

دور الذكاء الروحي فى تحسين جودة الخدمة

(بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بوسط الدلتا)

أ.د. عمار فتحى موسى اسماعيل *

محمد ابراهيم عبد الحليم فتح الباب **

(*) أ.د. عمار فتحى موسى اسماعيل: أستاذ ادارة الموارد البشرية ووكيل كلية التجارة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة مدينة السادات - حاصل على درجة الدكتوراه من جامعة مدينة السادات، من اهتماماته البحثية: السعادة النفسية، البراعة التنظيمية، السمعة التنظيمية، جودة الحياة الوظيفية، القيادة الأبوية، التميز المؤسسي ، المناعة التنظيمية ، القيادة المدمرة ، القيادة النرجسية، الغباء التنظيمي ، الجدارات الجوهرية.

Email:dr_ammr2012@yahoo.com

(**) محمد ابراهيم عبد الحليم فتح الباب: باحث دكتوراه كلية التجارة - جامعة مدينة السادات

١- ملخص البحث :

يهدف هذا البحث الى معرفة دور الذكاء الروحي كأحد المتغيرات الإدارية الحديثة بما يحتوي عليه من أبعاد تمثلت في (توسيع حالة الوعي ، التفكير النقدي ، الوعي المتسامي ، إيجاد المعنى الشخصي) كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع وذلك بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا ، وقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الإستعانة بإستخدام قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة لهذه الدراسة ، حيث احتوى مجتمع البحث على العاملين بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا من (أطباء وهيئة التمريض والإداريين) ، وإشتملت عينة الدراسة على (٣٠٩) مفردة من أصل (٣٧٤) بنسبة إستجابة (٨٢ %) وتعتبر هذه النسبة جيدة في مثل هذا النوع من البحوث ، وتم إستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها ، وكشفت نتائج الدراسة الى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة ، وأيضاً وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة ، وعدم وجود إختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين العاملين نحو إدراكهم لمستوى الذكاء الروحي وجودة الخدمة المقدمة ، وتوصي الدراسة الحالية بأنه يجب على الإدارة العليا في المستشفيات الجامعية لكلاً من صانعي ومتخذي القرار العمل على تدعيم وزيادة مستويات جودة الخدمة المقدمة لما لها من دور كبير وفعال لرضا جمهور العملاء من المرضى وذلك من خلال الدعم المادى والمعنوي عن طريق إعادة هيكلة الأجور والحوافز بما يلائم الحياة المعيشية وبخاصة لهيئة التمريض بتلك المستشفيات.

Abstract:

This research aims to know the role of spiritual intelligence as one of the modern administrative variables, including dimensions represented in (expanding the state of awareness, critical thinking, transcendent awareness, finding personal meaning) as an independent variable on the quality of service as a dependent variable in university hospitals in the middle of the Delta. The descriptive analytical approach was relied upon, and the survey list was used as a tool to collect the primary data necessary for this study, as the research community included workers in university hospitals in the middle of the Delta (doctors, nursing staff and administrators). The study sample included (309) individuals out of (374) with a response rate of (82%), which is considered a good rate in this type of research. The statistical package program (SPSS) was used to analyze and process the study data. The results of the study revealed the existence of a positive relationship with statistical significance between spiritual intelligence and service quality, as well as the existence of a positive effect with statistical significance between spiritual intelligence and service quality, and the absence of fundamental differences with statistical significance among workers towards their perception of the level of spiritual intelligence and the quality of the service provided. The study recommends The current situation is that the senior management in university hospitals, both decision makers and decision makers, must work to support and increase the levels of quality of the service provided, due to its great and effective role in satisfying the audience of clients, patients, through material and moral support by restructuring wages and incentives to suit living conditions, especially for the nursing staff in these hospitals.

٢ - مقدمة :

يتناول موضوع البحث دور الذكاء الروحي في تحسين جودة الخدمة وذلك بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بوسط الدلتا والتي تتمثل في مستشفيات جامعة طنطا ومستشفيات جامعة المنوفية ومستشفيات جامعة المنصورة ، ويوضح الذكاء الروحي قدرة الفرد على تطبيق وتجسيد الموارد البشرية والخصائص لإثراء الأداء اليومي للعاملين وأداء المنظمة ككل (Hanefar et al , 2015) .

ويمثل الذكاء الروحي مجموعة من القدرات الروحية التي يتم تطبيقها بقوة في المنظمات ، ويعمل الذكاء الروحي على دمج الذكاء الداخلي للفرد مع الحياة الوظيفية وبيئة العمل (Karimi & Mohammadi, 2020) ، كما يسعى الذكاء الروحي الى الحد من التعارض في بيئة العمل والغياب المتكرر عن العمل ، مما يؤدي الى الرضا الوظيفي وتحسين الولاء الوظيفي ، والعمل على تحسين كفاءة العاملين وإتجاهاتهم نحو بيئة العمل وزيادة أدائهم (Khawaja, 2017) ، وتهدف جودة الخدمة بشكل أساسي تلبية إحتياجات ورغبات المستفيدين ، وتعد جودة الخدمة أحد أهم العناصر التي تسعى المنظمة لتقديمها لعملائها بشكل كبير لتقييم ومعرفة درجة الرضا والولاء للعملاء (Ahmed & Kanwal , 2019) ، وتلعب جودة الخدمة دوراً إستراتيجياً حيوياً في تحقيق الميزة التنافسية وإتخاذ قرارات إدارية حكيمة (Selvi & Muthuchamy, 2020) ، ويجب على المنظمات أن تعمل على إستمرارية تحسين قدرة موظفي الخدمة والإحتفاظ بها وتقديم أفضل خدمة للعملاء . (Nuridin , 2018) حيث جودة الخدمة هي بناء متعدد الأبعاد ، ويواجه تحديات كبيرة في قياسه بسبب عدم التجانس في تفضيلات العملاء لأبعاد الجودة المختلفة نظراً لطبيعتها غير الملموسة وغير المتجانسة وغير القابلة للإنفصال (Korfiatis et al, 2019) ، ويتم البحث دائماً في جودة الخدمة بإستمرار من قبل خبراء إدارة الأعمال للحصول نتائج مرغوبة ، ويمكن القول أن توقعات العملاء لجودة الخدمة تتأثر الى حد كبير بالثقافة والسلوكيات الخاصة بالعملاء والتي تختلف من بلد الى آخر (Ahmed & Kanwal , 2019) .

وتعتبر الجودة من المفاهيم بعيدة المنال بسبب الطبيعة غير الملموسة للخدمة المقدمة ، ويختلف مفهوم الجودة من شخص لآخر ومن حالة الى آخر (Biswas&Roy, 2020) ، كما

تبنى جودة الخدمة المصدقية لمنظمات الأعمال التجارية في نظر العملاء ، ويُعد هذا الأمر بالغ الأهمية ويساعد في إنتزاع فرص جديدة من البيئة التي تعمل بها ، وبالتالي قد تختلف جودة الخدمة باختلاف المنتج (*Malik et al., 2020*) ، وتقوم جودة الخدمة بدوراً رئيسياً ومميزاً للمنظمة ، حيث جودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا العملاء الولاء للعلامة التجارية ، ويُعد قطاع الرعاية الصحية وهو من أهم القطاعات على الإطلاق نظراً لإهتمامه بصحة الإنسان ، وهو صناعة تعتمد بشكل كامل على تقديم الخدمات للمرضى بشكل محترف (*Ahsan et al, 2020*) ، كما يجب تفسير جودة الخدمة على أنها الفجوة بين توقعات العملاء وأداء مقدمي الخدمة ، ويمكن للمنظمات تقديم أفضل جودة للخدمة من خلال تحسين العملية التشغيلية وتحديد المشكلات التي تواجه المنظمة (*Yuvaraj & Rajendiran, 2020*).

يأتي هذا البحث لإلقاء الضوء على دور الذكاء الروحي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين من (أطباء وإداريين وهيئة التمريض) وذلك بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا (مستشفيات جامعة طنطا ، مستشفيات جامعة المنصورة ، مستشفيات جامعة المنوفية)

٣- الدراسة الإستطلاعية

تستهدف الدراسة الإستطلاعية الحصول على مجموعة من البيانات الإستكشافية للتعرف على موضوع البحث بشكل محدد وعلى المتغيرات البحث المتمثلة في الذكاء الروحي كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع ، وصياغة المشكلة العامة للبحث بصورة محددة وقاطعة ، وتحديد المفاهيم وثيقة الصلة بالموضوع بصورة تؤكد من أن البيانات المطلوبة للبحث المتاحة ويمكن الحصول عليها ، وتحديد مدى إمكانية الإستمرار في البحث والتعرف على المعوقات الممكنة والتوصل للوقت المتوقع التي يُمكن الباحثان التنفيذ من خلاله .

اعتمد الباحثان في هذا البحث على أسلوب المقابلات الفردية ، والتي تعتمد على أسئلة مفتوحة ليسنى للطرف الآخر الإجابة عنها بحرية تامة ، بالإضافة الى عدد من الزيارات لمستشفيات وسط الدلتا (مستشفيات جامعة طنطا ، مستشفيات جامعة المنوفية ، مستشفيات جامعة المنصورة) ، وتم إجراء مقابلة مع (٣٧) مسئولاً من الأطباء و هيئة التمريض والإداريين ، وذلك بغرض التعرف على أبعاد الذكاء الروحي (التفكير النقدي ، إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) وأيضاً التعرف على أبعاد جودة الخدمة (الضمان ، الإعتمادية ،

الإستجابة ، الملموسية ، التعاطف) في المستشفيات الجامعية محل البحث ، وأظهرت نتائج الدراسة الإستطلاعية الآتى :

- * ضعف إدراك مفهوم الذكاء الروحى بأبعاده المختلفة نظراً لحدائثة المفهوم فى البيئة العربية .
- * يعانى نسبة (٨٦ %) من هيئة التمريض والإداريين على المستويات الوظيفية الوسطى من عدم الإستقلالية فى إتخاذ القرارات الإدارية ، مما يؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى ، حيث لابد من تفويض بعض السلطات والصلاحيات التى من شأنها يقوم المسئول بتقديم الخدمة الصحية بصورة أفضل وأسرع نظراً لطبيعة وحساسية القطاع الصحى فهو يتعلق بصحة و حياة الإنسان .
- * هناك نسبة (٦٧ %) من الأطباء لا ينظرون الى الجوانب المعنوية (الإنسانية) فى بيئة العمل لدى العاملين وبخاصة هيئة التمريض مما أدى الى إرتفاع بنسب دوران العمل ، والتسرب التدريجى لهيئة التمريض نحو القطاع الخاص مما يهدد المنظومة الصحية بالمستشفيات الجامعية .
- * فقدان عملية التدريب والتطوير المستمر والفعال والذى يحقق القيمة المضافة وبخاصة هيئة التمريض والإداريين .
- * هناك نسبة (٥٣ %) من الأطباء لا تتقبل النقد والنصح والمشورة وبخاصة عندما تكون من هيئة التمريض أو الإداريين عن سير العمل مثل التأخير عن الحضور فى الوقت المناسب للمرضى .
- * يوجد نسبة (٤٠ %) من العاملين (هيئة التمريض ، الإداريين ، الأطباء) يقومون فقط بالمهام الوظيفية الخاصة بهم فقط ، وعدم القيام بأى مهام وأدوار إضافية أخرى .
- * هناك نسبة (٣٥ %) من العاملين لا يلتزمون بالقواعد واللوائح الداخلية التى تنظم العمل وبخاصة عمليات الحضور والإنصراف .
- * نسبة (٤٥ %) من العاملين وبخاصة هيئة التمريض والأطباء لا يقومون بتقديم الدعم الكافى والمساعدة بصورة لائقة وإنسانية للمرضى وذويهم والتعامل بصورة جدية مع شكاوهم .
- * عدم توافر المعدات والأجهزة الطبية الحديثة بصورة كافية واللازمة لتقديم الخدمة الصحية بصورة تحوز على رضا المرضى .

- * يوجد نسبة (٤٠ %) من العاملين (الإداريين وهيئة التمريض) ليس لديهم المهارة والمعرفة الكاملة للإجابة على تساؤلات وإستفسارات المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة .
- * هناك عجز ملحوظ فى أعداد الكادر الطبى بالمستشفيات الجامعية وبخاصة (الأطباء وهيئة التمريض) والتوجه نحو التوظيف فى القطاع الخاص مما يؤثر على تقديم الخدمات الصحية المقدمة ، ويهدد المنظومة الصحية داخل المستشفيات الجامعية بشكل كامل .
- * عدم الرضا من مجتمع البحث متمثل فى (الأطباء وهيئة التمريض) عن الإدارة وما تقوم به من ممارسات خاطئة تجاه العاملين متمثل فى نظم المكافآت والحوافز غير العادل .
- * التدنى الأخلاقى فى المعاملات اليومية سواء أكان من الزملاء أم من ذوى المرضى مستفدى الخدمة الصحية حيث هناك عدم التزام نسبى باللوائح الداخلية فظهر هناك نوع من التمرد على اللوائح والقوانين التى تم وضعها من قبل الإدارة والاحترام الكامل من قبل العاملين أمام رؤسائهم .
- * قصور فى إهتمام الإدارة بمستوى الرعاية والعناية المقدمة للعاملين .
- * إنفق البعض من العاملين على ندرة فى وجود مناخ يتسم بالأنانية وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة ، فالكل يعمل من أجل المصلحة العامة ، ولكن تباينت الآراء بقوة حول الجوانب المادية فبعض العاملين أفضل حالا من غيرهم - من العاملين بالمستشفيات الاخرى - والبعض الآخر كفاءة الممرضات كانت لهم وقفات احتجاجية لتحسين أوضاعهم المالية .
- * تدنى مستوى جودة الخدمة بالمستشفيات الجامعية ويظهر ذلك من خلال شكوى المرضى وعدم الرضى عن الخدمة الصحية المقدمة .
- ومن جهة أخرى تشير بعض الدراسات السابقة الى أن المستشفيات الحكومية فى مصر والتى تعاني من بعض الجوانب السلبية نذكر منها (البردان ، ٢٠١١ ، ٢٠١٧) ، (عبد الجواد ، ٢٠١٦) ، (فتح الباب ، ٢٠١٧) .
- * وجود خلل فى العلاقات الإنسانية بين الأطباء والفئات الأخرى (هيئة التمريض ، الإداريين ، المرضى) بسبب التعالى والتفاخر من جانب بعض الأطباء وتفضيلهم للجوانب المالية والأعمال الخاصة على حساب الأداء الطبى للمستشفيات الحكومية .
- * هناك جمود فى التفكير لدى العاملين وضعف الرغبة لديهم فى البحث عن حلول بديلة للمشاكل التى تعترض عملهم و انخفاض متابعة تحقيق الأهداف بشكل نشط .

* وجود إستياء لدى الأفراد والمرضى المتعاملين مع المستشفيات الحكومية من أداء الأطباء وإهمال المرضى وروتين العمل الإداري .

* عدم وضوح العلاقة بين الجهاز الإداري والطبي يمثل السبب في عدم توافر روح التعاون والانسجام بينهما بالإضافة إلى التعقيد والبيروقراطية في العمل الإداري داخل المستشفيات الحكومية .

* سيطرة المحسوبية والإهتمام بالأقارب على عمل هيئة التمريض .

٤- **مشكلة البحث** : يمكن صياغة مشكلة البحث في عدد من التساؤلات التي تحاول الدراسة الحالية للأجابة عنها وهي كالأتي :

١: هل توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين لمستوى الذكاء الروحي بإختلاف خصائصهم الديموجرافية بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ؟

٢ : هل توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين لمستوى جودة الخدمة بإختلاف خصائصهم الديموجرافية بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .

٣: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ؟

٤: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء الروحي على جودة الخدمة المقدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ؟

٥- **الإطار النظري و فروض البحث:**

يشتمل الإطار النظري على مفهوم وأبعاد الذكاء الروحي ، ومفهوم وأبعاد جودة الخدمة ، ودور الذكاء الروحي في تحسين مستوى جودة الخدمة .

١/٥- **الذكاء الروحي :**

١/١/٥- **مفهوم الذكاء الروحي :**

يعرف (King, 2008) الذكاء الروحي بأنه "مجموعة من القدرات العقلية التي تسهم في الوعي ، والتكامل ، للجوانب غير المادية والسامية داخل الفرد ، مما يؤدي إلى نتائج مثل التفكير الداخلي العميق ، وتعزيز المعنى الحقيقي للأشياء والإعتراف بالنفس المتسامية (Snelgar , 2017) et al. ، حيث أن الذكاء الروحي هو القدرة على تطبيق وإظهار وتجسيد الموارد

الروحية والقيم والصفات الخاصة بالفرد لتعزيز الأداء اليومي وتحقيق الرفاهية *Pant & Srivastava, 2017*) ، ويُعرف (*Alregeb, 2022*) الذكاء الروحي بأنه مجموعة السمات الفطرية والقيم الأخلاقية السامية ، والقدرات والخصائص الروحية التي تمكن الفرد من حل المشكلات وتحقيق الأهداف ، والتعامل الإيجابي مع المواقف والأحداث ، وزيادة الفاعلية في الحياة ، وتحقيق السعادة النفسية ، والسلام الداخلي مع النفس والبيئة المحيطة .

٢/١/٥ - أبعاد الذكاء الروحي :

تم الإعتماد على مقياس (*King & DeCicco, 2009*) وهو المقياس الأساسي والذي إعتمدت عليه معظم الدراسات الأخرى بعد ذلك، والذي حدد أبعاد الذكاء الروحي إلى أربعة أبعاد وأُتفقت العديد من الدراسات على هذا النموذج وهو ما يعرف بإسم *Spiritual Intelligence Self-Report Inventory (SISRI)* النموذج رباعي الأبعاد كما تناولتها دراسة كلاً من (*Karimi & Mohammadi, 2017*) ، (*Reding, 2018*) ، *Sultan, et al., 2017*) ، (*Zhaleh & Ghonsooly, 2017*) ، (*Sunaryo, et al., 2017*) ، (*Roof, 2016*) ، (*Bonner, 2015*) ، *Nurzaman & Amalia, 2022*) .

ويمكن تعريف أبعاد الذكاء الروحي وفق لدراسة (*Alregeb, 2022*) كالآتي :

(١) الوعي الشامل :

يتناول هذا البعد كأحد أبعاد الذكاء الروحي القدرة على الإستمرار في حالة التركيز والقدرة على التفكير التحليلي لما يدور حول الفرد من أحداث .

(٢) إيجاد المعنى الشخصي :

يشير هذا البعد الى قدرة الفرد على إستخلاص معنى الشخصية من جميع الجوانب المادية والعقلية .

(٣) الوعي المتسامي :

يتعلق هذا البعد بقدرة الفرد على فهم علاقاته بالبيئة المحيطة به سواء كانت البيئة الإجتماعية أو بيئة العمل .

(٤) التفكير النقدي :

يمتد هذا البُعد الى قدرة الفرد على التفكير بالأسئلة المتعلقة بما حوله من موجودات من أحداث ومواقف تستوجب عليه التفكير بصورة نقدية .

سعت دراسة (*Putri & Wirawati, 2020*) الى التعرف على دور الذكاء الروحي والذكاء العاطفي على الأداء المؤسسي ، وذلك بالتطبيق على العاملين بالمؤسسات الحكومية بولاية بادونج ريجنسي بدولة أندونيسيا ، حيث إشتملت عينة الدراسة على عدد (٢٣٠) مسئول حكومي ، وتم إستخدام قائمة الإستقصاء كأسلوب لجمع البيانات الأولية ، وأشارت نتائج الدراسة بأن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين كلاً من الذكاء الروحي والذكاء العاطفي على الأداء المؤسسي لمسئولي الحكومة محل الدراسة .

وفي نفس السياق سعت دراسة (*Mohan & Thampi, 2020*) الى معرفة دور الذكاء الروحي في تحسين عملية الإلتزام التنظيمي بين مديري البنوك في ولاية كيرلا بدولة الهند بطريقة صحيحة ، وإشتملت عينة الدراسة على (٢٥٠) مفردة من مديري البنوك محل الدراسة ، وتم إستخدام قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأظهرت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء الروحي والإلتزام التنظيمي للمديرين بالبنوك محل الدراسة .

كما سعت دراسة (*Harwathy, 2021*) الى كشف حقيقة العلاقة بين سلوك التعلم والذكاء العاطفي والذكاء الروحي على عملية الفهم و الإستيعاب وذلك على مجموعة من الطلبة في تخصص المحاسبة ، وتراوح عددهم (٣٧٦) طال وطالبة وذلك بالجامعات الخاصة بمدينة دينباسار بدولة أندونيسيا ، وتم إستخدام قائمة الإستقصاء كأسلوب لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأظهرت نتائج الدراسة أن سلوك التعلم له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على عملية الإستيعاب ولكن لا توجد هناك علاقة لكلاً من الذكاء الروحي والذكاء العاطفي على عملية الفهم والإستيعاب .

بينما هدفت دراسة (*Rahmawaty, et al., 2021*) الى تحليل العلاقة بين الذكاء الروحي والذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي ، وذلك بالتطبيق على العاملين بالمؤسسات التمويلية في مدينة باتي الأندونيسية ، وبلغت عينة الدراسة عدد (١٩٦) مفردة ، وتم إستخدام قائمة

الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية بين الذكاء الروحى والذكاء العاطفى على الأداء الوظيفى ، ويوصى القائمون على إدارة هذه المؤسسات بزيادة مستويات الذكاء الروحى لما له من دور هام فى زيادة معدلات الأداء الوظيفى .

فى حين سعت دراسة (*Nurzaman & Amalia, 2022*) الى معرفة الدور الوسيط للذكاء الروحى فى تعزيز الجدارات القيادية على جودة الحياة الوظيفية فى الجامعات السعودية ، وقد إستخدمت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى ، وتكونت عينة الدراسة من القادة الأكاديمين فى الجامعات السعودية الرسمية الواقعة ضمن حدود العاصمة السعودية الرياض ، والبالغ عددهم (٢٢٨) مفردة وإستخدمت قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأظهرت النتائج الى أن القادة الأكاديمين فى الجامعات السعودية محل الدراسة يتمتعون بممارسة الذكاء الروحى بدرجات عالية المستوى ، كما أن الذكاء الروحى له تأثير إيجابى مباشر ذو دلالة إحصائية على جودة الحياة الوظيفية ، كما ان هناك تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية للجدارات القيادية على الذكاء الروحى ، كما أن الذكاء الروحى يلعب دوراً وسيطاً إيجابياً بين الجدارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية فى الجامعات السعودية الرسمية محل الدراسة .

كما سعت دراسة (*Latief & Hidayat, 2023*) الى معرفة دور كلاً من الذكاء العاطفى والذكاء الروحى والذكاء الفكرى على الأداء الوظيفى ، وذلك على مجموعة من القيادات العاملة فى قطاع الأمن الغذائى بمقاطعة جنوب سولاويىزى بدولة أندونيسيا ، وبلغت عينة الدراسة عدد (٤٧) مفردة ، وتم إستخدام قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية بين الذكاء الروحى والذكاء العاطفى والذكاء الفكرى على الأداء الوظيفى .

وفى ضوء ماسبق وتأصيلاً للفرض الذى تبنته الدراسة الحالية يمكننا صياغة الفرض على النحو التالى :

الفرض الأول : لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين لمستوى الذكاء الروحى بإختلاف خصائصهم الديموجرافية بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ؟

٢/٥ - مفهوم وأبعاد جودة الخدمة :

١/٢/٥ - مفهوم جودة الخدمة :

تعددت المفاهيم الخاصة بالخدمة ومفاهيم أخرى خاصة بجودة الخدمة وجاءت كالأتي :
 تبنى (Kotler , 1997) تعريف الخدمة بأنها كل فعل أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر ويكون أساساً غير ملموس ولا ينتج منه تملك لأى شىء وقد يرتبط أو لا يرتبط بتقديمه بمنتج مادي ، كما يرى (نافع ، ٢٠١٥) أن الجودة تعتبر من الركائز الأساسية لنجاح المنظمة وذلك من خلال تقديم منتجات تحقق متطلبات ورضاء العملاء مما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة ، وتناول (Has et al., 2018) مفهوم الخدمة على أنها تقديم منتجات مجردة غير ملموسة التي يتم إنتاجها لغرض تلبية طلبات وتوقعات العملاء و التي يمكن تحديدها لتلبية كافة متطلبات المستهلكين باعتبارها الهدف الرئيسي والنشاط التي قامت عليه المنظمة و التي تولد الفائدة والرضا وتوضع في السوق بسعر معين لتلبية احتياجات الأفراد أو المجتمعات ، كما أن مفهوم جودة الخدمة بناء على توقعات العملاء وتصوراتهم و مقارنة لتوقعات العملاء وتصوراتهم بالواقع الفعلي التي قدمت به تلك الخدمة ، بينما عرف كلاً من (طه و حسين ، ٢٠٢٢) جودة الخدمة من خلال مقدم الخدمة وتتمثل في مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية والمتفق عليها ، بينما جودة الخدمة من منظور العميل فتكمن بمدى مواعمة هذه الخدمة لإستخداماته وإستعمالاته ، ومطابقتها لتوقعاته .

٢/٢/٥ - أبعاد جودة الخدمة :

إتفقت معظم الدراسات السابقة مثل دراسة (Parasuraman, et al., 1994) ، (Nafei , 2015) ، (Has et al., 2018) ، (Colette, 2018) ، (إدريس وآخرون، ٢٠١١) ، (Hasbullah& Yusoff, 2018) ، (Sigit Parawansa , 2018) ، (Mahendrayana & Indiani , 2018) ، (Nuridin, 2018) على أن أبعاد جودة الخدمة تنقسم الى خمسة أبعاد وهي (طه و حسين ، ٢٠٢٢) :

(١) الإعتمادية :

وتعني القدرة على تقديم خدمات دقيقة دون أخطاء وفي الوقت المناسب للعميل ، بمعنى الإتساق في التسليم وإحترام الإلزامات مع العملاء والوفاء بالوعد المبرمة معهم والمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بهم .

(٢) الضمان :

يلعب سلوك الموظفين دور هام جداً في تعزيز الثقة لدى العملاء تجاه المنظمة حتى تتمكن من إيجاد شعور بالأمان لعملائها ، وذلك من خلال الخدمة بإحترافية ومهنية وإنتهاج السلوك المهذب والقدرة على التواصل الجيد

(٣) الملموسية :

وهي ما يطلق عليها الأدلة المادية وتتعلق بالمرافق المادية والمعدات والألات والأدوات المستخدمة والأجهزة والموظفين ومواد الإتصال مثل الصورة الخارجية للمرافق ، ومواقف السيارات ، الوثائق ، وأنظمة المعلومات وغيرها . بشكل عام كل ما يراه العملاء بالعين والحواس ويمكن أن يظهر هذا على الموظف في مكان تقديم الخدمة .

(٤) الإستجابة :

ويشير هذا البعد الى مدى إستعداد مقدمي الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة المطلوبة بصورة تتسم بالسرعة ، حيث مستوى الإستجابة هو المعيار الذي يقيس القدرة على حل المشكلات بصورة سريعة ، والتعامل مع الشكاوى بفعالية ، والإستعداد لمساعدة العملاء والإستجابة لطلب العميل ، بمعنى أن الإستجابة هي مستوى إستجابة مقدم الخدمة لما يريده العميل .

(٥) التعاطف :

يشير هذا البعد الى مدى توفير الرعاية والإهتمام الفردي بالعملاء ، ويعكس التعاطف العناية بالعملاء والإهتمام الشخصي لكل عميل ، ويتمثل ذلك في إبداء روح الصداقة والحرص على رضا العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة له حسب حاجاته .

تناولت دراسة (*Selvi & Muthuchamy , 2020*) أثر جودة الخدمة على رضا العملاء عن خدمات الإنترنت البنكية ، وذلك على مجموعة من العملاء في منطقة تيرو نلفيلي ، تاميلناد بدولة الهند ، حيث بلغت عينة الدراسة (٢٤٥) مفردة من عملاء البنوك بالمنطقة محل الدراسة ، وتم إستخدام قائمة الإستقصاء كأسلوب لجمع البيانات الأولية اللازمة لهذه الدراسة ، وكشفت نتائج هذه الدراسة أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة على رضا العملاء عن خدمات الإنترنت البنكية المقدمة .

ومن إتجاه آخر تناولت دراسة (*Ikraman & Syah, 2020*) أثر التسويق العلائقي وجودة الخدمة ورضا العملاء كمتغيرات مستقلة على ولاء العملاء كمتغير تابع ، وذلك

بالتطبيق على مجموعة من شركات التجارة الإلكترونية (علم نور *PT*) ، واشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العملاء بلغ عددهم (١٤٥) مفردة ، وتم استخدام قائمة الإستقصاء كأسلوب لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة أن لايوجد تأثير معنوي للتسويق العلائقي على رضا العملاء كما أن جودة الخدمة أيضاً لا تؤثر على رضا وولاء العملاء .

بينما هدفت دراسة (*Ahsan , et al., 2020*) الى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا المرضى وذلك بالتطبيق على المستشفيات الخاصة بمحافظة شيتاجون بدولة بنجلاديش ، وبلغت عينة الدراسة (٣٠٠) مفردة من المرضى لعدد (١٠) مستشفيات خاصة ، وتم الإستعانة بقائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة الى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا المرضى .

في حين سعت دراسة (*Lin , et al., 2021*) الى معرفة تأثير المسؤولية الإجتماعية على جودة الخدمة والصورة الذهنية للعلامة التجارية ، وذلك بالتطبيق على مجموعة من العملاء بالمؤسسات الإجتماعية بدولة تايوان ، وبلغت عينة الدراسة (٣١٦) عميل خلال شهر فبراير ٢٠١٨ ، وتم استخدام قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة الى أن المسؤولية الإجتماعية تؤثر تأثيراً إيجابياً على جودة الخدمة والصورة الذهنية للعلامة التجارية .

كما سعت دراسة (*Dam & Dam , 2021*) الى معرفة العلاقة بين جودة الخدمة كمتغير مستقل والصورة الذهنية للعلامة التجارية ورضا العملاء وولاء العملاء كمتغيرات تابعة في هذه الدراسة ، وذلك بالتطبيق على عدد (٢٩٩) عميل (مستهلك) للهايبير ماركت بمنطقة هوتشي في مدينة مينة بدولة فيتنام ، وتم الإستعانة بقائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة كمتغير مستقل وكلاً من الصورة الذهنية للعلامة التجارية ورضا وولاء العملاء كمتغيرات تابعة في هذه الدراسة .

بينما هدفت دراسة (*Abdirad & Krishnan, 2022*) الى معرفة تأثير كفاءة سلاسل الإمداد الإلكترونية على جودة الخدمة ورضا العملاء ، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (١٥٠) عميل بالمواقع الإلكترونية بدولة إيران ، وتم الإستعانة بقائمة الإستقصاء كأداة لجمع

البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة أن كفاءة سلاسل الإمداد الإلكترونية تؤثر تأثيراً إيجابياً مباشر ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة ورضا العملاء ، كما أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة سلاسل الإمداد الإلكترونية وجودة الخدمة ورضا العملاء .

في حين بحثت دراسة (*Saraswati , 2022*) حالة توجه السوق وجودة الخدمة على رضا ولاء العملاء ، وذلك بالتطبيق على عملاء بنك شاريما بأندونيسيا حيث بلغت عينة الدراسة (١٧٠) عميل من عملاء البنوك محل الدراسة ، وتم استخدام قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة الى أن هناك تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية نحو توجه السوق و جودة الخدمة على كلاً من رضا العملاء وولاء العملاء ، كما أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا ولاء العملاء .

وبطريقة أخرى سعت دراسة (*Anabila , et al., 2022*) الى معرفة دور رضا العملاء كمتغير وسيط فى العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء ، وذلك بالتطبيق على مجموعة من العملاء الفنادق بدولة غانا ، وتم التطبيق على عينة مكونة من (٣١٣) مفردة من عملاء هذه الفنادق الفاخرة ذات الخمسة نجوم ، وتم استخدام قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة ، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمة على كلاً من رضا وسعادة العملاء وأيضاً ولاء العملاء .

بينما بحثت دراسة (*Kavitha & Gopinath, 2022*) تأثير جودة الخدمة على كلاً من رضا العملاء والكلمة المنطوقة وذلك بالتطبيق على عملاء البنوك التجارية بدولة الهند ، وتم إستهداف عينة مكونة من (٣٠٠) مفردة فى مقاطعة نيزيش ، وتم استخدام قائمة الإستقصاء كأسلوب لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء كما أن جودة الخدمة الصحيحة تؤدي الى الكلمات المنطوقة الحسنة عن البنوك التجارية محل الدراسة ، كما أن تؤثر جودة الخدمة تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على كلاً من رضا العملاء والكلمة المنطوقة .

وسعت دراسة (*Kanyama, et al., 2022*) الى معرفة تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء بالتطبيق على عملاء مجموعة من الفنادق بمنطقة موينج بتايلاند أثناء جائحة كورونا ، حيث إشمملت عينة الدراسة على مجموعة من العملاء بلغت (٤٠٠) عميل ، وتم استخدام الإستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة الى أن

جودة الخدمة تؤثر تأثيراً إيجابياً على ولاء العملاء لهذه الفنادق محل الدراسة ، كما أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد جودة الخدمة على ولاء العملاء .

كما هدفت دراسة (*Ahmed, et al., 2023*) الى التعرف على العلاقة بين ولاء العملاء وتصورات جودة الخدمة وتأثير ذلك على رضا العملاء ، وذلك بالتطبيق على مجموعة من عملاء سلسلة مطاعم بدولة بنجلاديش ، واشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العملاء بلغ عددهم (٣٢٦) عميل ، وتم استخدام أسلوب قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة الى هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة على رضا العملاء .

بينما سعت دراسة (*Chandra , 2023*) الى التعرف على الدور الوسيط لرضا العملاء فى العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العميل ، وذلك بالتطبيق على عملاء القطاع المصرفى بدولة بنجلاديش ، واشتملت عينة الدراسة على عدد (٤٠٠) مفردة ، وتم استخدام أسلوب قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة الى أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة على رضا و ولاء العملاء .

فى حين بحثت دراسة (*Prihadi, et al., 2023*) الى معرفة تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء من المرضى وذلك بالتطبيق على مراكز الصحة المجتمعية بالقطاع الطبى بدولة أندونيسيا ، واشتملت عينة الدراسة على عدد (١٠٠) مفردة من المرضى ، وتم استخدام أسلوب قائمة الإستقصاء كأداة أولية لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وكشفت نتائج الدراسة الى هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء من المرضى.

وسعت دراسة (*Jasin & Firmansyah, 2023*) الى التحقق من معرفة تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء ونية إعادة الشراء ، وذلك بالتطبيق على منتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة للتجارة الإلكترونية ، و تكونت عينة الدراسة على مجموعة من المفردات بلغ عددها (٢١٢) مفردة ، وتم استخدام أسلوب الإستقصاء الإلكتروني كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وكشفت نتائج الدراسة الى أن هناك تأثير إيجابي كبير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة على رضا العملاء ونية إعادة الشراء مرة أخرى .

وفى ضوء ماسبق وتأسيساً للفرض الذى تبنته الدراسة الحالية يمكننا صياغة الفرض على النحو التالى :

الفرض الثانى : لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين لمستوى جودة الخدمة بإختلاف خصائصهم الديموجرافية بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ؟

٣/٥ - دور الذكاء الروحي فى تحسين جودة الخدمة :

هناك مجموعة من الدراسات السابقة التى تناولت العلاقة بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة بأكثر من صورة وفى أكثر من علاقة ولكن هناك ندرة فى الدراسات التى تناولت العلاقة بصورة مباشرة بين المتغيرات بصفة عامة وسوف نعرض مجموعة من الدراسات السابقة المختلفة لمجموعة من الدراسات الأجنبية بشىء من التفصيل وهى :

هدفت دراسة (*Silingiene & Skeriene, 2014*) الى التعرف على العلاقة بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة من خلال منهج ونموذج نظري للعلاقة بين المتغيرين حيث قتم هذا البحث على النموذج النظرى الخاص بالذكاء الروحي المعروف باسم *Spiritual Intelligence Self-Report Inventory (SISRI)* بأبعاده الأربعة وهى (التفكير النقدي ، انتاج المعنى الشخصى والوعى المتسامي والوعى الشامل) وأيضاً نموذج *SERVQUAL* الخاص بجودة الخدمة بأبعاده الخمسة (الإعتمادية ، الإستجابة ، التعاطف ، الضمان ، الملموسية) وبعد مراجعة الأدبيات السابقة من خلال الدوريات و المراجع والأبحاث والمنشورات فقد توصلت هذه الدراسة الى أن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة وفقاً للنموذج الخاص بهذه الدراسة .

وعلى ذات المنهجية السابقة سعت دراسة (*Silingiene & Skeriene, 2016*) الى معرفة العلاقة بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة حيث قامت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الذكاء الروحي داخل المنظمات وأثره على جودة الخدمات داخل المؤسسات ، وكان الهدف من هذا البحث هو الكشف عن مظهر الروابط بين المتغيرين وتم تحديد الهدف من خلال إجراء تحليل لبعض المنشورات والأبحاث العلمية والمقارنات وتفسير البيانات والملخصات الخاصة بالدراسات السابقة ، وأظهرت عمليات التحليل السابقة للأدبيات العلمية التى سعت لمعرفة العلاقة بين المتغيرين والتحديات الأساسية التى تواجه الشركات ، حيث لابد من دعم أهمية جودة الخدمة من خلال رضا العملاء وتصوراتهم حول جودة الخدمات والتى تؤثر بشكل كبير في سلوك وإتجاهات العاملين

وبالتالي فبعد تحليل الدراسات السابقة كشف البحث أن هناك روابط وعلاقات إيجابية بين الذكاء الروحي للفائد وجودة الخدمة .

بينما هدفت دراسة (*Radad & Einabadi, 2017*) الى دراسة العلاقة بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة ، وذلك بالتطبيق على عملاء (المكتبة المركزية بمؤسسة العتبة الرضوية المقدسة) بدولة إيران ، و بلغت عينة الدراسة (٣٨٤) مفردة من عملاء هذه المكتبة ، وتم استخدام أسلوب قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة . وفي ضوء ماسبق وتأسيساً للفرض الذى تنبأه البحث الحالي يمكننا صياغة الفرضين على النحو التالى :

- الفرض الثالث : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ؟
- الفرض الرابع : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء الروحي على جودة الخدمة المقدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ؟

٦- أهداف البحث :

يسعى البحث الحالي الى رفع مستوى جودة الخدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة من خلال الذكاء الروحي مما يعمل على تحقيق رضا العملاء المتمثل في المرضى المتعاملون مع هذه المستشفيات الجامعية ، كما يهدف البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية أيضاً :

- (١) التحقق من مدى وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة لمستوى الذكاء الروحي وذلك بإختلاف خصائصهم الديموجرافية .
- (٢) التحقق من مدى وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة لمستوى جودة الخدمة وذلك بإختلاف خصائصهم الديموجرافية .
- (٣) تحديد نوع وقوة العلاقة بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة مأخوذاً بشكل إجمالي وكل بعد من أبعادها (الإعتمادية ، الضمان ، الملموسية ، الإستجابة ، التعاطف) على حده .
- (٤) تحديد مدى وجود تأثير للذكاء الروحي على جودة الخدمة مأخوذاً بشكل إجمالي وكل بعد من أبعادها (الإعتمادية ، الضمان ، الملموسية ، الإستجابة ، التعاطف) على حده .

٧- منهجية البحث :

١/٧- البيانات الثانوية :

يعتمد الباحثان على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث من خلال البيانات المتعلقة بالذكاء الروحي وجودة الخدمة وتتمثل مصادر هذه البيانات في مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث التي تمت الإشارة إليها ، وقد اعتمد البحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث من خلال الحصول على البيانات المتمثلة في عدد المستشفيات الجامعية والعاملين بها في منطقة وسط الدلتا وهي مستشفيات جامعة طنطا ، مستشفيات جامعة المنوفية ، مستشفيات جامعة المنصورة .

- واعتمد الباحثان في الحصول على البيانات الثانوية من عدة مصادر أبرزها :

* النشرات والتقارير الصادرة عن وزارة الصحة والخاصة بالمستشفيات الجامعية .

* البحوث والدراسات المنشورة وغير المنشورة .

* المراجع العربية والأجنبية والمجلات والدوريات .

* شبكة المعلومات الدولية .

٢/٧ / الدراسة الميدانية :

بالإضافة إلى البيانات الثانوية ، تم الإعتماد على البيانات الأولية اللازمة لتحقيق أهداف البحث ، وتتمثل في توصيف مفهوم الذكاء الروحي بأنماطه المختلفة كمتغير مستقل ، ومفهوم جودة الخدمة كمتغير تابع ، واعتمد الباحثان في الحصول على البيانات الأولية حول المتغيرات السابق ذكرها على قائمة إستقصاء موجهة إلى عينة البحث المكونة من (الأطباء ، هيئة التمريض ، الإداريين) وذلك بالمستشفيات الجامعية محل البحث في ضوء عدد من المقاييس المعتمدة .

٨-حدود البحث :

تتمثل حدود البحث ، فيما يأتي :

١ : الحدود الخاصة بمجتمع البحث :

إقتصر البحث الحالي على مستشفيات وسط الدلتا وهم (مستشفيات جامعة طنطا ، مستشفيات جامعة المنوفية ، مستشفيات جامعة المنصورة) وذلك بسبب قيود الوقت والتكلفة ، كما إقتصر

البحث الحالي أيضاً على العاملين من (الأطباء ، هيئة التمريض ، والإداريين) بالمستشفيات الجامعية محل البحث .

٢: الحدود الخاصة بموضوع البحث :

إقتصر البحث على دراسة نموذج (King & DeCicco, 2009) ، والذي حدد أبعاد الذكاء الروحي إلى أربعة أبعاد (التفكير النقدي ، إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) وأتفقت العديد من الدراسات على هذا النموذج وهو ما يعرف بإسم *Spiritual Intelligence Self-Report Inventory (SISRI)* ، كما تم الإعتماد على نموذج (Parasuraman, et al., 1994) والخاص بجودة الخدمة والذي يتناول الأبعاد الآتية (الضمان ، الإعتمادية ، الإستجابة ، الملموسية ، التعاطف)

٩- مجتمع وعينة البحث :

١/٩- مجتمع البحث :

يمثل مجتمع البحث جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث ، والتي تشترك في صفة معينة أو أكثر والمطلوب جمع البيانات حولها (إدريس ، ٢٠١٢) ، وفي ضوء ذلك فإن مجتمع البحث يشمل جميع العاملين الدائمين من فئة الأطباء وهيئة التمريض بمستشفيات وسط الدلتا متمثلة في (جامعة طنطا ، مستشفيات جامعة المنوفية ، مستشفى جامعة المنصورة) كما هو موضح بجدول رقم (١) .

جدول رقم (١) بيان بإجمالي عدد العاملين بمستشفيات جامعات وسط الدلتا (طنطا ، المنوفية ،

المنصورة) من الأطباء وهيئة التمريض والإداريين

الإجمالي	الإداريين		هيئة التمريض		الأطباء		المستشفيات التابعة	جامعة طنطا
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
١٥.٣٧	٢١٩٧	١٠.٥٥	٣٦٧	١٧.٧٢	١٦٨٣	١١.١٥	١٤٧	
٣.٩١	٥٥٩	٣.٩١	١٣٦	٤.٠٥	٣٨٥	٢.٨٨	٣٨	
٤.٦٩	٦٧١	٥.٣٧	١٨٧	٤.٦٨	٤٤٥	٢.٩٥	٣٩	
٢.٥٤	٣٦٤	٢.٨١	٩٨	٢.٥٧	٢٤٥	١.٥٩	٢١	
٥.١٤	٧٣٥	٤.٦٨	١٦٣	٥.٥٣	٥٢٦	٣.٤٩	٤٦	

دور الذكاء الروحي في تحسين جودة الخدمة

(بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بوسط الدلتا)

د.أ/ صمار فتحي موسى اسماعيل
معيد ابراهيم عبد العليم فتح الباب

٢.٣٣	٣٣٤	٢.٧٠	٩٤	٢.٣٥	٢٢٤	١.٢١	١٦	العيادة الشاملة	
% ٣٤	٤٨٦٠	٣٠.٠٥	١٠٤٥	%٣٦.٩٣	٣٥٠٨	٢٣.٢٩ %	٣٠٧	الإجمالي	
١٣.٤٤	١٩٢٢	١٦.٣٠	٥٦٧	١٣.١٠	١٢٤٥	٨.٣٤	١١٠	الرئيس	جامعة المنوفية
٣.٥٨	٥١٢	٤.٢٥	١٤٨	٣.٣٩	٣٢٢	٣.١٨	٤٢	معهد الكبد	
٢.٧٠	٣٨٦	١.٣٥	٤٧	١.٧٣	١٦٥	١٣.٢٠	١٧٤	الطلبة	
%١٩.٧٣	٢٨٢٠	٢١.٩١	٧٦٢	%١٨.٢٣	١٧٣٢	٢٤.٧٣ %	٣٢٦	الإجمالي	
١٩.٨٧	٢٨٤٠	٢٤.٤١	٨٤٩	١٨.٤٠	١٧٤٨	١٨.٤٣	٢٤٣	المنصورة الجامعي	
٣.٥٥	٥٠٨	٢.٤١	٨٤	٣.٧٨	٣٥٩	٤.٩٣	٦٥	مركز الكلى وجراحة المسالك البولية	جامعة المنصورة
٢.٣٩	٣٤٢	٢.٦١	٩١	٢.٢٩	٢١٨	٢.٥٠	٣٣	مركز الجهاز الهضمي	
١.٧٢	٢٤٦	١.٩٨	٦٩	١.٥٠	١٤٣	٢.٥٧	٣٤	مركز العيون	
٦.٧١	٩٦٠	٥.٦٩	١٩٨	٧.٠٧	٦٧٢	٦.٨٢	٩٠	الطوارئ	
٥.٦١	٨٠٢	٣.٩٩	١٣٩	٥.٦٣	٥٣٥	٩.٧١	١٢٨	الأطفال	
٣.٢٨	٤٧٠	٣.٦٥	١٢٧	٣.٠١	٢٨٦	٤.٣٢	٥٧	الباطنة	
٣.١٠	٤٤٤	٣.٢٤	١١٣	٣.١١	٢٩٦	٢.٦٥	٣٥	مركز الأورام	
%٤٦.٢٦	٦٦١٢	٤٨	١٦٧٠	%٤٤.٨	٤٢٥٧	%٥١.٩	٦٨٥	الإجمالي	
%١٠٠	١٤٢٩٢	%١٠٠	٣٤٧٧	%١٠٠	٩٤٩٧	%١٠٠	١٣١٨	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحث وفقاً للإدارة العامة لمركز المعلومات بجامعة طنطا ، جامعة المنوفية ، جامعة المنصورة إدارة الإحصاء والمعلومات .

٢/٩ - عينة البحث :

نظرا لكبر حجم مجتمع البحث الذي تخطى (١٤٢٩٢) من العاملين وإرتفاع التكلفة الخاصة بعملية البحث وطول الوقت كعاملين أساسيين لابد من مراعاتهم في عملية البحث العلمي ، فقد تقرر إختيار أسلوب العينات لجمع البيانات الخاصة بالبحث حيث إعتد الباحث على عينة عشوائية ممثلة لمجتمع البحث محل الدراسة .

وفيما يتعلق بعينة البحث فقد تم تحديد حجم العينة وفقاً للقانون الآتي:

$$NZ^2 P(1 - P)$$

$$n = \frac{Ne^2 + Z^2 p (1 - p)}{}$$

حيث إن :

n = حجم العينة المطلوبة

N = مجتمع البحث (العدد الإجمالي لمفردات مجتمع البحث) .

Z = حدود الخطأ المعياري وهي ١.٩٦ فى ظل مستوى ثقة ٩٥ % .

p = نسبة عدد مفردات العينة التي تتوافر فيها الخاصية محل الدراسة وهي = ٥٠ % .

e = هى خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهي = ٠,٠٥ .

وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة : ٣٧٤ مفردة (عامل)

$$١٤٢٩٢ \times (١.٩٦)^2 \times ٢٥ =$$

$$\text{حجم العينة} = \frac{٣٧٤ \text{ عامل}}{}$$

$$١٤٢٩٢ \times ٠,٠٠٢٥ + (١.٩٦)^2 \times ٢٥ =$$

جدول رقم (٢) حجم العينة فى كل طبقة من طبقات مجتمع البحث

	المستشفيات التابعة	الأطباء			هيئة التمريض			الإداريين			الإجمالي	
		العينة	%	المجتمع	العينة	%	المجتمع	العينة	%	المجتمع	العينة	%
جامعة طنطا	الرئيس	٣	١١,١٥	١٤٧	٤٣	١٧,٧٢	١٦٨٣	١٠	١٠,٥٥	٣٦٧	٥٦	١٥,٣٧
	الزمن	١	٢,٨٨	٣٨	١١	٤,٠٥	٣٨٥	٤	٣,٩١	١٣٦	١٦	٣,٩١
	الطبية	١	٢,٩٥	٣٩	١٢	٤,٦٨	٤٤٥	٥	٥,٣٧	١٨٧	١٨	٤,٦٩
	الباطنة	١	١,٥٩	٢١	٦	٢,٥٧	٢٤٥	٢	٢,٨١	٩٨	٩	٢,٥٤
	الطوارئ	١	٣,٤٩	٤٦	١٣	٥,٥٣	٥٢٦	٤	٤,٦٨	١٦٣	١٨	٥,١٤
	العيادة الشاملة	١	١,٢١	١٦	٧	٢,٣٥	٢٢٤	٢	٢,٧٠	٩٤	١٠	٢,٣٣
	الإجمالي	٨	٢٣,٢	٣٠٧	٩٢	٣٦,٩	٣٥٠٨	٢٧	٣٠	١٠٤٥	١٢٧	٣٤
جامعة المنوفية	الرئيس	٣	٨,٣٤	١١٠	٣٢	١٣,١٠	١٢٤٥	١٤	١٦,٣٠	٥٦٧	٥٠	١٣,٤٤
	معيد الكبد	١	٣,١٨	٤٢	٩	٣,٣٩	٣٢٢	٣	٤,٣٥	١٤٨	١٥	٣,٥٨

دور الذكاء الروحي في تحسين جودة الخدمة
(بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بوسط الدلتا)

د.أ/ صمار فتحي موسى اسماعيل
محمّد إبراهيم عبد الحليم فتح الباب

١٠	٢.٧٠	٣٨٦	٣	١.٣٥	٤٧	٥	١.٧٣	١٦٥	٥	١٣.٢٠	١٧٤	الطلبة
٧٥	%١٩.٧٣	٢٨٢٠	٢٠	٢١.٩	٧٦٢	٤٦	%١٨.٢	١٧٣٢	٩	%٢٤.٧	٣٢٦	الإجمالي
٧٤	١٩.٨٧	٢٨٤٠	٢١	٢٤.٤	٨٤٩	٤٥	١٨.٤٠	١٧٤٨	٧	١٨.٤	٢٤٣	المنصورة الجامعى
١٣	٣.٥٥	٥٠٨	٣	٢.٤١	٨٤	١٠	٣.٧٨	٣٥٩	٢	٤.٩٣	٦٥	مركز الكلى وجراحة المسالك البولية
٩	٢.٣٩	٣٤٢	٢	٢.٦١	٩١	٦	٢.٢٩	٢١٨	١	٢.٥٠	٣٣	مركز الجهاز الهضمى
٧	١.٧٢	٢٤٦	٣	١.٩٨	٦٩	٤	١.٥٠	١٤٣	١	٢.٥٧	٣٤	مركز العيون
٢٦	٦.٧١	٩٦٠	٥	٥.٦٩	١٩٨	١٦	٧.٠٧	٦٧٢	٣	٦.٨٢	٩٠	الطوارئ
٢٠	٥.٦١	٨٠٢	٤	٣.٩٩	١٣٩	١٤	٥.٦٣	٥٣٥	٣	٩.٧١	١٢٨	الأطفال
١٢	٣.٢٨	٤٧٠	٣	٣.٦٥	١٢٧	٧	٣.٠١	٢٨٦	٢	٤.٣٢	٥٧	الباطنة
١١	٣.١٠	٤٤٤	٢	٣.٢٤	١١٣	٧	٣.١١	٢٩٦	١	٢.٦٥	٣٥	مركز الأورام
١٧٢	%٤٦.٢	٦٦١٢	٤٣	%٤٨	١٦٧٠	١٠٩	%٤٤.٨	٤٣٥٧	٢٠	٥١.٩	٦٨٥	الإجمالي
٣٧٤	%١٠٠	١٤٢٩٢	٩٠	%٢٤	٣٤٧٧	٢٤٧	%٦٦	٩٤٩٧	٣٧	%١٠	١٣١٨	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحث وفقاً للإدارة العامة لمركز المعلومات بجامعة طنطا ، جامعة المنوفية ، جامعة المنصورة إدارة الإحصاء والمعلومات .

٣/٩ - وحدة المعاينة :

وهى تلك المفردة التى سوف يتم توجيه قائمة الإستقصاء إليها، نظرا لتوافر الإجابات لديها والتى وقع الاختيار عليها عند سحب العينة ، و تمثلت وحدة المعاينة فى كل من يعمل من فئة الأطباء وهيئة التمريض والإداريين بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا (مستشفيات جامعة طنطا ، مستشفيات جامعة المنوفية ، مستشفيات جامعة المنصورة) .

١٠ - متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة :

١/١٠ - متغيرات البحث :

(أ) المتغير المستقل (الذكاء الروحي)

تم الإعتماد على مقياس (King & DeCicco, 2009) وهو المقياس الأساسى والذى إعتمدت عليه معظم الدراسات الأخرى بعد ذلك، والذى حدد أبعاد الذكاء الروحي إلى أربعة أبعاد وأتفقت العديد من الدراسات على هذا النموذج وهو مايعرف بإسم **Spiritual**

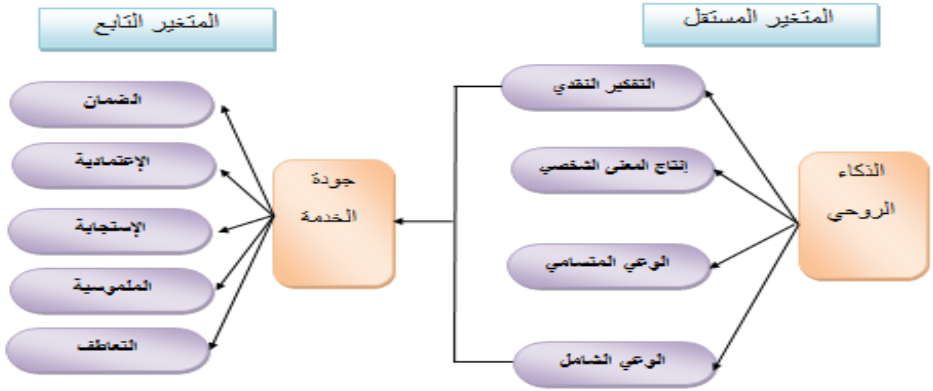
Intelligence Self-Report Inventory (SISRI) النموذج رباعي الأبعاد كما تناولتها دراسة كلاً من (*Karimi & Mohammadi, 2017*), (*Reding, 2018*), (*Sultan, et al., 2017*), (*Zhaleh & Ghonsooly, 2017*), (*Sunaryo, et al., 2017*), (*Roof, 2016*), (*Bonner, 2015*), (*Nurzaman & Amalia, 2022*) ، وتمثلت أبعاده في (توسع حالة الوعي ، إيجاد المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، التفكير النقدي)

حيث يتمتع مقياس (*King & DeCicco, 2009*) بدرجة عالية من الصدق والثبات ، ولذلك تم الاستعانة بهذا المقياس في الدراسة الحالية، ويشتمل على (٢٤) عبارة منها عدد (٧) عبارات تخص البعد الأول وهو التفكير النقدي ، و عدد (٥) عبارات تخص البعد الثاني وهو إنتاج المعنى الشخصي و كذلك عدد (٧) عبارات تخص البعد الثالث وهو الوعي المتسامي ، وعدد (٥) عبارات تخص البعد الرابع وهو الوعي الشامل .

(ب) المتغير التابع (جودة الخدمة)

إعتمد البحث الحالي على دراسة (*Parasuraman, et al., 1994*) ، (*Nafei, 2015*) ، (*Has et al., 2018*) ، (*Colette, 2018*) ، (إدريس وآخرون، ٢٠١١) ، (*Sigit Parawansa, 2018*) ، (*Hasbullah & Yusoff, 2018*) ، (*Mahendrayana & Indiani, 2018*) ، (*Nuridin, 2018*) على أن أبعاد جودة الخدمة تنقسم الى خمسة أبعاد وهي (الإعتمادية ، الضمان ، الملموسية ، الإستجابة ، التعاطف) تم الاستعانة بمقياس (*Parasuraman, et al., 1994*) في البحث الحالي ، ويشتمل على (٢٠) عبارة منها عدد (٤) عبارات تخص البعد الأول وهو الملموسية ، و كذلك عدد (٤٥) عبارات تخص البعد الثاني وهو الإعتمادية و كذلك عدد (٤) عبارات تخص البعد الثالث وهو الإستجابة ، وعدد (٤) عبارات تخص البعد الرابع وهو الضمان ، وأيضاً عدد (٤) عبارات تخص البعد الخامس وهو التعاطف .

نموذج تحليل متغيرات البحث



١٠/٢ - المقاييس المستخدمة في البحث :

١٠/٢/١ : مقياس الذكاء الروحي (المتغير المستقل) :

يمثل الذكاء الروحي المتغير المستقل في البحث وقد إعتد الباحث على مقياس (King & DeCicco, 2009) وذلك لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات ، الذكاء الروحي يتمتع بأربعة أبعاد هي (التفكير النقدي ، إنتاج المعني الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) .

١٠/٢/٢ : مقياس جودة الخدمة (المتغير التابع) :

تمثل جودة الخدمة المتغير التابع في البحث ، وقد إعتد الباحث على مقياس (Parasuraman, et al., 1994) وذلك لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات ، جودة الخدمة تتمتع بخمسة أبعاد هي(الضمان ، الإعتمادية ، الإستجابة ، اللمسية ، التعاطف)

١١-أساليب تحليل البيانات وإختبار الفروض

١١/١ - أساليب تحليل البيانات :

تم اختيار بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا البحث ، والمتوفرة في حزم البرامج الإحصائية المتقدمة *Spss* ، وذلك في ضوء بعض المعايير ، من بينها عدد المتغيرات ونوع البيانات ومستوى القياس وعدد العينات وحجمها ، وأنواعها وأغراض التحليل ، وهذه الأساليب هي :

(أ) أسلوب معامل الارتباط ألفا **Alpha Correlation Coefficient**

سوف يتم استخدام هذا الأسلوب لتحقيق من درجة المصادقية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى المستخدمة في البحث الحالي ، وتم اختيار هذا الأسلوب دون غيره من أساليب تحليل الثبات في المقاييس لتركيزه على درجة الاتساق الداخلي بين العبارات التي يتكون منها كل متغير من المتغيرات التي تشتمل عليها المقاييس الخاضعة للاختبار ، وتتعلق هذه المقاييس في البحث الحالي بكل من مقياس الذكاء الروحي ومقياس جودة الخدمة للمستشفيات الجامعية محل الدراسة .

(ب) أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه : **One - Way ANOVA**

وهو أحد الأساليب الإحصائية لتحليل العلاقة بين المتغير التابع ، وعدد من المتغيرات المستقلة الخاضعة للبحث ، وسوف يستعين الباحث بهذا الأسلوب في البحث الحالي بهدف تحديد درجة التشابه أو الاختلاف بين العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة لدرجة الذكاء الروحي وكذلك لمستوى جودة الخدمة .

(ج) أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد **Multi Regression and Correlation**

يعرض هذا الجزء طبيعة ومبررات أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد في هذا البحث والمتوفرة في حزمة البرامج الإحصائية المتقدمة (*Spss*) وهي كالآتي :

* الكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين الذكاء الروحي بأبعاده المتعددة كمتغيرات مستقلة ومستوى جودة الخدمة كمتغير تابع في المستشفيات الجامعية محل الدراسة والتحقق من درجة وقوة هذه العلاقة (تحليل الارتباط) .

* تحديد الأهمية النسبية لأبعاد الذكاء الروحي وأكثرها تأثيراً في مستوى جودة الخدمة للعاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .

٢/١١ - أساليب اختبار فروض البحث :

يستخدم الباحثان عدداً من الاختبارات الإحصائية والتي تناسب أساليب التحليل المستخدمة من أجل اختبار فروض هذا البحث ، وتتمثل هذه الاختبارات في الآتي :

(أ) اختبار (*F-Test*) المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه ، وتم استخدامه بغرض اختبار الفرضين الأول والثاني بمدى وجود اختلافات معنوية بين إدراك المستقصى منهم في المستشفيات الجامعية محل الدراسة وذلك باختلاف خصائصهم الديموجرافية نحو مستوى

الذكاء الروحي مأخوذاً بشكل إجمالي ونحو كل متغير من متغيراته على حده ، وواقع مستوى جودة الخدمة مأخوذاً بشكل إجمالي ونحو كل متغير من متغيراته على حده .

(ب) إختبار (ت) $T-Test$ وتم إستخدامه بغرض إختبار الفرضين الأول والثاني بمدى وجود إختلافات معنوية بين إدراك المستقصى منهم في المستشفيات الجامعية محل الدراسة وذلك بإختلاف خصائصهم الديموجرافية نحو مستوى الذكاء الروحي مأخوذاً بشكل إجمالي ونحو كل متغير من متغيراته على حده ، وواقع مستوى جودة الخدمة مأخوذاً بشكل إجمالي ونحو كل متغير من متغيراته على حده .

(ج) إختبار (ف) $F-Test$ و إختبار (ت) $T-Test$: المصاحبان لأسلوبي تحليل الإنحدار والإرتباط المتعدد **Multi Regression and Correlation Analysis**

وتم إستخدامهما بهدف إختبار الفرضين الثالث والرابع والذان يتعلقان بتحديد نوع وقوة العلاقة والتأثير بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة مأخوذاً بشكل إجمالي ، وكل متغير من عباراته الضمان ، الإعتمادية ، الإستجابة ، الملموسية ، التعاطف) .

١٢- التحقق من مستوى الثبات / الإعتمادية في المقاييس :

للتحقق من ثبات مقاييس البحث ، قام الباحثان باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا **Alpha Correlation Coefficient** بإعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية **Reliability** دلالة في تقييم درجة التماسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار .

وقبل إجراء هذا التحليل، فقد تقرر استبعاد أي متغير يحصل علي معامل ارتباط إجمالي **Item-Total Correlation** أقل من ٠.٣ بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، ٢٠١٢) . وبعد فحص معاملات الارتباط الكلية لكل متغير من المتغيرات الفرعية المستخدمة وفي ضوء ماسبق تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط الفا على كل من مقياس الذكاء الروحي وجودة الخدمة ، فإنه تم استبعاد أي متغير فرعي لأي من هذه المقاييس الرئيسة في حالة عدم قدرته علي الوفاء بهذا المعيار وذلك بغرض تحسين درجة الاعتمادية للمقياس المستخدم .

جدول رقم (٣) تقييم درجة الإتساق الداخلي بين محتويات المقاييس المستخدمة في الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرونباخ (Alpha)
مقياس الذكاء الروحي		
١ التفكير النقدي	٧	٠.٧٨٢
٢ إنتاج المعنى الشخصي	٥	٠.٨٢٤
٣ الوعي المتسامي	٧	٠.٨١٠
٤ الوعي الشامل	٥	٠.٨٦٦
إجمالي مقياس الذكاء الروحي	٢٤	٠.٨٣٢
مقياس جودة الخدمة		
١ الملموسية	٤	٠.٧٤٧
٢ الإعتدائية	٤	٠.٨٥٨
٣ الإستجابة	٤	٠.٦٥٨
٤ الضمان	٤	٠.٨١٩
٥ التعاطف	٤	٠.٨٤٨
إجمالي مقياس جودة الخدمة	٢٠	٠.٨٤٣

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

(أ) مستوى الثبات / الإعتدائية في مقياس التفكير النقدي :

إعتماًداً على المعيار السابق الإشارة إليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٧) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الإعتدائية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس التفكير النقدي الى (٠.٧٨٢) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه درجة عالية من الثبات أو الإعتدائية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(ب) مستوى الثبات / الإعتدائية في مقياس إنتاج المعنى الشخصي :

إعتماًداً على المعيار السابق الإشارة إليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٥) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الإعتدائية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس إنتاج المعنى

الشخصى الى (٠.٨٢٤) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الإعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(ج) مستوى الثبات / الإعتمادية في مقياس الوعي المتسامي :

إعتماًداً على المعيار السابق الإشارة اليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٧) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الإعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الوعي المتسامي الى (٠.٨١٠) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الإعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(د) مستوى الثبات / الإعتمادية في مقياس الوعي الشامل :

إعتماًداً على المعيار السابق الإشارة اليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٥) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الإعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الوعي الشامل الى (٠.٨٦٦) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الإعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(هـ) مستوى الثبات / الإعتمادية في مقياس الملموسية

إعتماًداً على المعيار السابق الإشارة اليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٤) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الإعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الملموسية الى (٠.٧٤٧) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الإعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(و) مستوى الثبات / الإعتمادية في مقياس الإعتمادية :

إعتماًداً على المعيار السابق الإشارة اليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٤) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط

إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الاعتمادية الى (٠.٨٥٨) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(ز) مستوى الثبات / الاعتمادية في مقياس الإستجابة :

إعتماداً على المعيار السابق الإشارة اليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٤) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الإستجابة الى (٠.٦٥٨) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(ح) مستوى الثبات / الاعتمادية في مقياس الضمان :

إعتماداً على المعيار السابق الإشارة اليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٤) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الضمان الى (٠.٨١٩) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

(ط) مستوى الثبات / الاعتمادية في مقياس التعاطف :

إعتماداً على المعيار السابق الإشارة اليه وبعد فحص معاملات الارتباط للعبارات التي إشتمل عليها المقياس (٤) عبارات ، تقرر عدم إستبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠) ، كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس التعاطف الى (٠.٨٤٨) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل اليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية .

١٣- نتائج الدراسة الميدانية :

١/١٣- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

(أ) التحليل الوصفي للذكاء الروحي

تعكس الخصائص الوصفية لمتغيرات البحث المعلومات الاحصائية الرئيسة ، التي توضح خصائص المتغيرات وتتضمن الخصائص الأساسية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى الجداول التكرارية، وذلك بالتطبيق على آراء المستقصى منهم ، ويوضح الجزء الآتي الإحصاءات الوصفية ، وتم تقييم مستوى الذكاء الروحي بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة من خلال الإجابة على أسئلة الذكاء الروحي الذي تضمنت (٢٤) عبارة تعكس الأنماط الأربعة للذكاء الروحي والتي تمثلت في أربعة أبعاد أساسية وهي (التفكير النقدي ، إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) وتوضح البيانات الواردة في الجدول التالي إدراك العاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة لمستوى الذكاء الروحي بها ، يعتبر مستوى الذكاء الروحي العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفعاً ، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٤.٠٦) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٦٣٠) وبذلك يتضح من خلال إحتلال بُعد إنتاج المعنى الشخصي لأعلى درجة يليه بُعد التفكير النقدي ثم بُعد الوعي المتسامي وأخيراً بُعد الوعي الشامل ، ويمكن تلخيص ما سبق في الجدول الآتي :

جدول رقم (٤) التحليل الوصفي لأبعاد الذكاء الروحي

الانحراف المعياري	المتوسط	المتغير
٠.٥٦٠	٤.١٨	التفكير النقدي
٠.٦٠٠	٤.٢٠	إنتاج المعنى الشخصي
٠.٦١٥	٤.٠١	الوعي المتسامي
٠.٧٤٦	٣.٨٨	الوعي الشامل
٠.٦٣٠	٤.٠٦	المتوسط العام للذكاء الروحي

* المصدر / نتائج التحليل الإحصائي

• التحليل الوصفي لبُعد التفكير النقدي :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١ -- ٧) يُعد مستوى الذكاء الروحي والخاص بُبعد التفكير النقدي للعاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٤.١٨) وذلك بانحراف معياري قدره (٠,٥٦٠) ، مما يعنى أن العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة

يقوموا بعملية من التفكير النقدي لما يدور حولهم من أحداث داخل بيئة العمل وذلك بسبب طبيعة بيئة العمل فهي تتعامل داخل المستشفيات وما يدور بها من أحداث يومية تتعلق بصحة الإنسان.

• التحليل الوصفي لبُعد إنتاج المعنى الشخصي :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (٨ -- ١٢) و يعتبر مستوى الذكاء الروحي والخاص ببُعد إنتاج المعنى الشخصي للعاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٤.٢٠) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٦٠٠) . مما يعكس أن هناك هدف محدد وواضح للعاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة يسعوا الى تحقيقه والبحث الدائم عن سبب الفشل لكي يصبح نجاح وفقاً لمصلحة العمل .

• التحليل الوصفي لبُعد الوعي المتسامي :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١٣ -- ١٩) ويُعد مستوى الذكاء الروحي والخاص ببُعد الوعي المتسامي للعاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٤.٠١) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٦١٥) ، مما يعكس أن هناك إدراك كامل للجوانب النفسية الداخلية للعاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة والترابط القوي بين فريق العمل وذلك نظراً لإدراك بعضهم البعض للجوانب الشخصية والعاطفية مما يعمل على الإنسجام الجيد في بيئة العمل .

• التحليل الوصفي لبُعد الوعي الشامل :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (٢٠ -- ٢٤) حيث أن مستوى الذكاء الروحي والخاص ببُعد الوعي الشامل للعاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٣.٨٨) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٧٤٦) ، مما يعني أن العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة يعملون على تطوير ذاتهم باستمرار ليكونوا أكثر فهماً وإدراكاً للزملاء في العمل ، كما لديهم المقدرة على التحكم والسيطرة في ذاتهم داخل عملهم بالمستشفيات الجامعية وبخاصة مستشفيات الطوارئ نظراً لتعاملهم مع ذوي الحالات الحرجة وما يتعرضون له من مضايقات ومشكلات يومية .

(ب) التحليل الوصفي لجودة الخدمة

تم تقييم مستوى جودة الخدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة الذي تضمنت (٢٠) عبارة تعكس الأنماط الخمسة لجودة الخدمة والتي تمثلت في خمسة أبعاد أساسية وهي (الملموسية ، الإعتمادية ، الإستجابة ، الضمان ، التعاطف) وتوضح البيانات الواردة في الجدول التالي إدراك العاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة لمستوى جودة الخدمة بها ، يعتبر مستوى جودة الخدمة للعاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفعاً ، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (٣.٧٦) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٥٧٩) وبذلك يتضح من خلال تصدر بُعد الملموسية لأعلى درجة يليه بُعد الإعتمادية ثم بُعد الإستجابة وأخيراً بُعد الضمان والتعاطف ، ويمكن تلخيص ما سبق في الجدول الآتي :

جدول رقم (٥) التحليل الوصفي لأبعاد سلوك المواطن التنظيمية

الانحراف المعياري	المتوسط	المتغير
٠.٥٧٥	٣.٩٤	الملموسية
٠.٥٠٧	٤.١٠	الإعتمادية
٠.٥٣٤	٣.٠٨	الإستجابة
٠.٥٨٥	٣.٨٥	الضمان
٠.٦٩٥	٣.٨٣	التعاطف
٠.٥٧٩	٣.٧٦	المتوسط العام لجودة الخدمة

* المصدر / نتائج التحليل الإحصائي

• التحليل الوصفي الملموسية :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١ -- ٤) حيث أن مستوى جودة الخدمة والخاص ببُعد الملموسية داخل المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٣.٩٤) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٥٠٧) ، مما يعنى إهتمام العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة بحسن المظهر أثناء عملهم ، ووجود إمكانيات بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة متمثلة في أجهزة ومعدات تقنية حديثة ومواقف لسيارات المرضى والزائرين .

التحليل الوصفي لبُعد الإعتمادية :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (٥ -- ٨) حيث يُعد مستوى جودة الخدمة والخاص ببُعد الاعتمادية داخل المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٣.٠٨) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٥٧٥) ، مما يعنى إهتمام العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة بتقديم الخدمات الصحية للمرضى بشكل دؤوب ، وتقديم الخدمة المناسبة لجميع المرضى ، والحرص على تنفيذ الإجراءات الطبية وفقاً لمواعيدها المحددة دون تأخير .

التحليل الوصفي لبُعد الإستجابة :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (٩ -- ١٢) ويُعتبر مستوى جودة الخدمة والخاص ببُعد الإستجابة داخل المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٣.٠٨) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٥٧٥) ، مما يعنى إهتمام العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة بتقديم الخدمات الصحية للمرضى بشكل دؤوب ، وتقديم الخدمة المناسبة لجميع المرضى ، والحرص على تنفيذ الإجراءات الطبية وفقاً لمواعيدها المحددة دون تأخير .

التحليل الوصفي لبُعد الضمان

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١٣ -- ١٦) ويُعد مستوى جودة الخدمة والخاص ببُعد الضمان داخل المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٣.٨٥) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٥٨٥) ، مما يعنى إهتمام إدارة المستشفيات الجامعية محل الدراسة بتوفير عدد كافي من الكادر الطبي الذي يقدم الخدمات الصحية لكل مريض ، وتعزيز الثقة في نفوس المرضى وإمتلاك العاملين المعرفة والخبرة الكافية للإجابة على أسئلة وإستفسارات المرضى ، كما يمتلك العاملون بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة المهارات الكافية لتقديم الخدمات الطبية بشكل جيد .

التحليل الوصفي لبُعد التعاطف :

تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١٧ -- ٢٠) ويُعتبر مستوى جودة الخدمة والخاص ببُعد التعاطف داخل المستشفيات الجامعية محل الدراسة مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي له (٣.٨٣) وذلك بانحراف معياري قدره (٠.٦٩٥) ، مما يعنى إهتمام العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة بالعمل على أساس روح التعاطف والصدقة والإهتمام بإحتياجات المرضى دون أي إستثناء ، والعمل بطريقة إنسانية والعمل على مصلحة ورضا المريض أولاً .

الآخرين والحرص الدائم والمستمر على ممتلكات الشركة .

١٣ / ٣ - العلاقة بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة للعاملين بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا يوضح الجدول التالي قيم علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (الذكاء الروحي) والمتغير التابع (جودة الخدمة) وذلك كما يلي :

جدول رقم (١٨) مصفوفة الارتباط بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة للعاملين بالمستشفيات

الجامعية بوسط الدلتا

بيان	التفكير النقدي	إنتاج المعنى الشخصي	الوعي المتسامي	الوعي الشامل
الملموسية	٠.٤٢٠	٠.٤٢٢	٠.٦٢٠	٠.٥٢٩
الإعتمادية	٠.٥٠٠	٠.٦٨٧	٠.٧٤٨	٠.٧٤٣
الإستجابة	٠.٣٦١	٠.٦٧٢	٠.٣٢٢	٠.٣٥٠
الضمان	٠.٥٦٤	٠.٥٨٨	٠.٦٠٩	٠.٧٢٥
التعاطف	٠.٦١٧	٠.٥٨٩	٠.٦٣٦	٠.٧٥٨

ومن الجدول السابق يتضح أن بُعد الوعي الشامل كأحد أبعاد الذكاء الروحي حقق أقوى علاقة ارتباط مع بُعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة ،

١- يرتبط التفكير النقدي كأحد أبعاد الذكاء الروحي والذي يمثل المتغير المستقل في هذا البحث ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية وبين جميع أبعاد جودة الخدمة كمتغير تابع ويظهر ذلك في وقوة العلاقة الطردية بين التفكير النقدي و أبعاد جودة الخدمة والتي تمثلت في (الملموسية ، الإعتمادية ، الإستجابة ، الضمان ، التعاطف) وجاءت القيم على التوالي يرتبط التفكير النقدي كأحد أبعاد الذكاء الروحي والذي يمثل المتغير المستقل في هذا البحث ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمة كمتغير تابع ويظهر ذلك في وقوة العلاقة الطردية بين التفكير النقدي و أبعاد جودة الخدمة والتي تمثلت في (الملموسية ، الإعتمادية ، الإستجابة ، الضمان ، التعاطف) وجاءت القيم على التوالي كالآتي (٠.٤٢٠ ، ٠.٥٠٠ ، ٠.٣٦١ ، ٠.٥٦٤ ، ٠.٦١٧) ، وكذلك يرتبط بُعد إنتاج المعنى الشخصي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمة والتي تمثلت في (الملموسية ، الإعتمادية ، الإستجابة ، الضمان ، التعاطف) وجاءت القيم على التوالي كالآتي (٠.٤٢٢ ، ٠.٦٨٧ ، ٠.٦٧٢ ، ٠.٥٨٨ ، ٠.٥٨٩) ، وكذلك يرتبط بُعد الوعي المتسامي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمة والتي تمثلت في (الملموسية ، الإعتمادية ،

الإستجابة ، الضمان ، التعاطف) وجاءت القيم على التوالي كالآتي (٠.٦٢٠ ، ٠.٧٤٨ ، ٠.٣٢٢ ، ٠.٦٠٩ ، ٠.٦٣٦) ، وكذلك يرتبط بُعد الوعي الشامل إرتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمة والتي تمثلت في (الملموسية ، الإعتمادية ، الإستجابة ، الضمان ، التعاطف) وجاءت القيم على التوالي كالآتي (٠.٥٢٩ ، ٠.٧٤٣ ، ٠.٣٥٠ ، ٠.٧٢٥ ، ٠.٧٥٨) ، وبالتالي هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي كمتغير مستقل بأبعاده وجودة الخدمة كمتغير تابع .

نوع وقوة العلاقة والأهمية النسبية لأبعاد الذكاء الروحي والأكثر تأثيراً في جودة الخدمة

يمكن عرض نتائج تطبيق أسلوبي تحليل الإنحدار والإرتباط المتعدد على العلاقة بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة في الجدول التالي والذي يتضح منه الاتي :

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة وذلك للعاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة بوسط الدلتا (مأخوذة بصورة إجمالية) ، وأن هذه العلاقة طردية وذات دلالة إحصائية وذلك عند مستوى (٥ %) وفقاً لإختبار (ف) .

جدول رقم (١٩) نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد الذكاء الروحي وجودة الخدمة

(مخرجات تحليل الإنحدار المتعدد *Multiple Regression Analysis*)

م	أبعاد الذكاء الروحي	معامل الإنحدار Beta	قيمة T	المعنوية
١	التفكير النقدي	- ٠.٠٤٢	- ٠.٨٤٠	٠.٤٠٢
٢	إنتاج المعنى الشخصي	٠.٣٥٨	٧.٢٠٠	٠.٠٠٠
٣	الوعي المتسامي	٠.٢٧٦	٤.٦٣٤	٠.٠٠٠
٤	الوعي الشامل	٠.٣٢١	٥.٤٨١	٠.٠٠٠
-	معامل الإرتباط المتعدد في النموذج R			٠.٨٢٨
-	معامل التحديد في النموذج R ²			٠.٦٨٥
-	معامل التحديد المعدل			٠.٦٨١
-	قيمة (F) المحسوبة			١٦٥.٦٢٢
-	درجات الحرية			٣٠٨
-	مستوى الدلالة الإحصائية			٠.٨٢٨

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

- يتضح من الجدول السابق رقم (١٢/٤) طبيعة نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الذكاء الروحي جودة الخدمة ، وأشارت نتائج البحث الى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء الروحي (إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) ، بإستثناء التفكير النقدي ، وأن هذه العلاقة تمثل نحو (٨٢.٨ %) ، وذلك وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج (R) ، وهذه العلاقة طردية فكلما إرتفع وزاد معدل الذكاء الروحي كلما زاد مستوى جودة الخدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .

- إن مستوى الذكاء الروحي بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة يمكن ان يفسر حوالي نحو (٦٨.٥ %) وذلك وفقاً لمعامل التحديد في النموذج R^2 من التباين الكلي في مستوى جودة الخدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة من (الأطباء ، هيئة التمريض ، الإداريين) .

- وتشير نتائج تحليل الانحدار كما يتضح من الجدول السابق أن هناك تأثيراً معنوياً ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء الروحي الثلاثة (إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) على جودة الخدمة بإستثناء التفكير النقدي ، فلا يوجد تأثير لبُعد التفكير النقدي كأحد أبعاد الذكاء الروحي على جودة الخدمة ، حيث أوضحت النتائج أن قيمة معامل الانحدار المتعدد لبُعد إنتاج المعنى الشخصي قيمة (٠.٣٥٨) ولبُعد الوعي المتسامي قيمة (٠.٢٧٦) ، ولبُعد الوعي الشامل قيمة (٠.٣٢١) .

- وبالتالي يثبت عدم صحة الفرض القائل بأنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة في المستشفيات الجامعية محل الدراسة ، وتم قبول الفرض البديل الذي ينص على توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة في المستشفيات الجامعية محل الدراسة ، وترجع الأسباب الى الأهمية الكبيرة والعلاقة القوية للذكاء الروحي على مستوى جودة الخدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة

كما تتفق النتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية مع نتائج مجموعة من الدراسات السابقة والتي كشفت نتائجها الى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة مثل نتائج دراسة (*Silingiene & Skeriene, 2016*) ، كما أيدت دراسة (*Firdaus et al., 2017*) التأثير الإيجابي الدال إحصائياً للذكاء الروحي على جودة الخدمة المقدمة ، و أيضاً هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وجودة الخدمة بالإضافة الى مجموعة من الدراسات الأخرى التي أيدت نتائج الدراسة الحالية والتي تمثلت في دراسة (*Radad & Einabadi, 2017*) .

١٤ - النتائج والتوصيات :

توصل الباحثان من خلال هذا البحث الى مجموعة من أهم النتائج والتي تمثلت في :

- ١- كشفت نتائج البحث الحالي أنه يوجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الذكاء الروحي والتي إشتملت على (التفكير النقدي ، إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) .
 - ٢- أظهرت نتائج البحث أن متوسط الذكاء الروحي لدى العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة بات مرتفعاً حيث بلغ (٤٠.٦) ، وذلك يعكس كفاءة العناصر البشرية بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة وبخاصة الأطباء وهيئة التمريض نظراً لحساسية القطاع الطبي وأهميته للتعامل مع صحة الإنسان لحيازتهم وتمتعهم بدرجة عالية من الذكاء الروحي .
 - ٣- هناك علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي بأبعاده والتي تمثلت في (التفكير النقدي ، إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) ، وجودة الخدمة ، مما يُفسر أهمية الذكاء الروحي ودوره الفعال في تحسين عمليات جودة الخدمة ، فكلما ارتفع معدل الذكاء الروحي ، كلما زاد وارتفع معدل جودة الخدمة المقدمة وذلك للعاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ، مما يعكس الدور الهام لأبعاد الذكاء الروحي وتوافقه مع الأهمية النسبية لحساسية وأهمية القطاع الطبي وإختيار الأبعاد المناسبة لهذا القطاع المهم والذي بطبيعته يؤدي الي تحسين جودة الخدمة الصحية وذلك بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .
 - ٤- هناك علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي بأبعاده والتي تمثلت في (التفكير النقدي ، إنتاج المعنى الشخصي ، الوعي المتسامي ، الوعي الشامل) ، وجودة الخدمة مما يُفسر أهمية دور الذكاء الروحي ، فكلما ارتفع معدل الذكاء الروحي كلما زاد وارتفع معدل جودة الخدمة وذلك للعاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة ، مما يعكس حرص إدارة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية على إختيار أفضل العناصر البشرية من الأطباء وهيئة التمريض خاصة لتعاملهم المباشر مع المرضى وذلك نظراً لحساسية القطاع الطبي .
 - ٥- توجد علاقة ارتباط متبادل بين أبعاد المتغير المستقل في هذ الدراسة وهو الذكاء الروحي وكذلك أبعاد جودة الخدمة .
- وفي ضوء النتائج السابقة نعرض فيما يلي توصيات البحث والتي يمكن عرضها كالاتي :

- ١- العمل على نشر مفهوم الذكاء الروحي لدى كافة العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .
- ٢- ضرورة التعرف على مستوى الذكاء الروحي لدى العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .
- ٣- ضرورة تهيئة بيئة عمل ومناخ تنظيمي يساعد العاملين على ممارسة الذكاء الروحي .
- ٤- ضرورة إهتمام الإدارة العليا بالعمل على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة .
- ٥- توفير برامج تدريبية للخطوط الأمامية بالمستشفيات الجامعية وبخاصة مستشفيات الطوارئ تقوم على المحاكاة للمشكلات الحقيقية التي تحدث بالفعل مع المرضى وذويهم.
- ٦- الاهتمام بالجوانب الإيجابية في الخدمات الصحية المقدمة من العاملين بالمستشفيات الجامعية .
- ٧- التقييم المستمر لنوعية الخدمات الجامعية المقدمة من خلال البرامج المعدة لذلك .
- ٨- العمل على التقييم الدوري والمستمر لجودة الخدمة بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .
- ٩- تصميم الإستبيان من المتخصصين بصورة دورية ومستمرة لضمان وضرة قياس الذكاء الروحي ،
- ١٠- العمل على نشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة .
- ١١- وضع وتخصيص صندوق لمقترحات وشكاوي العاملين .
- ١٢- ضرورة تفعيل وتطبيق نظم التحول الرقمي لتقديم خدمات صحية بجودة عالية .
- ١٣- عمل ملفات إلكترونية للمرضى لتقديم الخدمة الصحية بصورة أسرع وذات دقة عالية .
- ١٤- ضرورة تشكيل وتفعيل غرفة عمليات بالمستشفيات الجامعية محل الدراسة بهدف تقديم خدمات صحية متميزة .

١٥ - البحوث المستقبلية :

أظهرت نتائج هذا البحث عدداً من المجالات التي تستحق الاهتمام والدراسة والتحليل من جانب الباحثين كالتالي :

- إعادة إجراء الدراسة الحالية في قطاعات صناعية وأخرى خدمية كالـتعليم والسياحة والاتصالات و الضرائب والبنوك .
- إجراء دراسة مماثلة للبحث الحالي على مستشفيات غير جامعية.
- دور الذكاء الروحي في تحسين الأداء المؤسسي .
- دور المناخ الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة .

أولاً / المراجع العربية

- (١) إدريس ، ثابت عبدالرحمن و اللوح ، أحمد و النظاري ، فواز ، (٢٠١١) ، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الخدمات الصحية : دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمحافظة إب اليمنية ، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، المجلد الثالث والعشرون ، العدد الرابع .
- (٢) إدريس، ثابت عبدالرحمن ، (٢٠١٢) ، " بحوث التسويق : أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض " الإسكندرية : الدار الجامعية .
- (٣) إدريس ، ثابت عبدالرحمن و محمد، حسام الدين فتحي ، (٢٠١٥) ، العلاقة بين جودة الخدمة التليفزيونية وكل من رضا المشاهد والميل لتكرار المشاهدة : دراسة تطبيقية على شبكة تليفزيون النيل ، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، كلية التجارة جامعة المنوفية ، المجلد الثاني ، العدد الرابع .
- (٣) البردان، محمد فوزى أمين (٢٠١١) ، أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية .
- (٤) البردان، محمد فوزى أمين (٢٠١٧) ، دور رأس المال النفسى كمتغير وسيط فى العلاقة بين القيادة الأصلية والإرتباط فى العمل ، دراسة ميدانية رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة مدينة السادات .
- (٥) عبدالجواد ، ثروت صبرى العزب (٢٠١٦) ، " دور القيادة الأخلاقية فى دعم سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية .
- (٦) فتح الباب ، محمد إبراهيم عبدالحليم ، (٢٠١٧) ، العلاقة بين المناخ الأخلاقى والأداء الوظيفى : دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية بطنطا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية .

(٧) نافع ، وجيه عبدالستار ، (٢٠١٥) ، أثر النجاح الإستراتيجي على العلاقة بين الذكاء الإستراتيجي والميزة التنافسية : دراسة تطبيقية على قطاع الإتصالات المصرية ، مجلة إدارة الأعمال المصرية ، العدد السابع ، جامعة القاهرة .

(٨) طه ، حسنين السيد و حسين، عبد العزيز عبد الرحمن. (٢٠٢٢) ، دور الوعي الإستراتيجي في تحسين جودة الخدمة المصرفية (دراسة تطبيقية) .المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، المجلد الأول العدد (١٤) .

ثانياً / المراجع الأجنبية

Foreign References

- (1) Ahmed, S., & Kanwal, S. (2019). The Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Loyalty Behavior: Assessing the PAKSERV Model in Pakistan Islamic Banking.
- (2) Ahsan, S. M. H., Raihan, M. Z., Imam, I. B., & Islam, M. N.(2020). Impact of Service Quality Dimensions on Patients' Satisfaction-A Study on Some Private Hospitals in Chittagong, Bangladesh.
- (3) Alregeb , T. Zayed (2022). The Mediating Role of Spiritual Intelligence in Enhancing the Effect of Leadership Competencies on Quality of working Life in Saudi Universities: An Empirical Study from Academic Leaders' Viewpoints. International Journal for Research in Education, 46(3), 338-370.
- (4) Bonner, E. (2015). Exploring dispositional awe and its relationship with spiritual intelligence: Measuring dispositional awe as a multidimensional construct. North central University.
- (5) Colette, S. M. (2018). The Effect of Mobile Service Quality Dimension on Customer Satisfaction in Cameroon: A Structural Equation Model.
- (6) Has, L., Aba, G., & Ateş, M. (2018). Service Quality In Health Care Services: An Application In Private Dental Clinic. International J. of Health Services Research and Policy, 3(1), 10-21.
- (7) Harwathy, T. I. S. (2021). The Effect Of Gender Learning Behavior, Emotional Intelligence And Spiritual Intelligence On The Level Of Accounting Understanding In Accounting Department Students In Private College In Denpasar City . International Journal Of Sustainability m Education And Global Creative Economic (IJSEGCE), 4(2), 163-173.
- (8) Hasbullah, A., & Yusoff, W. Z. W. (2018). Quality of Service in Public Higher Education Institution (HEI) Facilities: A Critical Literature Review. International Journal of Innovation and Business Strategy (IJIBS), 9(1), 64-68.
- Ikraman, I., & Syah, T. Y. R. (2020). The Influence of Relationship Marketing, Service Quality, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Over B2B Companies. Journal of Multidisciplinary Academic, 3(5), 146-150.

- (10) Karimi, J., & Mohammadi, M. (2017). The relationship between spiritual intelligence and aggression among elite wrestlers in Hamadan Province of Iran. *Journal of religion and health*, 1-9.
- (11) Kotler, P., & Dupree, J. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Test Item File. Prentice Hall.
- (12) King, D. B., & DeCicco, T. L. (2009). A viable model and self-report measure of spiritual intelligence. *International journal of transpersonal studies*, 28(1), 8.
- (13) Sultan, S., Khan, M. A., & Kanwal, F. (2017). Spiritual intelligence linking to leadership effectiveness: interceding role of personality traits People: *International Journal of Social Sciences*, 3(2).
- (14) Mahendrayana, M., Yasa, P. N. S., & Indiani, L. P. (2018). The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty Mediating By Patient Satisfaction In Bali Siloam Hospital . *Jagadita: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 1-7
- (15) Nafei, W. A. (2015). Talent management and health service quality from the employee perspective: A study of teaching hospitals in Egypt. *American International Journal of Social Science*, 4(1), 91-110.
- (16) Pant, N., & Srivastava, S. K. (2017). The Impact of Spiritual Intelligence, Gender and Educational Background on Mental Health Among College Students. *Journal of religion and health*, 1-22.
- (17) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *the Journal of Marketing*, 111-124.
- (18) Reding, J. K. (2018). *A Correlation Analysis of Spiritual Intelligence and Leadership Effectiveness in Healthcare* (Doctoral dissertation, Grand Canyon University) .
- (19) Roof, R. A. (2016). *The Relationship Between Spiritual Engagement and Authentic Leadership: Exploring the Core of Leadership* (Doctoral dissertation, Regent University).
- (20) Sigit Parawansa, D. A. (2018). Effect of commitment and customers' satisfaction on relationship between service quality to the customer retention in rural bank in Makassar, Indonesia. *Journal of Management Development*, (just-accepted), 00-00 .
- (21) Silingiene, V., & Skeriene, S. (2016). Links between the spiritual intelligence of the leader and an organization's service quality: A theoretical approach. *Engineering Economics*, 27(1), 56-65.
- (22) Sunaryo, H., Nirwanto, N., & Manan, A. (2017). The Effect of Emotional and Spiritual Intelligence on Nurses' Burnout and Caring Behavior. *International Journal of Academic Research in Bussines and Social Sciences*, 7(12), 1211-1227 .
- (23) King, D. B. (2008). *Rethinking claims of spiritual intelligence* (Doctoral dissertation, A Thesis Submitted to the Committee on Graduate Studies in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Science in the Faculty of Arts and Science).
- (24) Mohan ,M. C., Thampi, S. P. (2020) . Effect Of Spiritual Intelligence And Personality On Job Satisfaction: Study Of Commercial Bank Employee In Kerla PalArch's *Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(12), 236-252.
- (25) Nuridin, S. E. (2018). Effect of service quality and quality of products to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable in PT. nano coating

- Indonesia. International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS) VOL, 4.
- (26) Nurzaman, L., & Amalia, L. (2022). The Effect of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Lecturer Work Performance. Eligible: Journal of Social Sciences, 1(1), 50-71.
- (27) Putri, I. A. D., & Wirawati, N. G. P. (2020). Implementation of good government governance, intellectual intelligence, emotional, and spiritual intelligence in managerial performance of village government management. International Research Journal of Management, IT and Social Sciences, 7(1), 169-176.
- (28) Rahmawaty, A., Rokhman, W., Bawono, A., & Irkhani, N. (2021). Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence and Employee Performance: The Mediating Role of Communication Competence. International Journal of Business and Society, 22(2), 734-752.
- (29) Selvi, R. P., & Muthuchamy, K. (2020). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Internet Banking in Nationalised Banks. European Journal of Molecular & Clinical Medicine, 7(07) .
- (30) Silingiene, V., & Skeriene, S. (2014). Expression of Leaders 'Spiritual Intelligence in a Context of Organizations' Services Quality: A Theoretical Approach. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 156, 93-97.
- (31) Snelgar, R. J., Renard, M., & Shelton, S. (2017). Preventing compassion fatigue amongst pastors: The influence of spiritual intelligence and intrinsic motivation. Journal of Psychology and Theology, 45(4), 247-260.
- (31) Zhaleh, K., & Ghonsooly, B. (2017). Investigating the Relationship between Spiritual Intelligence and Burnout among EFL Teachers. International Journal of Educational Investigations, 4.
- Latief, F., Firman, A., & Hidayat, M. (2023). The Contribution of Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, and Spiritual Intelligence on Employee Performance. Jurnal Manajemen Bisnis, 10(1), 235-249.
- Radad, I., & Einabadi, M. (2017). Relationship between Spiritual Intelligence and Service Quality: The Case of Central Library of Astan Quds Razavi. Research on Information Science and Public Libraries, 23(1), 125-142.
- Loke, S. P., Taiwo, A. A., Salim, H. M., Downe, A. G., & Petronas, U. T. (2011). Service quality and customer satisfaction in a telecommunication service provider. In International conference on financial management and economics (Vol. 11, No. 2, pp. 23-29).
- Malik, M. E., Ghafoor, M. M., & Iqbal, H. K. (2012). Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. International journal of business and social science, 3(23), 123-129.
- Amin, M., & Zahora Nasharuddin, S. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. Clinical Governance: An International Journal, 18(3), 238-254.
- Hanefar, S. B., Sa'ari, C. Z., & Siraj, S. (2016). A synthesis of spiritual intelligence themes from Islamic and Western philosophical perspectives. Journal of religion and health, 55, 2069-2085.

- Khawaja, S. F. (2017). Impact of spiritual intelligence on employee task performance and OCB; Mediating role of self-efficacy, Moderating role of collectivist culture of Pakistan. *Jinnah Business Review*, 5(1), 34-45.
- Korfiatis, N., Stamolampros, P., Kourouthanassis, P., & Sagiadinos, V. (2019). Measuring service quality from unstructured data: A topic modeling application on airline passengers' online reviews. *Expert Systems with Applications*, 116, 472-486.
- Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *Plos one*, 15(12), e0244609.
- Yuvaraj, M., & Rajendiran, G. (2020). The Relationship between service quality and customer satisfaction in life insurance sector. *EasyChair Preprint*.

