389	4	0.000	أوافق
تحرص المستشفى علي تقديم الخدمة الصحية في صورة صحيحة من اول مرة.	2.31	0.822	46.222	4	0.000	أوافق
تمنى إدارة المستشفى إجابة فورية على إستفسارات المرضى.	2.36	1.125	22.056	4	0.000	أوافق
تبرمج المستشفى المناوبات لضمان الإستمرارية في تقديم الخدمة.	2.31	0.980	26.500	4	0.000	أوافق
تتوفر في المستشفى جميع التخصصات الطبية المطلوبة	2.47	0.971	17.889	4	0.001	أوافق
يقوم المستشفى بإخبار المرضى بمواعيد تقديم الخدمة هم.	2.25	0.732	32.889	3	0.000	أوافق
الموظفون بالمستشفى موضع ثقة المرضى.	2.25	0.937	40.389	4	0.000	أوافق
يشعر المرضى بالإمان عند التعامل مع الأفراد العاملين بالمستشفى	2.25	0.906	23.333	3	0.000	أوافق
يتمتع العاملون في المستشفى بالمهارة والخبرة الصحية المناسبة التي تجعل المرضى مطمئنين.	2.31	0.980	34.833	4	0.000	أوافق
يمتلك المستشفى سمعة متقدمة علي سمعة بقية المستشفيات.	2.53	0.971	25.944	4	0.000	محايد

العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
تحافظ المستشفى على سرية وسلامة السجلات والوثائق الخاصة بالمريض.	2.31	0.856	31.333	3	0.000	أوافق
يولي المستشفى الاهتمام المناسب لكل مريض.	2.36	0.931	33.722	4	0.000	أوافق
يتفهم العاملون الإحتياجات الخاصة بالمريض.	2.28	0.944	15.556	3	0.001	أوافق
يقدم العاملون الإهتمام الشخصي للمريض	2.25	0.874	36.222	4	0.000	أوافق

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه نلاحظ بأن كل القيم الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية في توزيع استجابات افراد العينة على خيارات الاجابة المختلفة (اوافق بشدة ، اوافق ، محايد ، لا اوافق ، لا اوافق بشدة) ، اى ان اجابات العينة تتحيز لعبارة دون غيرها ، وبالرجوع للاوساط الحسابية فنجدها كما هو مبين في الجدول اعلاه ويمكن ملاحظة الاتي:

- إن معظم العبارات كانت اوساطها الحسابية تقع في المدى ما بين (2.25 الى 2.47) وهو المحدد سلفا بالموافقة ، اى ان الاتجاه العام لاراء المبحوثين عن هذه العبارات كان الموافقة، ما عدا العبارة يمتلك المستشفى سمعة متقدمة علي سمعة بقية المستشفيات والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.53 أي أن متوسط الاستجابة يميل إلى محايد لهذا السؤال.

- يمكن ملاحظة ان الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور تراوح ما بين (0.732 الى 1.125) مما يدل على تجانس اجابات المبحوثين، ولايجاد الاتجاه العام لمتوسط المحور الاول ككل ، فيمكن ملاحظة ذلك من الجدول ادناه:

جدول رقم (19) يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور جودة الخدمات الصحية البعد (الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف)

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
2.341	0.825	72.000	17	0.000	أوافق

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة ان الوسط الحسابي لعبارات المحور مجمعة قد بلغ (2.34) وهو المحدد سلفا بالموافقة بشدة، وعليه يمكن تأكيد الحكم بفاعلية محور جودة الخدمات الصحية البعد (الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف).

ثالثاً: اختبارات الفروض: قامت الدراسة بإختبار الفرض الرئيسي الآتي: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة الخدمات الصحية، وتفرعت منها الفرضيات التالية:

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المورد وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 - هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعلومات وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 - هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامداد الداخلي وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 - هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العملاء وتحسين جودة الخدمات الصحية.
- لاختبار الفرضيات تم استخدام أسلوب الانحدار الخطى البسيط ذلك لتوضيح اثر المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد) على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية)، كذلك لايجاد علاقة خطية تعبر عن هذين المتغيرين، والجداول ادناه يبين نتائج تحليل الانحدار.
- 1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المورد وتحسين جودة الخدمات الصحية.**

جدول رقم (20) نتائج تحليل الانحدار

معاملات الانحدار					تحليل التباين			ملخص النموذج			المتغير التابع	
مستوى المعنوية sig*	T المحسوبة	$\hat{\beta}$	ثابت الانحدار	المتغير المستقل	مستوى المعنوية sig*	DF درجات الحرية	F المحسوبة	معامل التحديد المعدل adjust (R ²) ed	معامل التحد يد (R ²)	معامل الارتب اط (R)		
0.000	6.160	0.81	0.61	البعد الأول المورد	0.000	1 الانحدار	37.951	0.514	0.527	0.726		تحسين جودة الخدمات الصحية
						3 البواقي						
						4 المجموع						
						5 المجموع						
					2.11		قيمة ديرين واتسون					

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة الآتي:-

- قيمة معامل الارتباط (R) للمتغيرين (إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول المورد، وتحسين جودة الخدمات الصحية) ويلاحظ فيه بأن قيمة معامل الارتباط قد بلغت

0.726 وبالنظر لمستوى المعنوية فنجد بأن القيمة (0.000) اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على الدلالة الاحصائية لقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين، وبالنظر لاشارة معامل الارتباط الموجبة فإنها تدل على ان العلاقة طردية بين المتغيرين.

- مربع معامل الارتباط يستخدم في معرفة مدى البيانات المستخدمة من المتغيرات المستقلة في تقدير المتغير التابع ويلاحظ فيه ان النموذج المقدر يعبر عن المتغيرات المستقلة معا بنسبة 53٪ من البيانات وزيادة قيمة هذا المقياس يفسر ان النموذج المقترح ملائم للتقدير.
 - معامل التحديد المعدل (Adjusted (R2، ويعنى ذلك بأن 51٪ من التباين المفسر في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية) سببه المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول المورد)، بينما هنالك ما نسبته 49٪ تعود لعوامل أخرى لم توضح في النموذج.
 - اختبار ديربن واتسون والذي قيمته 2.11 وهى تقترب من القيمة (2) مما يوضح بأن النموذج لايعانى من مشكلة الارتباط الذاتى.
 - قيمة اختبار (F) المحسوبة (37.951) وبالنظر لقيمة الدلالة المعنوية (0.000)، والتي هي اقل من مستوى المعنوية (0.05)، فان ذلك يدل على معنوية نموذج الانحدار .
 - بالنظر لقيمة (T) المحسوبة (6.160) لمعامل الانحدار للمتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول المورد) فنجدها اكبر من قيمة (T) الجدولية (1.96)، وهى دالة احصائيا، بمعنى ان المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول المورد) تؤثر فعليا على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية).
 - معادلة الانحدار ووفقا لقيم معالم النموذج تكون النحو التالى:
- تحسين جودة الخدمات الصحية = $0.61 + 0.81 * \text{إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول المورد}$

بناء على ما سبق ذكره من تحليل فيمكن اثبات الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد البعد الأول المورد وتحسين جودة الخدمات الصحية. 2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعلومات وتحسين جودة الخدمات الصحية.

جدول رقم (21) نتائج تحليل الانحدار

معاملات الانحدار					تحليل التباين			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى المعنوية sig*	T المحسو بة	$\hat{\beta}$	ثابت الانحدار	المتغير المستقل	مست وى المعنوية sig*	DF درجات الحرية	F المحسوبة	معامل التحد يد المعدل adjusted (R ²)	معامل التحد يد (R ²)	معامل الارت باط (R)	
0.000	6.422	0.79	0.61	البعد الثاني المعلومات	0.00 0	1	41.248	0.53 5	0.54 8	0.74 0	تحسين جودة الخدمات الصحية
						3					
						4					
						5					
					2.47		قيمة ديرين واتسون				

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة الآتي:-

- قيمة معامل الارتباط (R) للمتغيرين (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني المعلومات ، وتحسين جودة الخدمات الصحية) ويلاحظ فيه بأن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.74 وبالنظر لمستوى المعنوية فنجد بأن القيمة (0.000) اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على الدلالة الاحصائية لقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين، وبالنظر لاشارة معامل الارتباط الموجبة فإنها تدل على ان العلاقة طردية بين المتغيرين.
- مربع معامل الارتباط ويستخدم في معرفة مدى البيانات من المتغيرات المستقلة في تقدير المتغير التابع ويجد ان النموذج المقدر يعبر عن المتغيرات المستقلة معا بنسبة 55٪ من البيانات وزيادة قيمة هذا المقياس يفسر ان النموذج المقترح ملائم للتقدير.
- معامل التحديد المعدل Adjusted (R2) ، ويعنى ذلك بأن 54٪ من التباين المفسر في

المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية) سببه المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني المعلومات)، بينما هنالك ما نسبته 46٪ تعود لعوامل أخرى لم توضح في النموذج.

- اختبار ديربن واتسون والذي قيمته 2.4 وهي تقترب من القيمة (2) يوضح بأن النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي.
- قيمة اختبار (F) المحسوبة (41.248) وبالنظر لقيمة الدلالة المعنوية (0.000)، والتي هي اقل من مستوى المعنوية (0.05)، فان ذلك يدل على معنوية نموذج الانحدار.

- بالنظر لقيمة (T) المحسوبة (6.422) لمعامل الانحدار للمتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني المعلومات) فنجدها اكبر من قيمة (T) الجدولية (1.96)، وهي دالة احصائيا، بمعنى ان المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني المعلومات) تؤثر فعليا على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية). ومعادلة الانحدار ووفقا لقيم معالم النموذج تكون النحو التالي:

تحسين جودة الخدمات الصحية = $0.61 + 0.79 * \text{إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني المعلومات}$.

بناءا على ما سبق ذكره من تحليل فيمكن اثبات الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد البعد الثاني المعلومات وتحسين جودة الخدمات الصحية.

3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامداد الداخلي وتحسين جودة الخدمات الصحية.

جدول رقم (22) نتائج تحليل الانحدار

المصدر	ملخص النموذج			تحليل التباين			معاملات الانحدار			
	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل (R ² adjusted)	F المحسوبة	DF الحرة	درجات	مستوى المعنوية sig*	المتغير المستقل	ثابت الانحدار	T المحسوبة
تحسين جودة الخدمات الصحية	0.827	0.684	0.674	73.453	3	1 الانحدار	0.000	البعد الثالث الامداد الداخلي	0.47	8.570
						4 البواقي				
						5 المجموع				
				قيمة ديرين واتسون	2.38					

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة الآتي:-

- قيمة معامل الارتباط (R) للمتغيرين (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثالث الامداد الداخلي ، وتحسين جودة الخدمات الصحية) ويلاحظ فيه بأن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.83 وبالنظر لمستوى المعنوية فنجد بأن القيمة (0.000) اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على الدلالة الاحصائية لقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين، وبالنظر لاشارة معامل الارتباط الموجبة فإنها تدل على ان العلاقة طردية بين المتغيرين.
- مربع معامل الارتباط يستخدم في معرفة مدى البيانات المستخدمة من المتغيرات المستقلة في تقدير المتغير التابع ويلاحظ فيه ان النموذج المقدر يعبر عن المتغيرات المستقلة معا بنسبة 68% من البيانات وزيادة قيمة هذا المقياس يفسر ان النموذج المقترح ملائم للتقدير.
- معامل التحديد المعدل (Adjusted R2) ، ويعنى ذلك بأن 67% من التباين المفسر في

المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية) سببه المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثالث الامداد الداخلي)، بينما هنالك ما نسبته 33٪ تعود لعوامل أخرى لم توضح في النموذج.

- اختبار ديربن واتسون والذي قيمته 2.38 وهي تقترب من القيمة (2) مما يوضح بأن النموذج لايعانى من مشكلة الارتباط الذاتى.
- قيمة اختبار (F) المحسوبة (37.453) وبالنظر لقيمة الدلالة المعنوية (0.000)، والتي هي اقل من مستوى المعنوية (0.05)، فان ذلك يدل على معنوية نموذج الانحدار.
- بالنظر لقيمة (T) المحسوبة (8.570) لمعامل الانحدار للمتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثالث الامداد الداخلي) فنجدها اكبر من قيمة (T) الجدولية (1.96)، وهى دالة احصائيا، بمعنى ان المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الثالث الامداد الداخلي) تؤثر فعليا على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية).

- معادلة الانحدار ووفقا لقيم معالم النموذج تكون النحو التالى:

تحسين جودة الخدمات الصحية = $0.47 + 0.86 * \text{إدارة سلاسل الإمداد الثالث الامداد الداخلي}$.

بناءا على ما سبق ذكره من تحليل فيمكن اثبات الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد البعد الثالث الامداد الداخلي وتحسين جودة الخدمات الصحية.

4. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العملاء وتحسين جودة الخدمات الصحية.

جدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار

معاملات الانحدار					تحليل التباين			ملخص النموذج			المتغير التابع
مستوى المعنوية sig*	T المحسوبة	$\hat{\beta}$	ثابت الانحدار	المتغير المستقل	مستوى المعنوية sig*	DF درجات الحرية	F المحسوبة	معامل التحديد المعدل adjusted (R ²)	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (R)	
0.000	6.527	0.79	0.56	البعد الرابع	0.000	1 الانحدار	52.603	0.543	0.556	0.746	تحسين جودة الخدمات الصحية
				العمالء		3 البواقي					
				ء		3 المجموع					
					2.18			قيمة ديربن واتسون			

المصدر: اعداد الدارسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول اعلاه يمكن ملاحظة الآتي:-

- قيمة معامل الارتباط (R) للمتغيرين (إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع العملاء، وتحسين جودة الخدمات الصحية) ويلاحظ فيه بأن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.75 وبالنظر لمستوى المعنوية فنجد بأن القيمة (0.000) اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على الدلالة الاحصائية لقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين، وبالنظر لاشارة معامل الارتباط الموجبة فإنها تدل على ان العلاقة طردية بين المتغيرين.
- مربع معامل الارتباط ويستخدم في معرفة مدى البيانات المستخدمة من المتغيرات المستقلة في تقدير المتغير التابع ويلاحظ فيه ان النموذج المقدر يعبر عن المتغيرات المستقلة معا بنسبة 56٪ من البيانات وزيادة قيمة هذا المقياس يفسر ان النموذج المقترح ملائم للتقدير.
- معامل التحديد المعدل Adjusted (R²) ، ويعنى ذلك بأن 54٪ من التباين المفسر في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية) سببه المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع العملاء)، بينما هنالك ما نسبته 46٪ تعود لعوامل أخرى لم توضح في النموذج.
- اختبار ديربن واتسون والذي قيمته 2.18 وهي تقترب من القيمة (2) مما يوضح بأن النموذج لايعانى من مشكلة الارتباط الذاتى.

• قيمة اختبار (F) المحسوبة (52.603) وبالنظر لقيمة الدلالة المعنوية (0.000)، والتي هي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، فإن ذلك يدل على معنوية نموذج الانحدار.

• بالنظر لقيمة (T) المحسوبة (6.527) لمعامل الانحدار للمتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع العملاء) فنجد أنها أكبر من قيمة (T) الجدولية (1.96)، وهي دالة إحصائية، بمعنى أن المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع العملاء) تؤثر فعلياً على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية).

• معادلة الانحدار ووفقاً لقيم معالم النموذج تكون النحو التالي:

تحسين جودة الخدمات الصحية = $0.56 + 0.79 * \text{إدارة سلاسل الإمداد الرابع العملاء}$.
بناءً على ما سبق ذكره من تحليل فيمكن إثبات الفرض القائل بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد البعد الرابع العملاء وتحسين جودة الخدمات الصحية.
5. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة الخدمات الصحية.

جدول رقم (24) نتائج تحليل الانحدار

المتغير التابع	ملخص النموذج			تحليل التباين			معاملات الانحدار			
	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل (adjusted R ²)	F المحسوبة	DF درجات الحرية	مستوى المعنوية sig*	المتغير المستقل	ثابت الانحدار	$\hat{\beta}$	T المحسوبة
تحسين جودة الخدمات الصحية	0.792	0.627	0.616	57.191	1 الانحدار	0.000	إدارة سلاسل الإمداد	0.41	0.88	7.562
					34 البواقي					
					35 المجموع					
				قيمة ديرين واتسون	2.31					

المصدر: أعداد الدراسة (من بيانات الاستبيان – 2025)

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة الآتي:-

• قيمة معامل الارتباط (R) للمتغيرين (إدارة سلاسل الإمداد، وتحسين جودة الخدمات الصحية) ويلاحظ فيه بأن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.79 وبالنظر

- مستوى المعنوية فنجد بأن القيمة (0.000) اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على الدلالة الاحصائية لقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين، وبالنظر لاشارة معامل الارتباط الموجبة فإنها تدل على ان العلاقة طردية بين المتغيرين.
 - مربع معامل الارتباط ويستخدم في معرفة مدى البيانات المستخدمة من المتغيرات المستقلة في تقدير المتغير التابع ويلاحظ فيه ان النموذج المقدر يعبر عن المتغيرات المستقلة معا بنسبة 63٪ من البيانات وزيادة قيمة هذا المقياس يفسر ان النموذج المقترح ملائم للتقدير.
 - معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)، ويعنى ذلك بأن 62٪ من التباين المفسر في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية) سببه المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد)، بينما هنالك ما نسبته 38٪ تعود لعوامل أخرى لم توضح في النموذج.
 - اختبار ديربن واتسون والذي قيمته 2.31 وهي تقترب من القيمة (2) مما يوضح بأن النموذج لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتى.
 - قيمة اختبار (F) المحسوبة (57.191) وبالنظر لقيمة الدلالة المعنوية (0.000)، والتي هي اقل من مستوى المعنوية (0.05)، فان ذلك يدل على معنوية نموذج الانحدار.
 - بالنظر لقيمة (T) المحسوبة (7.562) لمعامل الانحدار للمتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد) فنجدها اكبر من قيمة (T) الجدولية (1.96)، وهي دالة احصائيا ، بمعنى ان المتغير المستقل (إدارة سلاسل الإمداد) تؤثر فعليا على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية).
 - معادلة الانحدار ووفقا لقيم معالم النموذج تكون النحو التالى:
تحسين جودة الخدمات الصحية = 0.41 + 0.88 * إدارة سلاسل الإمداد
بناء على ما سبق ذكره من تحليل فيمكن اثبات الفرض الرئيسي القائل بأنه : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة الخدمات الصحية.
- النتائج والتوصيات:**
اولاً: النتائج:

- من خلال ما تم إستعراضه من تحليل بيانات الدراسة، فقد تم الوصول ألي النتائج التالية:
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المورد وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعلومات وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامداد الداخلي وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العملاء وتحسين جودة الخدمات الصحية.
 6. أهمية وجود إدارة لسلاسل الإمداد في المنظمات الصحية لمل لها من دور في تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق ميزة تنافسية.
 7. أهمية وجود نظام معلومات في المنظمات الصحية مما يسهل عملية التواصل ونقل المعلومات بين المنظمة الصحية والمورد والعملاء وبين إدارتها المختلفة وبالتالي إتخاذ قرارات راشدة تساعد في تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- ثانياً: التوصيات:**

1. التوسع في الدراسة الحالية وذلك من خلال التوسع في مجتمع الدراسة.
2. توصي المستشفى الاهتمام ببناء علاقة طويلة الأمد مع الموردين والعملاء لما لها من دور مهم في تحسين جودة الخدمة الصحية.
3. الإهتمام بوجود إدارة لسلاسل الإمداد في المنظمات الصحية لمل لها من دور في تحسين جودة الخدمات الصحية.

المصادر والمراجع:

1. إمداد بخيت سالم، علي بن عمر جفري، دور ادارة الإمداد في تحسين الخدمات اللوجستية: دراسة ميدانية علي موظفي بمؤسسة البريد السعودي بجيزان، المجلة العربية للإدارة (تحت النشر)، 2026، مجلد 49، عدد4.
2. بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة علي رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بمدينة العلمة، مجلة رؤي إقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر، 2014، العدد 6.
3. عباس مزمل، مهند سوادي، دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة القارئ، كلية إدارة الأعمال والإقتصاد، النجف، 2021، مجلد 17، العدد 4.
4. عبد الآله بن عيضة رده الخديدي، دور إدارة سلاسل التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة: دراسة ميدانية علي مؤسسات الطوافة، المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال، 2022، مجلد 12، عدد 2.
5. عقون شراف، أثر جودة الخدمة علي رضا العملاء: دراسة حالة النقل الحضاري بمدينة ميله، مجلة ميلان للبحوث والدراسات، 2016، العدد 3.
6. عمرو حسين، دور إدارة سلاسل التوريد في تحسين المركز التنافسي لمنظمات الأعمال، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، 2019، المجلد 17، العدد 2.
7. مؤمني عبد القادر، تريشي محمد، تأثير إدارة سلاسل الإمداد علي الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية (SOLTEX)، مجلة معهد العلوم الإقتصادية، 2020، المجلد 23، العدد 20.
8. ياسر أحمد محمد مدني، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة سوهاج كلية التجارة، 2019، مجلد 33 العدد 3.

المراجع الأجنبية:

1. Philip Kotler & Cary Armstrong, Prinicple of Marketing, 10th edition, Prentice -Hall Iernational.

الملاحق:

الملحق الاول : الإستبانة

تقوم الدارسة باجراء دراسة بعنوان:

(دور إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية :بال تطبيق علي مستشفى الملك خالد بحفر الباطن بالمملكة العربية السعودية في الفترة (2024 – 2025)

لذا أرجو منكم التكرم بقرأة هذه الإستبانة بتمعن ورؤية، ومن ثم الإجابة على كافة بنودها بدقة وموضوعية بوضع علامة (√) في المكان المناسب علما بأن إجابتك ستبقى سرية ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط عليه ليس مطلوباً منك أن تكتب اسمك او توقعه. ولكم جزيل الشكر والتقدير

الدارسة: د. خالدة الامين حسن عتولي

القسم الأول

ارجو التكرم بوضع علامة (√) في المربع الذي يتوافق مع حالتك.
1. النوع : ذكر () : انثي ()
2- العمر: اقل من 30 سنة () من 30 الي اقل من 40 سنة () من 41 الي اقل من 50 سنة ()
50 إلى اقل من 60 سنة () من 60 سنة فأكثر ()
3_ الحالة الاجتماعية: متزوج () اعزب () مطلق () ارملة ()
4_ المؤهل العلمي: دبلوم () بكالوريوس () دبلوم عالي () ماجستير () دكتوراة ()
5_ الوظيفة الحالية: مدير ادارة () رئيس قسم () إداري () طبيب () ممرض ()
6 _ مدة الخبرة: 5 سنوات () أكثر من 5 سنوات و اقل من 10 سنوات () من 10 سنوات و اقل من 15 سنة () من 15 سنة و اقل من 20 سنة () 20 سنة فأكثر ()

القسم الثاني: محور إدارة سلاسل الإمداد

البعد الأول : المورد

الرقم	المعايير	التقييم			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	تتوخ إدارة المستشفى الدقة في عملية إختيار الموردين				
2	تعمل إدارة المستشفى علي بناء الثقة بينها وبين الموردين				
3	تلتزم إدارة المستشفى بشروط المواصفات والمقاييس المعتمدة عالميا والمتعلقة بالمواد التي يتم شراؤها.				
4	تحرص إدارة المستشفى ببداية الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الموردين علي شروط وسياسات المواصفات والمقاييس				
5	تلتزم المستشفى الموردين بالالتزام بمواعيد تسليم محددة				
6	تعتمد إدارة المستشفى نظام فعال واضح للاستلام من الموردين.				

البعد الثاني: المعلومات

الرقم	المعيار	التقييم			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	تبادل المستشفى المعلومات بين إدارتها في الوقت المناسب				
2	المعلومات التي يوفرها النظام تشبع حاجات المستشفى.				
3	العاملين في المستشفى مدربين جيداً علي إستخدام تكنولوجيا المعلومات.				
4	تتوفر بالمستشفى شبكات داخلية لتبادل المعلومات				
5	يتم نظام المعلومات بالمستشفى بتقديم المعلومات للموردين لتمكينهم من توريد المواد حسب المواصفات.				
6	يتم نظام المعلومات بتقديم المعلومات للعملاء لإمكانية التعامل معهم في تصميم الخدمات الصحية.				
7	تقوم المستشفى بتحديث المعلومات الموقع باستخدام البحوث والتطوير				

البعد الثالث: الامداد الداخلي

الرقم	العبرة	التقييم			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	تقوم المستشفى بتوضيح دور ومهام النشاط الامدادى				
2	يتم تخطيط وتصميم وتوزيع الخدمات الصحية إستجابة لطلبات العملاء				
3	تسيير المخزون وإدارة المخزون يتم بصفة دقيقة وسريعة.				
4	التغيير بسرعة في عملية إنتاج الخدمة لمعالجة تغيرات الطلب				
5	توفر نشاط النقل مما يضمن إستمرارية تقديم الخدمات الصحية				
6	مرونة النشاط الاداري بما يتناسب والتغيرات البيئية				

البعد الرابع: العملاء

الرقم	العبرة	التقييم			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	تقدم المستشفى خدماتها بناءً علي حاجات ورغبات العملاء.				
2	تحرص المستشفى علي مقترحات العملاء بشأن تصميم الخدمات الصحية.				
3	تسعي المستشفى الي تقديم خدمات صحية ليس لها اضرار سلبية علي العملاء				
4	يتم تصميم المنتجات الصحية بشكل يساعد العملاء علي سهولة تلقي الخدمة.				
5	العلاقة ما بين العملاء والمستشفى مستمرة حتى بعد شفاء المريض				
6	تفيد المستشفى من التغذية الراجعة من العملاء في تحسين خدماتها الصحية				

المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والثقة، التعاطف):

الرقم	العبارات	التقييم			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.				
2	تقوم المستشفى بتقديم الخدمة في الاوقات التي وعدت بها.				
3	تحرص المستشفى علي تقديم الخدمة الصحية في صورة صحيحة من اول مرة.				
4	تهني إدارة المستشفى إجابة فورية علي إستفسارات المرضي.				
5	تبرمج المستشفى المناوبات لضمان الإستمرارية في تقديم الخدمة.				
6	تتوفر في المستشفى جميع التخصصات الطبية المطلوبة				
7	يقوم المستشفى بإخبار المرضي بمواعيد تقديم الخدمة لهم.				
8	الموظفون بالمستشفى موضع ثقة المرضي.				
9	يتمتع العاملون في المستشفى بالمهارة والخبرة الصحية المناسبة التي تجعل المرضي مطمئنين.				
10	يملك المستشفى سمعة متقدمة علي سمعة بقية المستشفيات.				
11	تحافظ المستشفى علي سرية وسلامة السجلات والوثائق الخاصة بالمرضي.				
12	يشعر المرضي بالإمان عند التعامل مع المستشفى بإستمرار.				
13	يولي المستشفى الاهتمام المناسب لكل مريض.				
14	يتفهم العاملون الإحتياجات الخاصة بالمرضي.				
15	يقدم العاملون الإهتمام الشخصي للمريض				