

The Evaluating the role of mystery shopper in improving the level of service to patients in health facilities: an applied study

Researcher / Ali Mohammed Salem Al Harbi

Master's Researcher - Hospital Management - Faculty of Commerce and Business Administration_ Helwan University
aelharbi05@gmail.com

Supervision:

Prof. Dr. Mostafa Shalaby Mohamed Ghanem

Assistant professor at faculty of Commerce and Business Administration
Faculty of Commerce and Business Administration_ Helwan University

Dr. Hend Attia El Sayed

Teacher Department of Applied Statistics
Faculty of Commerce and Business Administration - Helwan University

Received: 1 October 2023 Accepted: 5 November 2024 Published: January 2025



This article distributed under the terms of Creative Commons Attribution-Non- Commercial-No Derivs (CC BY-NC-ND) For non-commercial purposes, lets others distribute and copy the article, and to include it a collective work (such as an anthology), as long as they credit the author(s) and provided they do not alter or modify the article and maintained and its original authors, citation details and publisher are identified

Abstract

The study aimed to Evaluating the Evaluating the role of mystery shopper in improving the level of service to patients in health facilities: an applied study, The researcher used the descriptive analytical approach. The study sample consisted of (280) workers at Buraidah Central Hospital. The study tools were a questionnaire form. The results of the study concluded that there is a statistically significant relationship between the mystery shopper and achieving the level of service for patients at Buraidah Central Hospital, with a confidence level of (95%). There is also a statistically significant relationship between determining services according to priority and achieving the level of service for patients at Buraidah Central Hospital, with a confidence level of (95%). There is also a statistically significant relationship between the mystery shopper visit and achieving the level of service for patients at Buraidah Central Hospital, with a confidence level of (95%). There is also a statistically significant relationship between analyzing the results of the visit and achieving the level of service for patients at Buraidah Central Hospital, with a confidence level of (95%). Trends regarding the role of the mystery shopper in achieving the level of service for patients differ according to the personal characteristics of the surveyed (gender, age group, social status, educational qualification). The study recommended the need to develop specialized training programs targeting medical and administrative cadres to enhance Their skills in dealing with patients and understanding their needs. These programs may include workshops and advanced training courses in customer service and patient needs analysis. A periodic evaluation system should also be established based on the feedback of mystery shoppers, as this helps provide accurate insights into the strengths and weaknesses of the service level. The results of these evaluations can be used to guide improvements and provide corrective programs when needed.

Keywords: mystery shopper, patient service level.

تقييم دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية: دراسة تطبيقية

إعداد:

الباحث/ علي محمد سالم الحربي

باحث ماجستير - تخصص إدارة مستشفيات- كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان

aelharbi05@gmail.com

إشراف

د/ هند عطية السيد

مدرس بقسم الإحصاء التطبيقي

كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان

أ.م.د/ مصطفى شلابي محمد غانم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان

تاريخ الاستلام: 1 أكتوبر 2024 تاريخ القبول: 5 نوفمبر 2024 تاريخ النشر: يناير 2025

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تقييم دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية: دراسة تطبيقية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (280) عاملاً من العاملين في مستشفى بريدة المركزي، وتمثلت أدوات الدراسة في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%)، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الخدمات حسب الأولوية وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%)، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيارة المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%)، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحليل نتائج الزيارة وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%)، كما تختلف الاتجاهات حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى وفقاً لخصائص المستقضي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية متخصصة تستهدف الكوادر الطبية والإدارية لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع المرضى وفهم احتياجاتهم. يمكن أن تشمل هذه البرامج ورش عمل ودورات تدريبية متقدمة في خدمة العملاء وتحليل احتياجات المرضى، كما ينبغي إنشاء نظام تقييم دوري يستند إلى ملاحظات المتسوقين السريين، حيث يساعد ذلك في تقديم رؤى دقيقة حول نقاط القوة والضعف في مستوى الخدمة.

الكلمات المفتاحية: المتسوق السري، مستوى الخدمة للمرضى.

المقدمة

إن التطوير والارتقاء بالخدمات الصحية للمرضى يعد هدفاً من الأهداف الرئيسية لوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، ولبوغ وتحقيق هذه الأهداف فقد تم تخصيص مبالغ مالية كبيرة وميزانيات ضخمة من الدولة حفظها الله لكي تتمكن وزارة الصحة من نقل المنشآت الصحية من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مؤسسات صحية تمارس فيها الخدمات الصحية على مستوى محدود وبسيط وبلا متابعة وتقييم إلى منشآت صحية تقوم على رؤية ومعايير وخطط مدروسة تتميز بجودة عالية. لذلك فمن الضروري على إدارات المنشآت الصحية ضرورة تحسين مستوى الخدمات الصحية من خلال تقارير متابعة دورية للاطلاع على واقع المراكز الصحية التي تشرف عليها من جانب متلقي الخدمات الصحية، ومن خلال استطلاع آرائهم حول الواقع الذي يعايشونه بالمنشآت الصحية اعتماداً على استخدام أسلوب "المتسوق السري" والذي أصبح أكثر الوسائل استخداماً في استطلاع آراء الزبائن من متلقي الخدمات ليست الطبية فقط وإنما في شتى مجالات الأنشطة الخدمية والاقتصادية والتجارية بصورة سرية دون علم الجهات الإدارية المسؤولة عن تلك المراكز الصحية. (Bhatia,2019,p. 87) وقد تم استخدام التسوق السري على نطاق واسع في الكثير من المجالات، بما في ذلك المجالات الطبية، وتجارة التجزئة والضيافة والسياحة وغيرها. علاوة على ذلك، حظيت باهتمام كبير من طرف الباحثين والمهنيين على حد سواء. وقد تراوحت المواضيع بين تطوير البرامج وتجديد المتسوقين وقياس فعالية برنامج التسوق السري. (Goolamally et al,2019,p. 283) وبسبب المنافسة الحادة التي تسود في السوق، توجهت المنشآت الصحية لقياس جودة خدمة العملاء ورضا العملاء بشكل عام، هذه الأداة تقدم معلومات أساسية للإدارة حول مستوى الجودة التي تقدمها منتجاتها وخدماتها وكذلك على مستوى رضا العملاء؛ وإذا تبيننا مفهوم العميل الداخلي والخارجي، فيمكننا قيادة الجودة في كل المسار إلى غاية وصول المنتج إلى المستهلك النهائي من الحقائق الآن أن نتائج استطلاع (MC) يمكن استخدامها لقيادة استراتيجيات التسويق. (Tsironis,2020)

كما أن المنشآت الصحية تشهد تغييرات كبيرة بسبب تغييرات في عوامل البيئة الداخلية الخاصة بها، وتتفاوت درجة التغير من منظمة إلى أخرى بتفاوت مدى التغير في بيئتها من ناحية، ومقدرتها على الاستجابة لهذا التغير من ناحية أخرى، ولكنها جميعاً تعيش في حالة التغير وقد يكون هذا التغير تلقائياً وقد يكون نتيجة جهد واعٍ ومخطط. (عبود، 2020، ص. 131)

ويعتبر تحسين مستوى الخدمة المقدمة في المنشآت الصحية من الخدمات الضرورية التي تعني بصحة الفرد والمجتمع، حتى أصبحت المنشآت الصحية مؤشراً حقيقياً على مدى تقدم وتحضر المجتمعات، وكلما كان الفرد يتمتع برعاية صحية أفضل كانت قيمة هذا المجتمع أعلى وأكبر وذلك أن الإنسان المريض يكون أقل إنتاجاً من الإنسان الصحيح في مجتمعه، لذلك فإن الاهتمام بتطوير المنشآت الصحية وما توفره من خدمات يعد من أولويات متخذي القرار في المجتمع. (عثمان، 2022، ص. 349)

الدراسات السابقة

1- دراسة **(2016) Brito, Rambocas** والتي هدفت إلى التحقق من موثوقية العميل السري كأسلوب لتقييم خدمة العملاء مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات الشخصية لوكالات العميل السري المسؤولة عن تطبيقه، حيث أوضحت الدراسة إلى أي مدى من الممكن أن تكون نتائج برنامج العميل السري منحازة وغير موضوعية وأن تخضع هذه النتائج إلى تأثير الشخص المقيم، وبالتالي قد تكون عملية التقييم غير موثوق بها، وتكونت عينة الدراسة من (144) عميلاً، وتمثلت أدوات الدراسة في قائمة استقصاء كوسيلة لجمع البيانات من عينة البحث، وذلك من خلال التطبيق بمتاجر لبيع الحاسبات الآلية والمعدات الإلكترونية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أدلة قليلة جداً توضح مدى تأثير السمات الشخصية للعميل السري على عملية التقييم، وتحديد الجوانب التي لا بد التركيز عليها أو تجنبها أثناء عملية توظيف العميل السري، وأهمية نتائج برنامج العميل

السري تعتمد في الأساس على مدى موثوقية ومصداقية الأسلوب كأساس لتقييم الموظفين أثناء تأدية الخدمة.

2- دراسة **Jacob,et al (2018)** والتي هدفت إلى تقييم ممارسات العمل السري في القطاع العام، وقد أشارت الدراسة إلى أن أسلوب العمل السري بدأ يُستخدم بشكل متزايد في القطاع العام، حيث الاتجاه نحو ممارسات المساءلة والمراقبة، وخاصة فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة، ورضا العملاء المستخدمين لهذه الخدمة، قدم البحث مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة بالعمل السري، لدراسة إمكانية تطبيق أسلوب العمل السري كتقنية جديدة للتقييم في القطاع العام، وتكونت عينة الدراسة من (62) عميلاً لجمع المعلومات حول إمكانية تطبيق تقنية العمل السري في القطاع العام، وتمثلت أدوات الدراسة في قائمة استقصاء، وقد توصل نتائج الدراسة إلى أن استخدام العمل السري كأسلوب للتقييم بدأ في التزايد بصورة ملحوظة، كما تتولد بعض المشاكل الأخلاقية الناتجة عن تطبيق أسلوب العمل السري بسبب التحيز، كما تساعد تقنية العمل السري علي تحسين جودة الخدمة، وتحسين أداء الوحدات الحكومية.

3- دراسة **Rady&Wahab (2019)** والتي هدفت إلى تقييم مزايا المتسوق السري لقياس أداء الموظفين، وتقييم مهارات الاتصال لدى الموظفين من أجل تحديد نقاط الضعف لديهم وتحديد طريقة تطوير وكالات السفر، والسبب هو أن قدراتهم التطبيقية مرتبطة بإدراك العميل الكامل لتقديم الخدمات، وتكونت عينة الدراسة من (150) متسوقاً في وكالات السفر، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان، وتوصل نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين آراء المتسوق السري والأسباب التي يقوم بها المتسوق السري، والملاحظة والزيارة الغامضة (تقييم موظفي وكالات السفر المقدمة للخدمة للعميل)، والمكالمات الهاتفية الغامضة، والبريد الإلكتروني الغامض.

4- **دراسة لقواق و ابن ظفرة (2020)** والتي هدفت إلى التعرف على منهجية ومسار تطبيق المتسوق السري كاداة فعالة لتحسين جودة الخدمات، كذلك إبراز واقع ونتائج استخدام أسلوب المتسوق السري في المراكز الصحية في السعودية، واطهار الآثار الإيجابية والسريعة لأسلوب المتسوق السري على تحسين جودة الخدمات الصحية، وتكونت عينة الدراسة من (19) مركزاً صحياً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تجربة المتسوق السري سمحت بالحصول على نتائج مرضية وبنسبة معقولة.

5- **دراسة حامد (2020)** هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وتحديد ما إذا كانت هناك فروق في مستويات جودة الخدمات في المستشفيات المختلفة، تم تحديد حجم العينة (384) فرداً استناداً على صيغة وليم كوكران (Cochran,1963) وهي صيغة المعاينة العشوائية، كانت النتائج والتوصيات أن مستوى جودة الخدمات الصحية عالي بمستشفيات محلية ود مدني الكبرى من وجهة نظر المرضى ومرافقيهم، مع الاستمرار في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية، والأخذ بالاعتبار الموقع المناسب في حالة إقامة مستشفيات في المستقبل والذي يسهل الوصول إليه من كل الاتجاهات والاهتمام لنظام التغذية بالمستشفيات وأن يراعى الصحة والسلامة.

6- **دراسة Baía & Baptista (2020)** هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمة الصحية التي تقدمها المستشفى العام كاب فيرت من وجهة نظر المرضى، تم استخدام أسلوب المقطع العرضي وعينة واحدة في وقت واحد، حيث بلغ عدد العينة (413) استبانة وتم استخدام نموذج Servperf في قياس مستوى رضا المرضى وذلك لشرح العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المرضى بالمستشفى ومدى تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضاهم، وكانت النتائج أن جميع الأبعاد مرتبطة

برضا المرضى وأن المرضى الأكبر سناً يشعرون أكثر بالرضا أما باقي المرضى فإنهم يشعرون بأن جودة الخدمة التي تقدمها المستشفى لم تكن مرضية.

❖ مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للدراسة.
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولوها.

❖ ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

- تناول البحث الحالي المتسوق السري كمتغير مستقل في المنشآت الصحية والتي لم يسبق أن تناولتها الدراسات السابقة.
- تناول البحث الحالي متغيرين رئيسين لكل منهما أبعاد فرعية، في حين اقتصرت الدراسات السابقة على علاقة مجزأة وغير متكاملة في محاولة منها لتحقيق تكامل بين متغيراتها.
- اختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في محاولتها لإيجاد علاقات ارتباط وأثر بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى بأبعاده في المنشآت الصحية محل الدراسة.

مشكلة البحث

يعد الاهتمام بتحسين مستوى الخدمة من أهم المداخل الأساسية بالمؤسسات الصحية دولياً ومحلياً للوصول إلى أعلى مستوى من الخدمات الصحية والتي تحقق رضا المرضى خاصة خلال التحديات التي تواجه القطاع الصحي في الآونة الأخيرة حيث تحرص وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية على تقديم خدمات صحية آمنة من خلال العمل على تطبيق المعايير الوطنية والعالمية للجودة، وفي ظل تحول الخدمات الصحية إلى التجمعات الصحية على مستوى المناطق بالمملكة، ومع زيادة الطلب على الخدمات الصحية وزيادة وعي وتوقعات المرضى بالخدمات الصحية المقدمة، لذا ظهرت الحاجة

إلى ضرورة قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية من وجهة نظر المرضى لضمان الجودة والتي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم وذلك من خلال مقاييس معتمدة ليحكم المريض على جودة الخدمة المقدمة له مما يساعد في تحسين وتطوير وتكامل جودة الخدمات الصحية وحتى يمكن من خلاله تحديد مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما أثار رغبة الباحث للعمل على هذه الدراسة على المنشآت الصحية والتي ستجيب على أسئلة الدراسة التالية والمتمثلة بالسؤال الرئيسي:

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

"ما تقييم دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية؟".

وللإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية؟

2- ما التأثير الذي يلعبه المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية؟

3- هل يوجد اختلاف معنوي حول العلاقة بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى؟

أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى قياس:

- تصورات المبحوثين للمتسوق السري في المنشآت الصحية.
- انطباعات المبحوثين عن مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية.
- العلاقة الارتباطية بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى.
- دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى لدى المبحوثين.

متغيرات البحث

- المتغير المستقل: (المتسوق السري)، والتي تشمل: (تحديد الخدمات حسب الأولوية- زيارة المتسوق السري- تحليل نتائج الزيارة).

- المتغير التابع: (مستوى الخدمة للمرضى)، والتي تشمل: (الملموسية- التعاطف- الاعتمادية- الأمان- الاستجابة).

فروض البحث

يهدف البحث الحالي إلى اختبار صحة الفروض الآتية:

- 1- الفرض الرئيسي الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني (ثلاث) فروض فرعية على النحو التالي:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الخدمات حسب الأولوية وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.

- الفرض الفرعي الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيارة المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.

- الفرض الفرعي الثالث: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحليل نتائج الزيارة وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.

- 2- الفرض الرئيسي الثاني: تختلف الاتجاهات حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى وفقاً لخصائص المستقضي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية على النحو التالي:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الجنس.

- الفرض الفرعي الثاني: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الفئة العمرية.

- **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الحالة الاجتماعية.
- **الفرض الفرعي الرابع:** يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف المؤهل العلمي.

أهمية البحث

يستمد البحث الحالي أهميتها من النقاط الآتية:

- أ- **الأهمية العلمية:**
 - تتبع أهمية البحث من الناحية العلمية من ندرة الدراسات العلمية في حدود علم الباحث الذي حاول الربط بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية.
 - كذلك يسعى البحث إلى الوصول لإطار مقترح لتوضيح الدور الذي يقوم به المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية.
- ب- **الأهمية العملية:**
 - اهتمام الكثير من المنشآت الصحية بدور المتسوق السري باعتباره مؤشراً يهتم بقياس تحسين الخدمات المقدمة تجاه المنشآت الصحية، خاصة في مجالات: (تحديد الخدمات حسب الأولوية- وزيارة المتسوق السري- وتحليل نتائج الزيارة) والذي يترتب على تحقيقها دعم أفراد المجتمع لأهداف ورسالة المنشأة.
 - تشجيع المنشآت الصحية غير المهتمة بتحسين مستوى الخدمة للمرضى بكافة أبعادها، على إدراك الدور الذي يلعبه المتسوق السري بالمنشآت الصحية في تحسين مستوى الخدمة للمرضى، ومن ثم الإسهام في تحقيق أهداف المنشأة وكفاءتها.

منهجية البحث

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي: "وهو المنهج الذي يجيب على أسئلة من، وماذا، وأين، ومتى، وكيف؛ وتم استخدامه في هذه الدراسة لملائمته لطبيعة الدراسة؛ وقد استخدمه الباحث فيما

يلي: مراجعة نتائج البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إعداد الإطار النظري للبحث.

مصادر جمع البيانات:

1- بيانات ثانوية: وتم الحصول عليها من خلال:

- الأبحاث والمقالات والدوريات والرسائل العلمية السابقة في هذا المجال.
- شبكة الإنترنت وقواعد البيانات والدوريات العلمية.

2- بيانات أولية: وتم الحصول عليها من خلال:

- استمارة الاستبيان تم توجيهها إلى مجموعة من المرضى في مستشفى بريدة المركزي.
- المقابلات مع بعض المرضى في مستشفى بريدة المركزي في المملكة العربية السعودية.

3- مجتمع وعينة البحث:

- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في بعض المنشآت الصحية المتمثلة في (مستشفى بريدة المركزي) بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (1250) عاملاً خلال العام (2024م/ 1446هـ).

- عينة البحث:

يتضح بأن حجم العينة يتكون من (295) عاملاً من العاملين في بعض المنشآت الصحية المتمثلة في (مستشفى بريدة المركزي) بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال توزيع استمارات الاستبيان عليهم، وتم التوصل إلى عدد الاستمارات الصالحة للتحليل والبالغ عددهم (280) بنسبة (95%) تقريباً.

حدود البحث

اقتصر البحث الحالي على الحدود التالية:

- **حدود موضوعية:** اقتصر البحث على كل من: متغير المتسوق السري؛ ومتغير تحسين مستوى الخدمة للمرضى وكيفية زيادته من خلال الدور الذي يلعبه المتسوق السري.
 - **الحدود البشرية:** عينة من بعض العاملين في بعض المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية المتمثلة في (مستشفى بريدة المركزي).
 - **الحدود المكانية:** اقتصر البحث على مستشفى بريدة المركزي بالمملكة العربية السعودية.
 - **الحدود الزمانية:** سوف يتم تطبيق الدراسة في العام الدراسي (1446هـ / 2024م).
- أداة البحث:**

لتحقيق الهدف من البحث فقد اعتمد الباحث على استمارة استبيان وجهت لبعض العاملين في بعض المنشآت الصحية المتمثلة في (مستشفى بريدة المركزي) بالمملكة العربية السعودية؛ للتعرف على تقييم دور المتسوق السري في تحقيق تحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية.

الإطار النظري للبحث

المحور الأول: المتسوق السري:

مع تزايد اهتمام المنظمات بوضع العملاء والمستفيدين المقبلين على هذه المنظمات، فإن تقدم المنظمات ونجاحها يوقف على قدرة إدارة المنظمات على تقوية العلاقات مع العملاء ومعرفة مدى احتياجاتهم للخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، كما يعد كسب رضا العملاء وولائهم للمنظمة من الأسس والأصول الهامة الغير ملموسة للكثير من المنظمات. (Jiang & Zhang, 2016, p. 83)

مفهوم المتسوق السري:

عرفه (Peters, et al (2016, p. 1328 بأنه: دخول شخص مجهول وموضوعي (قدر الإمكان) إلى بيئة تقديم الخدمة ومراقبة الأحداث والتعاون في التعامل مع الخدمة، يتم بعد ذلك توثيق تجربة "الصورة" للمتسوق المخفي إما كتابياً أو بيانياً، وعادةً ما يتم ذلك باستخدام تقييم قياسي.

وعرفته علي (2019) بأنه: "عملية تقييم ومراجعة منهجية وموضوعية ودورية وسرية للخدمات والإجراءات المطبقة ومستوى أداء الموظفين على كافة المستويات الوظيفية داخل المنظمات المشمولة في الدراسة حيث يتم ارسال المقيم المؤهل والمتخصص ليقوم بدور المستفيد من الخدمات وبالتالي تقييم الخدمات من منظور العملاء أو المراجعين بحيادية ومصداقية عالية".

أهداف المتسوق السري:

هناك مجموعة من الأهداف التي يسعى المتسوق السري إلى تحقيقها في المنظمات الصحية وغيرها من المنظمات كما وضحتها (Chusna et al (2018,p. 84) و (Belanche et al (2021,p. 190، ومنها:

- العمل على تقارير تقييمية شاملة.
- تقديم التوصيات والخطط التطويرية.
- دعم وتطوير كفاءة أقسام المبيعات، التسويق وخدمة العملاء.
- إثراء المنظمات بتقارير واقعية شاملة تقيس مستوى رضا العملاء ومدى إلتزام ممثلي.
- الخدمة والأنظمة بالمعايير العالمية والمحلية.
- معرفة مدى التزام جميع الفروع بتقديم الخدمة حسب المواصفات المعدة لها من رب العمل.
- معرفة مدى قدرة الموظفين المسؤولين على تقديم الخدمات حسب المواصفات المعدة لها.
- تحديد المواد والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة ومدى توفرها.
- تحديد مدى توفر متطلبات مكان تقديم الخدمة.
- تحليل أداء المنظمة مقارنة مع الخدمات المنافسة لها في مجالها في السوق.

المحور الثاني: الخدمات الصحية:

تعتبر المنشآت الصحية من أهم المنشآت في الدولة، وأن توفير الرعاية الصحية للفرد والمجتمع واستمرارية الخدمات الصحية والعلاجية والوقائية أحد الأهداف الرئيسية بالدولة؛ ولأهمية الخدمات

الصحية أصبح تقديمها بجودة عالية أمراً مهماً لإدارة المستشفيات والحد من الأخطاء اتجاه المرضى، لذا كانت أحد الاستراتيجيات الضرورية في بعض الدول المتقدمة مع تبني منهج قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات والذي يساعد في تحسين مستوى الخدمات للمرضى من خلال الكوادر البشرية من الأطباء والتمريض وذوي الاختصاص والخدمات المساندة كالمختبرات التي تسهم في كسب رضا المرضى وتحقق مستوى جيد للخدمات التي تقدمها. (Ricciardi et al,2019,p. 6)

مفهوم الخدمات الصحية:

عرفها (Rahadhini&Lamidi (2017,p.135 بأنها: خدمة تقوم بها المؤسسة كمحاولة لتوفير شعور مرضي وتنمية الثقة لدى العملاء بشكل يجعل العملاء يشعرون بالقيمة ويعترفون بها. كما عرفها سليمان، وآخرون (2022، ص. 280) بأنها: "العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصياً أو تدخلاً طبياً ينتج عنه رضا أو قبول وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل".

خصائص الخدمات الصحية:

أن الإلتزام بالتحسين المستمر للخدمات التي تقدم للمرضى في المنشآت الصحية وقدرتها على مواكبة المستجدات من أجل مواكبة توقعات المرضى، نظراً لزيادة أعداد الراغبين في استخدام الخدمات الصحية، وتتميز الخدمات الصحية بمجموعة من الخصائص كما وضحتها دراسة (André et al (2016,p. 9، و(Tan & Heng (2017,p. 47، العتيبي (2019، ص.199)، (Almomani et al (2019,p. 1805 ومنها:

- تقديم الخدمات الصحية بشكل مباشر: حيث تقوم المنظمات الصحية بإنتاج الخدمة للمستفيد مباشرة دون تخزين وهذا يشكل ضمان فعالية الخدمة.

- غير ملموسة: حيث أن الخدمات الصحية لا يمكن مشاهدتها ولمسها أي غير ملموسة لذا صعوبة قياس جودة الخدمات الصحية رغم وجود مقاييس معتمدة إلا أنه يمكن الإعتماد على استمارات تكون سهلة وواضحة يمس جانب الخدمة ليتم تحليلها والاستفادة منها في التحسين المستمر.
- التباين في الخدمات الصحية: يتطلب مهارة مقدمي الخدمة في الإدارة وسلوك التعامل وعلى الزمان والمكان والتعاون من قبل المريض ومستوى الاستجابة.
- الخدمات الصحية غير قابلة للانفصال: المريض هو العنصر الرئيسي في نظام العمل الصحي ومشاركته في إجراءات الخدمة بدأً من العمليات لتشخيص الحالة وتنتهي بمخرجات الرعاية، أي غير قابلة للانفصال وتقدم للانفصال في وقت واحد.

الدراسة التطبيقية

تصميم الدراسة التطبيقية:

في هذا المبحث تم تناول منهجية الدراسة وإجراءاتها، من حيث مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، ومصادر البيانات، وأسلوب جمع البيانات، ونموذج الدراسة، وفرضيات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة، كما يلي:

منهج البحث:

اقتضت طبيعة الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على توصيف الحالة المدروسة، وجمع بيانات وتحديد العلاقات بين المتغيرات ومن ثم البحث فيها، وتحليل نتائجها وتفسيرها.

مجتمع وعينة البحث

• مجتمع البحث:

مجتمع البحث يعرف بأنه: جميع مفردات الظاهرة محل الدراسة، وبناء على مشكلة البحث وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من جميع العاملين في بعض المنشآت الصحية المتمثلة في (مستشفى

بريدة المركزي) بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (1250) عاملاً خلال العام (2024م/1446هـ).

• عينة البحث:

اعتمد الباحث على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل نظراً لكبر مجتمع البحث، وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة عند معامل ثقة (95%)، وحدود خطأ معياري (5%)، وبافتراض أن نسبة توافر الخصائص المطلوب دارستها في مجتمع البحث هي (50%)؛ فإن عدد مفردات العينة يمكن تحديده عن طريق معادلة (Steven K. Thompson) التالية:

$$n = \frac{N * P * (1 - P)}{\left[(N - 1) * \left(\frac{d}{z} \right)^2 \right] + P * (1 - P)}$$

وبالتالي فإن:

$$n = \frac{1250 * 0.5 * (1 - 0.5)}{\left[(1250 - 1) * \left(\frac{0.05}{1.96} \right)^2 \right] + 0.5 * (1 - 0.5)} \cong 295$$

وعليه يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (295) عاملاً من العاملين في مستشفى بريدة المركزي بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم تم توزيع الاستبانات على العاملين، وتم استرداد عدد (280) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (95%) تقريباً، وذلك بعد استبعاد القوائم غير المكتملة.

مصادر البيانات:

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

- البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتتمثل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة، وكذلك الاطلاع على السجلات الخاصة بالمنظمات الصحية محل الدراسة وشبكة الإنترنت بهدف بناء الإطار النظري الخاص بالدراسة.

- البيانات الأولية:

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة على عينة من العاملين في بعض المنشآت الصحية المتمثلة في (مستشفى بريدة المركزي) بالمملكة العربية السعودية، وتفرغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة، والتوصل إلى النتائج.

- أسلوب جمع البيانات:

اعتمد الباحث عند تجميع بيانات الدراسة على قائمة استقصاء قام بإعدادها، وتم تخصيص الصفحة الأولى والثانية لتقديم الدراسة والهدف منها وطلب التعاون من افراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على سؤالين رئيسيين بحيث يختص السؤال الأول بالبيانات الاولية الخاصة بالعاملين بالمنظمات الصحية، أم الجزء الثاني يتضمن متغيرات الدراسة، وقد مرت استمارة الاستبيان بعدة مراحل يمكن ايضاحها كالتالي:

- التصميم والإعداد:

تشمل هذه المرحلة الحصول على بعض الأفكار والمتغيرات من واقع استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة؛ وتم تصميم الاستبيان وعرضه على مشرفي الدراسة، بمثابة ذوي خبرة في مجال التخصص ومن أعضاء الهيئة التدريسية في مجال الاختصاص.

- التحقق من سلامة وصحة استمارة الاستبيان:

تشمل هذه المرحلة القيام بدراسة استطلاعية لعينة بهدف اختبار صحة استمارة الاستقصاء، ومدي توافرها للبيانات المطلوبة ووضوح كل الأسئلة، ومن واقع تقويم هذه الدراسة تم تعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة واستبعاد البعض الآخر على نحو يحقق أهداف الدراسة.

- تهيئة الاستبيان:

حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان على النحو التالي:
المعلومات الأساسية للمستقصي منهم وتتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة) والمتدرج من (1 - 5)، كما يوضح الجدول التالي:

جدول (1) مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

ثم تم تناول محورين أساسيين يتمثلان فيما يلي:

- **المتغير الأول: المتسوق السري:** وتم قياسهم من خلال (21) عبارة، ويتكون من (3) أبعاد:
 - البعد الأول: تحديد الخدمة حسب الأولوية، وتم قياسه من خلال (7) عبارات.
 - البعد الثاني: زيارة المتسوق السري، وتم قياسه من خلال (8) عبارات.
 - البعد الثالث: تحليل نتائج الزيارة، وتم قياسه من خلال (6) عبارات.
- **المتغير الثاني: مستوى الخدمة للمرضى:** وتم قياسه من خلال (34) عبارة، ويتكون من (5) أبعاد:
 - البعد الأول: الملموسية، وتم قياسه من خلال (7) عبارات.
 - البعد الثاني: التعاطف، وتم قياسه من خلال (6) عبارات.

- البعد الثالث: الاعتمادية، وتم قياسه من خلال (9) عبارات.
- البعد الرابع: الأمان، وتم قياسه من خلال (5) عبارات.
- البعد الخامس: الاستجابة، وتم قياسه من خلال (7) عبارات.

وقد قام الباحث بمراجعة استمارات الاستبيان بعد تلقيها من العاملين منهم للتأكد من صحتها، ثم تم تفرغ الاستمارات السليمة على الحزمة الإحصائية (SPSS) من أجل تحليلها.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

يهدف هذا الفصل إلى دراسة وتحليل اتجاهات مفردات العينة محل الدراسة نحو: تقييم دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى في المنشآت الصحية بالتطبيق على مستشفى بريدة المركزي من خلال تحليل الاستجابة على أداة جمع البيانات للتعرف على الاتجاه العام لتلك المشاهدات، كما يهدف إلى اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى مجموعة من النتائج التي تفسر مشكلة البحث.

استخدم الباحث مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتفق مع اختبار فرضيات الدراسة وطبيعة البيانات لتحليل استمارات الاستبيان، وتشمل ما يلي:

اختبارات الثبات والصدق (Reliability and Validity Test):

يقصد بالثبات مدى استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة يمكن استخدام معامل (ألفا كرونباخ) حيث تتراوح قيمته بين (1,0)، حيث أن ارتفاع قيمته تدل على تحقق الثبات بدرجة عالية، أما بالنسبة للصدق فيقصد به أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، ويحسب عن طريق إيجاد الجزر التربيعي لمعامل الثبات؛ والجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج (SPSS) لمعامل الثبات ومعامل الصدق لمحاوَر الدراسة:

جدول (2) معامل الثبات ومعامل الصدق لاستمارات الاستبيان

البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المتسوق السري	21	0,730	0.854

0.869	0,755	34	مستوى الخدمة للمرضى
0.902	0,813	55	المحاور ككل

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- يلاحظ أن قيمة معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة تتجاوز (0.7) وهي قيمة مقبولة ومرتفعة لتحقيق أغراض الدراسة، وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بالثبات؛ كما إن معامل الصدق لكل محور يتجاوز (0.8) وتعد هذه القيمة مقبولة ومرتفعة أيضاً.
- كما أن قيمة معامل الثبات ومعامل الصدق لاستمارة الاستبيان ككل مقبولة ومرتفعة لأغراض الدراسة؛ وبالتالي تدل قيم معامل الثبات ومعامل الصدق وفقاً للجدول السابق على تمتع الاستبيان بمعامل ثبات عالي، وبالتالي قدرته على تحقيق أهداف الدراسة.

1- توزيع عينة الدراسة وفقاً للبيانات الأساسية:

فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة والتي تتمثل في: (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي):

جدول (3) الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

الخصائص الشخصية	الفئات	عدد	نسبة %
الجنس	نكر	167	59.6
	أنثى	113	40.4
الإجمالي			
الفئة العمرية	أقل من 30	36	12.9
	من 30 إلى أقل من 40	102	36.4
	من 40 إلى أقل من 50	123	43.9
	50 سنة فأكثر	19	6.8

100	280	الإجمالي	
58.6	164	متزوج	الحالة الاجتماعية
19.6	55	أعزب	
15.0	42	منفصل	
6.8	19	أرمل	
100	280	الإجمالي	
8.6	24	إعدادية فما دون	المؤهل العلمي
25.4	71	دبلوم فني	
60.7	170	بكالوريوس	
5.4	15	دراسات عليا	
100	280	الإجمالي	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول ما يلي:

1- توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس:

يُظهر الجدول السابق أن عدد الذكور في العينة أكبر من عدد الإناث، إذ بلغ عدد الذكور (167) فرداً، مما يمثل نسبة (59.6%)، في حين بلغ عدد الإناث (113) فرداً، بنسبة (40.4%). ويعزى ذلك إلى زيادة أعداد الذكور عن الإناث في المنشآت الصحية.

2- توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية:

يُظهر الجدول السابق أن معظم أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية من (40 إلى أقل من 50) عاماً، حيث بلغ عددهم (123) فرداً، بنسبة (43.9%). تليهم الفئة العمرية من (30 إلى أقل من 40) عاماً، بعدد (102) فرداً، بنسبة (36.4%). ثم تأتي الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)

التي تضم (36) فردًا، بنسبة (12.9%). وأخيرًا، فإن أقل عدد من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية (50 سنة فأكثر)، حيث بلغ عددهم (19) فردًا، بنسبة (6.8%).

3- توزيع عينة الدراسة وفقًا للحالة الاجتماعية:

يُظهر الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة الدراسة (متزوجون) حيث بلغ عددهم (164) فردًا وبنسبة (58.6%)، بينما الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في (أعزب) حيث بلغ عددهم (55) فردًا وبنسبة (19.6%)، يليهم الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في (منفصل) حيث بلغ عددهم (42) فردًا وبنسبة (15%)، وأخيرًا الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في (أرمل) حيث بلغ عددهم (19) فردًا وبنسبة (6.8%).

4- توزيع عينة الدراسة وفقًا للمؤهل العلمي:

يتضح من الجدول السابق أن حوالي غالبية مفردات العينة حاصلون على (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (170) فردًا بنسبة (60.7%)، بينما الحاصلون على (دبلوم فني) حيث بلغ عددهم (71) فردًا بنسبة (25.4%)، يليهم الحاصلون على (إعدادية فما دون) حيث بلغ عددهم (24) فردًا بنسبة (8.6%)، أخيرًا الحاصلون على (دراسات عليا) حيث بلغ عددهم (15) فردًا بنسبة (5.4%).

الإحصاءات الوصفية لمحاوير البحث:

المتغير الأول: المتسوق السري:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالمتسوق السري، وقد جاءت

استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير المتسوق السري

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية	الاتجاه العام
البعد الأول: تحديد الخدمة حسب الأولوية:					
1	يقدر المتسوق السري على تحديد الخدمات المراد تقييمها حسب أهميتها.	4.6286	0.53337	1	موافق بشدة

2	يقدر المتسوق السري على تقييم الخدمات الصحية في زيارة واحدة.	4.5643	0.54491	2	موافق بشدة
3	يمكن للمتسوق السري جمع البيانات المتكاملة عن الخدمة المراد تقييمها.	4.55	0.55293	3	موافق بشدة
4	يحدد المتسوق السري مواصفات الخدمة وتعليمات الحصول عليها.	4.4214	0.70399	4	موافق بشدة
5	يحدد المتسوق السري سياسات وإجراءات تقييم الخدمات الصحية.	4.2071	0.76197	5	موافق بشدة
6	يحدد المتسوق السري العناصر الحساسة لكل خدمة.	4.175	0.78156	6	موافق
7	يجهز المتسوق السري قائمة المراجعة اللازمة لتقييم الخدمات.	4.0607	0.79867	7	موافق
	المتوسط للبعد		4.372443		موافق بشدة
البعد الثاني: زيارة المتسوق السري:					
1	يضع المتسوق السري خطة لزيارة المنشآت الصحية.	4.4607	0.60336	1	موافق بشدة
2	يضع المتسوق السري جدول زمني لتحديد زيارات المنشآت الصحية.	4.2643	0.69417	2	موافق بشدة
3	يزور المتسوق السري المنشآت الصحية حسب الجدول الزمني.	4.2321	0.6928	3	موافق بشدة
4	تحدد المتسوق السري أكثر من مقيّم للمنشآت الصحية.	4.1393	0.78874	4	موافق
5	يقيم المتسوق السري أكثر من منشأة صحية في وقت واحد.	3.9821	0.72565	5	موافق
6	يضع المتسوق السري عناصر أساسية لتقييم الخدمات الصحية.	3.8464	0.85172	6	موافق
7	يقيم المتسوق السري الخدمات الصحية حسب عناصر التقييم.	3.8214	0.88206	7	موافق
8	يقيم المتسوق السري الخدمات الصحية بناءً على قائمة المراجعة اللازمة لتقييم الخدمات.	3.7071	0.93515	8	موافق
	الاتجاه العام للبعد		4.056675		موافق
البعد الثالث: تحليل نتائج الزيارة:					
1	يجمع المتسوق السري البيانات المستقاه من زيارات المنشآت الصحية.	4.4	1.00036	1	موافق بشدة
2	يصنف المتسوق السري المعلومات التي تم جمعها من زيارته للمنشآت الصحية.	4.3786	0.97619	2	موافق بشدة
3	يحلل المتسوق السري البيانات التي تم جمعها والخروج بالنتائج.	4.2107	1.0852	3	موافق بشدة
4	يقدم المتسوق السري توصيات للمنشآت الصحية والعمل بها بناءً على النتائج.	4.1536	1.06827	4	محايد
5	يقدم المتسوق السري تقارير عن البيانات التي تم جمعها من زيارته للمنشآت الصحية.	3.9357	0.98163	5	موافق

6	تقديم تقارير متكاملة عن النتائج والتوصيات التي تم جمعها من زيارته.	3.8714	1.1029	6	موافق
	الاتجاه العام للبعد		4.158333		موافق
	المتوسط العام		4.195817		موافق

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- 1- **البعد الأول: تحديد الخدمة حسب الأولوية:** تشير النتائج إلى أن غالبية مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافقة بشدة والموافقة) على أسئلة هذا البعد. ويتضح ذلك من قيم الوسط الحسابي التي تزيد عن (3.4) مع انحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة. الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق بشدة) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.372443). كما يظهر ترتيب فقرات هذا البعد من حيث الأهمية النسبية في عمود ترتيب الأهمية بالجدول.
 - 2- **البعد الثاني: زيارة المتسوق السري:** توضح البيانات أن غالبية مفردات العينة أيضاً تميل نحو (الموافقة بشدة والموافقة) على أسئلة هذا البعد، حيث تظهر قيم الوسط الحسابي أنها تزيد عن (3.4) مع انحرافات معيارية صغيرة، مما يشير إلى انخفاض التشتت. الاتجاه العام هنا هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.056675).
 - 3- **البعد الثالث: تحليل نتائج الزيارة:** تشير النتائج إلى أن آراء معظم مفردات العينة تنحصر بين الموافقة بشدة والموافقة على أسئلة هذا البعد، مع قيم وسط حسابي تزيد عن (3.4) وانحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت. الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.158333).
- وبناءً على ما سبق، نجد أن المتوسط المرجح لأسئلة متغير (المتسوق السري) ككل يعكس (الموافقة)، حيث تساوي قيمة الوسط الحسابي (4.195817).
- المتغير الثاني: مستوى الخدمة للمرضى:**

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بمستوى الخدمة للمرضى، وقد جاءت استجابات افراد العينة على النحو التالي:

جدول(5)الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور متغير مستوى الخدمة للمرضى

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية	الاتجاه العام
البعد الأول: الملموسية:					
1	تتمتع المنشآت الصحية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.	4.2679	0.73546	3	موافق بشدة
2	تمتلك المنشآت الصحية الأجهزة الطبية والمعدات التقنية الحديثة.	4.2464	0.76668	4	موافق بشدة
3	تحرص المنشآت الصحية على توفير درجات عالية من النظافة وحسن المظهر لدى العاملين بها.	4.0143	0.8423	5	موافق
4	توفر المنشآت الصحية خدمات مرافقة (صيدلية- موقف سيارات).	3.9929	0.80764	6	موافق
5	توفر المنشآت الصحية جميع الأدوية التي يحتاجها المرضى.	3.8679	1.1764	7	موافق
6	توفر المنشآت الصحية صالات انتظار تحتوى على جميع المرافق.	3.3179	0.92498	8	محايد
7	تضع المنشآت الصحية لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة.	3.2857	0.85329	9	محايد
الاتجاه العام للبعد		4.013111			موافق
البعد الثاني: التعاطف:					
1	تولي المنشآت الصحية والعاملين بها اهتماماً خاصاً بالمرضى.	4.4286	0.66282	2	موافق بشدة
2	تناسب أوقات المعاينة الطبية كافة المرضى.	4.4107	0.6497	3	موافق بشدة
3	يملك العاملون في المنشآت الصحية المعرفة الكاملة باحتياجات المرضى.	4.3464	0.7119	4	موافق بشدة
4	يتصف العاملون بالمنشآت الصحية بالروح المرحة في التعامل مع المرضى.	4.275	0.74253	5	موافق بشدة
5	تراعى المنشآت الصحية العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.	4.1857	0.82597	6	موافق
6	يعطي العاملون في المنشآت الصحية الوقت الكافي للمرضى.	4.0643	0.83138	7	موافق
الاتجاه العام للبعد		4.306629			موافق بشدة

البعد الثالث: الاعتمادية:				
1	موافق بشدة	0.68261	4.5	تقدم المنشآت الصحية الخدمات للمرضى في المواعيد المحددة.
2	موافق بشدة	0.67092	4.4071	يتم تنظيم الدخول إلى الأطباء حسب الدور المحدد.
3	موافق بشدة	0.75518	4.3679	تظهر المنشآت الصحية اهتماماً خاصاً بمشاكل المرضى.
4	موافق بشدة	0.70949	4.2357	تتسم إجراءات التعامل مع المنشآت الصحية بالبساطة.
5	موافق	0.84337	4.1643	توفر المنشآت الصحية العدد الكافي من مقدمي الخدمات.
6	موافق بشدة	0.56543	4.6	تحرص المنشآت الصحية على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة.
7	موافق بشدة	0.59816	4.525	تستجيب المنشآت الصحية لاستفسارات المرضى بسرعة.
8	موافق بشدة	0.65266	4.4357	تحظى المنشآت الصحية بثقة المرضى من خدماتها الصحية.
9	موافق	0.86672	3.8071	تقدم المنشآت الصحية الخدمات الصحية بدرجة عالية من الدقة.
	موافق بشدة	4.335		الاتجاه العام للبعد
البعد الرابع: الأمان:				
1	موافق بشدة	0.70358	4.4179	يشعر المرضى بالأمان أثناء التعامل مع المنشآت الصحية.
2	موافق بشدة	0.60932	4.4071	تحافظ المنشآت الصحية على خصوصية معلومات المرضى.
3	موافق بشدة	0.75585	4.2036	يمتاز العاملون في المنشآت الصحية بسمعة ومكانة جيدة.
4	موافق	0.84284	3.9464	يثق المرضى في الأطباء داخل المنشآت الصحية وفي قدراتهم الفنية.
5	موافق	0.80703	3.9321	يتميز الأطباء في المنشآت الصحية بمهارات عالية في التشخيص والعلاج.
	موافق	4.068871		الاتجاه العام للبعد
البعد الخامس: الفاعلية:				
1	موافق	0.67785	4.1964	تقوم المنشآت الصحية بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمات الصحية.
2	موافق	0.75318	4.0786	يظهر العاملون في المنشآت الصحية الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
3	موافق	0.85182	3.7357	يتمتع العاملون بالمنشآت الصحية بخلق حسن التعامل مع المرضى.
4	موافق	0.95035	3.4929	يتميز العاملون بالمنشآت الصحية بسرعة تلبية طلبات المرضى.
5	موافق	0.99149	3.4214	تتميز إجراءات العمل على تقديم الخدمات الصحية بالمنشآت الصحية بالبساطة.

6	6	1.06758	3.2929	يتمتع العاملون في المنشآت الصحية بالرد السريع عن استفسارات المرضى.
7	7	0.89585	3.7679	يقوم العاملون في المنشآت الصحية بالتفاعل السريع مع الشكاوى المقدمة من المرضى.
	موافق	3.702983		الاتجاه العام للبعد
	موافق	4.085319		المتوسط العام للمتغير

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- 1- **البعد الأول: الملموسية:** تشير النتائج إلى أن آراء مفردات العينة تتراوح بين (الموافقة بشدة والموافقة والحيادية) فيما يتعلق بأسئلة هذا البعد. يتضح ذلك من قيم الوسط الحسابي التي تزيد عن (2.6) مع انحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة. الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.013111).
- 2- **البعد الثاني: التعاطف:** تشير النتائج إلى أن آراء مفردات العينة تتراوح بين (الموافقة بشدة والموافقة) على أسئلة هذا البعد، حيث تشير قيم الوسط الحسابي إلى أنها تزيد عن (3.4) مع انحرافات معيارية صغيرة، مما يعكس انخفاض التشتت بين مفردات العينة. الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق بشدة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.306629).
- 3- **البعد الثالث: الاعتمادية:** تشير النتائج إلى أن معظم مفردات العينة تُظهر آراءها بين (موافق وموافق بشدة) على أسئلة هذا البعد، حيث تزيد قيم الوسط الحسابي عن (3.4) مع انحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت. الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق بشدة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.335).
- 4- **البعد الرابع: الأمان:** تشير النتائج إلى أن معظم مفردات العينة تنحصر آرائهم بين (موافق وموافق بشدة) على أسئلة هذا البعد، حيث تتجاوز قيم الوسط الحسابي (3.4) مع انحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت. الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.068871).

5- **البعد الخامس: الاستجابة:** تشير النتائج إلى أن معظم مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافقة والحيادية) على أسئلة هذا البعد، حيث تشير قيم الوسط الحسابي إلى أنها تزيد عن (3.4) مع انحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت. الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.702983). وبناءً على ما سبق، نجد أن المتوسط المرجح لأسئلة متغير (مستوى الخدمة للمرضى) ككل يعكس الرأي (الموافق)، حيث تساوي قيمة الوسط الحسابي (4.085319).

اختبار فروض البحث:

في هذا القسم سوف يتم اختبار فروض الدراسة، بناءً على نتائج التحليل على النحو التالي:

1- **الفرض الرئيسي الأول:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الأول (ثلاث) فروض فرعية على النحو التالي:

- **الفرض الفرعي الأول:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الخدمات حسب الأولوية وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.
- **الفرض الفرعي الثاني:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيارة المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.
- **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحليل نتائج الزيارة وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.

لاختبار هذا الفرض وفروضه الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis) بين أبعاد المتسوق السري كمتغيرات مستقلة ومستوى الخدمة للمرضى كمتغير تابع؛ ولاستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأبد من التحقق من تحقق بعض الفروض (Assumptions) أهمها ما يلي:

1- تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي (Normality Test):

من خلال فحص مخطط (P-P) الطبيعي للعلاقة بين الاحتمال التراكمي المشاهد والاحتمال التراكمي المتوقع للبواقي المعيارية.

يلاحظ من الشكل السابق أن النقاط موزعة بشكل عشوائي ومتقارب من الخط الذي يصل بين الركن الأيمن الأعلى والركن الأيسر الأسفل، مما يدل على تحقق الفرض، أيضاً يمكن التحقق من صحة هذا الفرض من خلال اختباري (Kolmogorov-Smirnov)، و(Shapiro-Wilk)، كالتالي:

جدول (6) اختبارات الطبيعية

اختبار	إحصاء الاختبار	(Sig.) المعنوية
Kolmogorov-Smirnov	034.	200.
Shapiro-Wilk	995.	551.

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

حيث أظهرت النتائج أن قيمة (Sig.) المعنوية أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري التي تنص على أن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي تحقق الفرض.

2- عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي (No Multicollinearity):

يفترض الانحدار الخطي المتعدد أن المتغيرات المستقلة لا ترتبط ارتباطاً وثيقاً ببعضها البعض؛ يتم اختبار هذا الافتراض باستخدام مصفوفة الارتباطات أو من خلال حساب معامل تضخم التباين (VIF) لكل متغير مستقل على النحو التالي:

جدول (7) معامل تضخم التباين (VIF)

Collinearity Diagnostics	
(VIF)	المتغيرات المستقلة
1.527	تحديد الخدمات حسب الأولوية
1.492	زيارة المتسوق السري

1.031	تحليل نتائج الزيارة
-------	---------------------

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (VIF) لكل للمتغيرات المستقلة أقل من (10)، حيث أنها تتراوح بين (1.360، 2.527)، مما يعني أنه لا يوجد ارتباط معنوي بين المتغيرات المستقلة.

3- عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي (No Autocorrelation):

يعني هذا الافتراض أن البواقي (residuals) غير مرتبطة، حيث يمكن اختبار هذا الافتراض باستخدام اختبار (Durbin-Watson) حيث يختبر الفرض الصفري القائلة بأن الأخطاء غير مرتبطة ضد الفرض البديل بارتباط الأخطاء العشوائية؛ ويتضح من نتائج التحليل ما يلي:

جدول (8) اختبار (Durbin-Watson)

إحصاء الاختبار	اختبار
1.850	(Durbin-Watson)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار قريبة من (2)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري بأن البواقي غير مرتبطة، مما يعني أنه تم التحقق من الافتراض.

4- تجانس التباين (Homoscedasticity):

يعني هذا الافتراض أن البواقي لها تباين ثابت عند كل نقطة في النموذج الخطي؛ عندما لا يتحقق هذا الأمر يُقال إن تباين البواقي يعاني من عدم التجانس (Homoscedasticity).

نلاحظ من الشكل السابق أنه لا يوجد نمط واضح في للبواقي، مما يعني أن لها تباين ثابت، وبالتالي تحقق هذا الفرض؛ ويأخذ النموذج المقترح الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 \text{ind1} + \beta_2 \text{ind2} + \beta_3 \text{ind3} + e_{it}$$

ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار المتعدد:

جدول (9) نتائج اختبار الفرض الرئيسي الأول باستخدام تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقل	معاملات الانحدار "B"	معاملات بيتا	اختبار "ت"	
			القيمة "T"	"Sig." المعنوية
الثابت	2.697		15.276	000.
تحديد الخدمات حسب الأولوية	0.177	0.181	4.425	000.
زيارة المتسوق السري	0.182	0.312	4.676	000.
تحليل نتائج الزيارة	0.069	0.136	3.358	001.
المعنوية الكلية للنموذج: قيمة ف المحسوبة (F) المعنوية (Sig.)			19.942 0.000	
معامل التحديد (R^2)			474.	
معامل الارتباط (R)			688.	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- 1- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية أقل من (0.05) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد ككل، وهذا يعني أنه يوجد متغير مستقل واحد على الأقل يؤثر على مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.
- 2- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .474$)، وهذا يعني أن ابعاد رأس المال الفكري تفسر (47.4%) من التغيرات التي تحدث في تحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي.
- 3- الارتباط بين المتغيرين: بلغت قيمة معامل الارتباط تقريباً ($R = 688.$)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين أبعاد المتسوق السري ومستوى الخدمة للمرضى.

4- معاملات بيتا: يتضح من معاملات بيتا أن تحديد الخدمات حسب الأولوية صاحب التأثير الأكبر على تحسين مستوى الخدمة يليه زيارة المتسوق السري، وأخيراً تحليل نتائج الزيارة.

5- معنوية المتغيرات المستقلة: حيث:

- بلغت قيمة معامل الانحدار (0.177) بالنسبة لبعد تحديد الخدمات حسب الأولوية، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تحديد الخدمات حسب الأولوية كمتغير مستقل ومستوى تحسين الخدمة كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الأول:

الذي نص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الخدمات حسب الأولوية وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي؛ وذلك بدرجة ثقة (95%).

- بلغت قيمة معامل الانحدار (0.182) بالنسبة لبعد زيارة المتسوق السري، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين زيارة المتسوق السري كمتغير مستقل وتحسين مستوى الخدمة للمرضى كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الثاني:

الذي نص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيارة المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%).

- بلغت قيمة معامل الانحدار (0.069) بالنسبة لبعد تحليل نتائج الزيارة، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تحليل نتائج الزيارة كمتغير مستقل وتحسين مستوى الخدمة للمرضى كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.001) وهو أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الثالث:

الذي نص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحليل نتائج الزيارة وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%).

وبناءً عليه تم قبول الفرض الرئيسي الثاني:

الذي نص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%).

2- الفرض الرئيسي الثاني: تختلف الاتجاهات حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى وفقاً لخصائص المستقضي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية، وسيتم تحليلها على النحو التالي:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الجنس.

تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test)، لاختبار هذا الفرض وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (10) نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين

المتغير		النوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
					القيمة "T"	(sig.) المعنوية
المتسوق السري	ذكر		3.8765	30590.	-1.787	075.
	أنثى		3.9477	35646.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (075.) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين (الذكور والإناث) من حيث دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة في مستشفى بريدة المركزي.

وبناءً عليه تم رفض الفرض الفرعي الأول:

الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الجنس؛ وذلك بدرجة ثقة (95%).

- الفرض الفرعي الثاني: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الفئة العمرية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، لاختبار هذا الفرض وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (11) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثانية باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	الفئة العمرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
المتسوق السري	أقل من 30	3.8730	30331.	9.897	0.000
	من 30 إلى أقل من 40	3.9346	35299.		
	من 40 إلى أقل من 50	3.8839	30087.		
	50 سنة فأكثر	3.9474	41114.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية (0.000) أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين العاملين باختلاف الفئة العمرية من حيث اتجاهاتهم حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة في

مستشفى بريدة المركزي، هذا الفرق لصالح الأفراد في الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40)، مما يعني أن هذه الفئة لديها توجهات أو آراء إيجابية أقوى تجاه دور المتسوق السري مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، ويمكن تفسير هذا الفارق بأن الأفراد في هذه الفئة العمرية قد يكونون في مرحلة مهنية ناشئة تجعلهم أكثر إدراكاً لأهمية المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة، أو قد يكون لديهم تجارب أكثر تفاعلاً مع آليات تحسين الأداء في المستشفى.

وبناءً عليه تم قبول الفرض الفرعي الثاني:

الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الفئة العمرية؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)".

- **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الحالة الاجتماعية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، لاختبار هذا الفرض وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (12) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	الحالة الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
المتسوق السري	متزوج	3.9326	34793.	0.449	314.
	أعزب	3.8069	29446.		
	منفصل	3.9796	29338.		
	أرمل	3.7895	23826.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (0.314) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي لا يوجد فرق معنوي بين الأفراد باختلاف الحالة الاجتماعية من حيث اتجاهاتهم حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة في مستشفى بريدة المركزي، وهذا يعني أن الحالة الاجتماعية للأفراد (سواء كانوا متزوجين، عازبين، مطلقيين أو أرامل) لا تؤثر بشكل ملموس على آرائهم بشأن دور المتسوق السري، وأن تباين هذه الفئات الاجتماعية لم ينعكس في تباين وجهات النظر تجاه تحسين مستوى الخدمة. وبناءً عليه تم رفض الفرض الفرعي الثالث:

الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الحالة الاجتماعية؛ وذلك بدرجة ثقة (95%).

- الفرض الفرعي الرابع: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف المؤهل العلمي.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين، حيث أن المؤهل العلمي يشمل (أربع) فئات، وتم التأكد من تحقق شروط استخدام هذا الاختبار (الطبيعية وتجانس التباين)؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

جدول (13) نتائج اختبار الفرض الفرعي الرابع باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
المتسوق السري	إعدادية فما دون	3.9048	26937.	3.626	0.014
	دبلوم فني	3.8618	36061.		
	بكالوريوس	3.9064	29798.		
	دراسات عليا	4.0984	50954.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (0.014) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين الأفراد باختلاف المؤهل العلمي من حيث اتجاهاتهم حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف المؤهل العلمي، مما يعني أن اختلاف المؤهل العلمي يؤثر بشكل ملحوظ على آرائهم حول أهمية وفعالية المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة، وقد تكون هذه الفروق ناتجة عن الاختلاف في الخلفيات الأكاديمية أو المعرفة التي يمتلكها الأفراد حول أساليب تقييم الخدمات مثل المتسوق السري.

وبناءً عليه تم قبول الفرض الفرعي الرابع:

الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف المؤهل العلمي؛ وذلك بدرجة ثقة (95%).

النتائج:

1- قبول الفرض الرئيسي الأول: الذي ينص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%)؛ ويشمل الفروض الفرعية التالية:

- قبول الفرض الفرعي الأول: الذي ينص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الخدمات حسب الأولوية وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، بدرجة ثقة (95%).

وهذا يفسر أن الاهتمام بتحديد أولويات الخدمات يلعب دوراً محورياً في تحسين مستوى الخدمة الصحية. هذا يعني أن اتخاذ قرارات دقيقة حول ترتيب تقديم الخدمات وفقاً لأهميتها واحتياجات المرضى يؤدي إلى زيادة كفاءة الرعاية الطبية وتحسين تجربة المرضى بشكل عام.

كما يرجع ذلك إلى أن تحديد الأولويات يسمح بإدارة الموارد بشكل أكثر فعالية، حيث يتم التركيز على تقديم الرعاية لمن يحتاجها بشكل عاجل، مما يعزز مستوى الخدمة ويقلل من التأخير غير

الضروري. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي هذا الترتيب المنظم إلى زيادة رضا المرضى عن الخدمات المقدمة، حيث يحصلون على العناية اللازمة في الوقت المناسب.

- **قبول الفرض الفرعي الثاني:** الذي ينص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيارة المتسوق السري وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%).

وهذا يفسر أهمية أداة المتسوق السري في تحسين جودة الرعاية الصحية. زيارات المتسوق السري توفر تقييماً دقيقاً ومباشراً لأداء الخدمات الطبية من منظور خارجي غير متحيز، مما يتيح للمستشفى التعرف على نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة.

وهذا التفسير يبرز الدور الحيوي لزيارات المتسوق السري كأداة لتحسين الجودة وضمان تقديم الخدمات الطبية بأعلى مستوى من المهنية والكفاءة، حيث إن التحسين المستمر للجودة في الخدمات الصحية يتطلب التزاماً من جميع العاملين في المستشفى بتعزيز ثقافة الجودة والتميز من خلال دمج نتائج زيارات المتسوق السري في عمليات التدريب والتطوير، يمكن للمنظمات الصحية تعزيز الوعي بمتطلبات الجودة وتزويد الموظفين بالأدوات والمهارات اللازمة لتحقيق توقعات المرضى

- **قبول الفرض الفرعي الثالث:** الذي ينص على: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحليل نتائج الزيارة وتحسين مستوى الخدمة للمرضى في مستشفى بريدة المركزي، وذلك بدرجة ثقة (95%).

وهذا يفسر أن تحليل البيانات المستمدة من زيارات المتسوق السري يلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمة المقدمة، حيث يساهم تحليل نتائج الزيارة في تقديم رؤية شاملة حول أداء المستشفى. من خلال فحص التجارب الفعلية للمرضى، يمكن تحديد النقاط القوية والضعف في مستوى الخدمات المقدمة، وهذا يساعد في التعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

ويعتبر استخدام نتائج الزيارة كأداة لتحسين الأداء جزءاً من ثقافة التحسين المستمر في المستشفى. من خلال الالتزام بتحليل النتائج والتعلم منها، يمكن للمستشفى تعزيز قدراته التنافسية في تقديم الخدمات

الصحية، مما يزيد من رضا المرضى، حيث إن تحليل نتائج الزيارة ليس مجرد إجراء روتيني، بل هو عنصر أساسي في تحسين مستوى خدمة أعلى، مما يساهم في بناء سمعة المستشفى كمؤسسة رعاية صحية متميزة تسعى دائماً إلى تحسين جودة خدماتها..

2- **الفرض الرئيسي الثالث:** تختلف الاتجاهات حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة للمرضى وفقاً لخصائص المستقضي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)؛ حيث يشمل الفروض الفرعية التالية:

- **رفض الفرض الفرعي الأول:** الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الجنس؛ بدرجة ثقة (95%).

وهذا يفسر أن المستشفى تسعى جاهدة لتحقيق مبدأ المساواة في تقديم الخدمات الصحية، وهذا يفسر أن المستشفى تؤمن بأن جميع العاملين، سواء كانوا (ذكوراً أو إناثاً)، يلعبون دوراً حيوياً في تقديم الرعاية الصحية، مما يعكس مدى اهتمامها بتحسين جودة الخدمات لجميع المرضى دون تمييز. كما أن ثقافة العمل في المستشفى تركز على تعزيز الثقة والاحترام بين جميع الموظفين، بغض النظر عن جنسهم، حيث يشعر جميع العاملين بالقدرة على تحقيق تأثير إيجابي في تجربة المرضى، مما يشجعهم على تقديم أفضل ما لديهم من جهود ومهارات.

- **قبول الفرض الفرعي الثاني:** الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الفئة العمرية؛ وذلك بدرجة ثقة (95%).

وهذا يفسر أهمية التوجهات المتباينة بين الفئات العمرية المختلفة في تقييم الخدمات الصحية. وهذا يفسر أن المرضى من مختلف الأعمار قد يحملون وجهات نظر مختلفة حول فعالية المتسوق السري وتأثيره على جودة الخدمات.

كما تظهر هذه النتائج أن الفئات العمرية المختلفة قد تتفاعل مع الخدمات المقدمة بطرق متباينة، حيث قد تكون الفئات الأكبر سناً أكثر حرصاً على تقييم التجربة بناءً على مستوى الخدمة الشخصية والمهنية، بينما قد تكون الفئات الأصغر سناً أكثر تأثراً بالعوامل الرقمية والتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات.

- رفض الفرض الفرعي الثالث:

الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف الحالة الاجتماعية؛ وذلك بدرجة ثقة (95%). وهذا يفسر أن التجارب والخدمات الصحية التي يتلقاها المرضى ليست متأثرة بشكل ملحوظ بحالتهم الاجتماعية. وهذا يفسر أن جميع المرضى، بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، قد يتشاركون في تقييمات مماثلة لدور المتسوق السري وتأثيره على جودة الخدمات المقدمة.

كما تدل هذه النتائج على أن مستشفى بريدة المركزي يسعى لتوفير تجربة متسقة وموحدة لجميع المرضى، مما يعكس التزاماً بتقديم مستوى عالٍ من الرعاية الصحية بشكل يتجاوز الفوارق الاجتماعية. حيث يمكن أن يكون هذا بمثابة مؤشر إيجابي على قدرة المستشفى على التعامل مع جميع المرضى بإنصاف، وتقديم خدمات تتسم بالكفاءة والاحترافية.

- قبول الفرض الفرعي الرابع:

الذي نص على: يوجد اختلاف في اتجاهات المرضى في مستشفى بريدة المركزي حول دور المتسوق السري في تحسين مستوى الخدمة باختلاف المؤهل العلمي؛ وذلك بدرجة ثقة (95%). وهذا يفسر أن مستويات التعليم والتثقيف تلعب دوراً مهماً في تشكيل آراء المرضى وتقييماتهم تجاه الخدمات الصحية. وهذا يفسر أن المرضى ذوي المؤهلات العلمية المختلفة قد يرون ويختبرون دور المتسوق السري بشكل متباين، مما يؤثر على ملاحظاتهم حول جودة الخدمة.

ويمكن أن يكون لهذا الاختلاف عدة أسباب، منها أن الأفراد ذوي المؤهلات التعليمية الأعلى قد يمتلكون توقعات أعلى للخدمات الصحية، مما يجعلهم أكثر انتقادًا لعمليات تقييم جودة الخدمة. بينما قد يشعر المرضى ذوو المؤهلات الأدنى بالرضا بشكل أكبر عن التجربة التي يقدمها المتسوق السري.

التوصيات

- تطوير نظام تقييم مستمر: ينبغي إنشاء نظام تقييم دوري يستند إلى ملاحظات المتسوقين السريين، حيث يساعد ذلك في تقديم رؤى دقيقة حول نقاط القوة والضعف في مستوى الخدمة. يمكن استخدام نتائج هذه التقييمات لتوجيه التحسينات وتقديم برامج تصحيحية عند الحاجة.
- تفعيل دور المتسوق السري: يجب تعزيز دور المتسوق السري كأداة فعالة لتحسين مستوى الخدمة. ينبغي تنظيم زيارات متسوقين سريين بشكل دوري وبتنوع في الفئات العمرية والاجتماعية للحصول على بيانات شاملة تعكس تجارب المرضى من مختلف الخلفيات.
- تحليل نتائج الاستبيانات: يُنصح بإجراء تحليلات عميقة لنتائج الاستبيانات التي تتعلق بتجارب المرضى، مع التركيز على اختلافات المؤهلات العلمية والفئات العمرية والحالة الاجتماعية. ستساعد هذه التحليلات في تخصيص البرامج والخدمات بشكل أفضل لتلبية احتياجات كل فئة. توفير خدمات مخصصة: ينصح بتطوير برامج صحية مخصصة تستند إلى الخلفية التعليمية والاجتماعية للمرضى، مما يساهم في تقديم خدمات تتناسب مع احتياجاتهم وتوقعاتهم

المقترحات

- في ضوء نتائج وتوصيات الدراسة يقترح إجراء البحوث التالية:
- 1- تأثير برامج التدريب على مستوى الخدمة الصحية في مستشفى بريدة المركزي.
 - 2- فعالية استخدام المتسوق السري في تحسين جودة الخدمات الصحية.
 - 3- تحليل دور المتسوق السري في رصد فعالية الخدمات الصحية.
 - 4- تأثير التدريب والتطوير المهني على أداء مقدمي الخدمة في القطاع الصحي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- حامد، عثمان تاج السر مساعد. (2020). جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات الحكومية بالتطبيق على محلية ودمدني الكبرى ولاية الجزيرة- السودان. *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، مركز رفاد للدراسات والأبحاث، 9(2)، 318-332.
- سليمان، أدبية إسماعيل، إبراهيم بدر و إبراهيم حسن و صلاح الدين إسماعيل. (2022). دور مدخل الكايزن في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة. *مجلة القراءة والمعرفة*، (248)، 267-299.
- عبود، محب. (2020). دور التعليم في إستراتيجية التنمية المستدامة. *التربية المعاصرة، رابطة التربية الحديثة*، (114)، 131-158.
- العتيبي، عبد الله بن ضاوي. (2019). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 20(1)، 185-208.
- عثمان، سيدة محمد علي. (2022). التحليل المكاني وتقييم كفاءة الخدمات الصحية الحكومية في محافظة سوهاج. *مجلة كلية الآداب جامعة سوهاج*، 62(1,2)، 349-382.
- علي، رهام. (2019). *المتسوق السري، هل تعرف من يكون*. متاح على: <https://caramel.la/dhman/XYrUPbUy/untitledalmqswd-bkhdmh-almtswq-alsry-mysteryshopper>
- لقواق، عبد الرازق و ابن ظفيرة، فايز عوض سعد. (2020). تحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام برنامج المتسوق السري: دراسة تطبيقية على عينة من المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر*، 3(2)، 431-451.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

About, M. (2020). Role of education in the sustainable development strategy (Dawr al-ta'līm fī istrātijyyat al-tanmiyya al-mustadāma). *Modern Education Association, Contemporary Education*, (114), 131-158.

Ali, R. (2019). *The mystery shopper: Do you know who it is? (Al-mutasawwiq al-sirī, hal ta'rif man yakūn)*.
<https://caramel.la/dhman/XYrUPbUy/untitledalmqswd-bkhdmh-almtswq-alsry-mysteryshopper>.

Almomani, R., Al-Ghdabi, R., & Banyhamdan, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10(8), 1803-1812.

Al-Otaibi, A. (2019). Quality of health services from the beneficiaries' perspective: An applied study on insurance companies in Taif Governorate (Jawdāt al-khadamāt al-ṣiḥīyya min wijhat naẓar al-mustafīdīn: Dirāsa taḥbiyya 'alā sharikāt al-ta'mīn bi-muḥāfazat al-Ṭā'if). *Journal of the Faculty of Economics and Political Science*, 20(1), 185-208.

- André, C., Batifoulier, P., & Jansen-Ferreira, M. (2016). Health care privatization processes in Europe: Theoretical justifications and empirical classification. *International Social Security Review*, 69(1), 3–23.
- Baía, A., & Baptista, T. (2020). Impact of service quality on patient satisfaction: in a public hospital in cap vert. *Eur J Bus Manag*, 12(27), 10–176.
- Belanche, Daniel, Casalo, Luis V., Flavi, Marta & Ibañez, Sergio (2021). Understanding Influencer Marketing: the Role of Congruence between Influencers, Products and Consumers. *Journal of Business Research*, 132, 186–195
- Bhatia, S. (2019). Mystery Shopping as a Decision Making Tool—the Indian Scenario. *The Management Accountant Journal*, 54(1), 96–103.
- Brito, P. Q., & Rambocas, M. (2016). Assessing the impact of mystery client traits on service evaluation. *Journal of Services Marketing*, 30(4), 411–426.
- Chusna, N. T. (2018). Youtubers and New Strategy of Advertising (Discourse Analysis of YouTubers as Stealth Marketing). *International Journal of Progressive Sciences*, 1, 81–87.
- Goolamally, N., Hii, Y. M., & Murad, M. A. (2019). *Achieving service excellence through mystery shopping*.

Hamid, O. (2020). Quality of health services provided to patients in public hospitals applied to Greater Wad Madani Locality, Al Jazeera State–Sudan (Jawdāt al-khadamāt al-ṣiḥīyya al-muqaddama lil-marīč fī al-mustashfayāt al-ḥukūmiyya bi-taṭbiq ‘alā Maḥaliya Wad Madanī al-Kubrā, Wilāyat al-Jazīra – al-Sūdān). *Global Journal of Economics and Business*, 9(2), 318–332.

Jacob, S., Schiffino, N., & Biard, B. (2018). The mystery shopper: a tool to measure public service delivery?. *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 164–184.

Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of air transport management*, 57, 80–88.

Lqwaq, A., & Ibn Dhafra, F. (2020). Improving the quality of health services using the mystery shopper program: An applied study on a sample of health centers in Saudi Arabia (Taḥsīn jawdat al-khadamāt al-ṣiḥīyya bi-istikhdām barnāmij al-mutasawwiq al-sirrī: Dirāsa taṭbiqiyya ‘alā ‘ayyinah min al-markaz al-ṣiḥīyya fī al-Mamlaka al-‘Arabiyya al-Sa‘ūdiyya). *Journal of the Economic Science Institute, University of Algiers* 3, 23(2), 431–451.

- Othman, S. (2022). Spatial analysis and evaluation of the efficiency of government health services in Sohag Governorate (Al-taḥlīl al-makānī wa-taqyīm kafā'at al-khadamāt al-ṣiḥīyya al-ḥukūmiyya fī Muḥāfazat Suhāj). *Journal of the Faculty of Arts, Sohag University*, 62(1,2), 349–382.
- Peters, J., Desai, K., Ricci, D., Chen, D., Singh, M., & Chewing, B. (2016). The power of the patient question: a mystery shopper study. *Patient Educ, Couns.* 99 (9), 1526– 1533.
- Rady, A., & Wahab, H. A. (2019). Mystery shopper as a tool to measure staff performance in Travel Agencies. *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research MJTHR*, 8(1), 1–28.
- Rahadhini, M. & Lamidi, D. (2017). The Difference of Service Quality and Consumer Satisfaction on Traditional and Modern Wedangan (Survey on Warung Wedangan in Solo). *Advances in Intelligent Systems Research*, 131, 134–137.
- Ricciardi, W., Pita Barros, P., Bourek, A., Brouwer, W., Kelsey, T., & Lehtonen, L. (2019). How to govern the digital transformation of health services. *European journal of public health*, 29(Supplement_3), 7–12.
- Suleiman, A., Ibrahim, I., & Salahuddin, S. (2022). Role of the Kaizen approach in improving the quality of health services: A case study

- (Dawr madkhal al-Kāyzin fī taḥsīn jawdat al-khadamāt al-ṣiḥīyya: Dirāsa ḥālah). *Journal of Reading and Knowledge*, (248), 267–299.
- Tan, H. T., & Heng, A. (2017). *The Impact of Quality of Service and Experience on Students Learning Outcomes in Higher Education Institutions* [Doctoral dissertation, University of Canberra].
- Tsironis, L. K. (2020). Training and Evaluation of Mystery Customer and Customer Satisfaction. *In Methodologies and Outcomes of Engineering and Technological Pedagogy*, 163–223.