

تصور مستقبلي لجودة الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة

م.د. محمد سليمان محمد غريب

مدرس بقسم الإدارة الرياضية والترويج
بكلية التربية الرياضية (بنين بنات)
جامعة بورسعيد

مشكلة البحث وأهميته:

تعتبر جودة الخدمة أحد الركائز الأساسية التي تسعى إلي تحقيقها المؤسسات المختلفة فهي تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بمزيد من الإقبال عليها والالتزام إليها إضافة إلي كونها عنصراً هاماً لتحقيق التميز في بيئة تتسم بالتطور والتنافس الشديد، فتعتمد علي مجموعة من الأبعاد التي تتكامل مع بعضها البعض من أجل تقديم خدمات تلبي توقعات المستفيدين، فهي ملأمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيدين من هذه الخدمة.

وإدراك المستفيدين لمستوي جودة الخدمة المقدمة يتوقف علي الأسلوب المتبع في تقديمها من جانب المؤسسة والنتائج المترتبة علي الحصول عليها، ولذلك فإن احد العوامل التي تميز المؤسسة عن غيرها هي مدى قدرتها في التعرف علي متطلبات المستفيدين والوفاء بأحتياجاتهم بصورة منتظمة من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة. (24 : 37)

كما ان تقييم جودة الخدمة Service Quality من الموضوعات التي تصدرت الفكر الإداري، كما ان نجاح و استمرار المؤسسات الخدمية يتوقف بالدرجة الأولى علي عامل أساسي وهو مدى تقديم الخدمة بالشكل الذي يتفق مع توقعات المستفيد من هذه الخدمة، كما أن توقعات المستفيد عن جودة الخدمة المقدمة تؤثر بشكل كبير في تقييمه لمستوي جودة الخدمة المقدمة بالفعل. (6 : 46)

وتقييم جودة الخدمة في المؤسسات المختلفة يساعد في التطوير والتخطيط الاستراتيجي لتحسين جودة الخدمة مما يترتب علي ذلك تحسين الكفاءة والأداء، ويعتمد تقييم جودة الخدمة باستخدام نموذج الفجوة ServQual علي قياس فجوات فرعية هي:

- الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراك الإدارة: تنتج من عدم فهم الإدارة لما يريده المستفيدين من الخدمة.
- الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين والمواصفات الفعلية المحددة لجودة الخدمة: تنتج من الاختلاف من إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وجودة الخدمة المقدمة بالفعل.
- الفجوة بين المواصفات المحددة لجودة الخدمة و الخدمة المقدمة بالفعل: تنتج من عدم كفاءة الإدارة القائمة علي تقديم الخدمة.
- الفجوة بين إدراك المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم تجاه هذه الخدمة: وهي تعكس مستوي رضا او عدم رضا المستفيدين من الخدمة. (26: 226)، (24: 41)، (29: 51)

اما الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 يقصد بها كل الأنشطة والفعاليات الترويحية سواء كانت رياضية او ثقافية او فنية او اجتماعية التي تقدم الي الأطفال بهدف الحد من الأضطرابات والمشكلات السلوكية والنفسية الناتجة عن العلاج واندماجهم مع المجتمع المحيط بهم.

وتشير دراسة Maria, et al (2006) (28)، إلي أن الأطفال المصابين بالسرطان بحاجة إلي اللعب والشعور بالمرح والسعادة والحاجة للعلاقة الجيدة مع هيئة العاملين، كما توصي شيماء الشنهاب (2017) (11) بضرورة تقديم خدمات ترويحية ذات جودة عالية لان ذلك يساعد في خفض التوتر والقلق و تخطي مرحلة العلاج.

فالخدمات الترويحية ذات فعالية في مساعدة الأطفال مرضي السرطان، فهي تعني استخدام نشاط اللعب بطريقة مخطط لها بغية تحقيق تغيرات في سلوك الطفل وشخصيته بحيث تجعل حياته اكثر سعادة وإنتاجية. (23: 93)

وتوصلت دراسة دينا محمد (2016)، أن الأطفال المرضي بالسرطان يحتاجون الي الخدمات الترويحية التي تساعدهم خلال مرحلة العلاج علي تقبل المرض، وتزيد من استجابتهم العلاجية نحو المرض، لذلك فإن هؤلاء الأطفال في حاجة إلي مزيد من الاهتمام والرعاية لكي ينعموا بطفولتهم وحياتهم مثل باقي الأطفال، ولذلك لا بد ان تتزايد الجهود لتقديم خدمة ترويحية ذات جودة متميزة لمساعدتهم علي تخطي هذه المرحلة. (9: 189)

وأوصت دراسة محمد موسي (2012)، بضرورة الارتقاء ببرامج الخدمات الترويحية واعتبارها ضمن بروتوكولات العلاج المعتمدة للأطفال مرضي السرطان، وكذلك إجراء المزيد من البحوث العلمية علي مختلف المراحل السنية وأنواع مختلفة من السرطان وذلك للوصول إلي نتائج يمكن تعميمها. (13: 110)

فالخدمات الترويحية تعد جزءاً أساسياً من برامج العلاج بالمستشفيات ووسيلة من وسائل العلاج الهامة للمريض لما للخدمات الترويحية من تأثير إيجابي علي الجوانب المتعددة للمريض. (14: 47)

وتكمن مشكلة البحث في ان الخدمات الترويحية لم تعد من الخدمات الاختيارية الموجهة الي الأطفال المرضى بالسرطان بل أصبحت من الخدمات الأساسية في بروتوكولات العلاج نظراً لأهميتها في الحد من المشكلات النفسية والسلوكية التي تظهر علي الطفل نتيجة المرض و تأثيرات العلاج، ولذلك أصبحت عملية قياس جودة الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 عملية ضرورية حيث يخدم ذلك الإدارة المسؤولة بالمستشفى في التعرف علي مجالات القوة والضعف في الخدمات الترويحية المقدمة للأطفال المرضى بالسرطان ومن ثم العمل علي تحسينها وتطويرها في ضوء نظرية الفجوة التي يعتمد عليها الباحث بأستخدام نموذج ServQual.

أهداف البحث:

يهدف البحث الي:

1. تقييم جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 باستخدام نموذج الفجوة ServQual.
2. وضع تصور مقترح لجودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة ServQual.

تساؤلات البحث:

1. هل يوجد اختلاف معنوي بين ما يتوقعه أولياء امور الأطفال المستفيدين لمظاهر الامتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات؟
2. هل يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء امور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية؟
3. هل يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية و إدراكات أولياء امور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة؟
4. هل يوجد اختلاف معنوي بين توقعات أولياء امور الأطفال المستفيدين لمظاهر الامتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة؟
5. ما هو التصور المقترح لتطوير جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة ServQual؟

مصطلحات البحث العلمية والإجرائية:

1- جودة الخدمة:

"هي التعرف علي احتياجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ومن أول مرة، فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء". (4: 346)

2- جودة الخدمات الترويحية:

"هي ملاءمة الخدمات الترويحية المقدمة للأطفال مرضي السرطان بمستشفى 57357 لتوقعاتهم وحاجاتهم من وجهة نظر أولياء أمور الأطفال". (تعريف إجرائي)

3- نموذج الفجوة ServQual:

" هو نموذج يعتمد علي مقارنة التوقعات Expectations والإدراكات Parasuraman ويتكون من خمسة أبعاد أساسية لقياس جودة الخدمات وهي الجوانب المادية الملموسة، والأعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف". (22: 604)

إجراءات البحث:

المنهج المستخدم:

استخدم الباحث المنهج الوصفي متبعاً الأسلوب المسحي لمأتمه لطبيعة وإجراءات البحث.

مجتمع وعينة البحث:

1- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث حسب الآتي:

أ- مجتمع القائمين علي تقديم الخدمة (الإدارة): ويتمثل في وحدة الترفية التابعة لإدارة الخدمة الاجتماعية وإدارة التطوع داخل مستشفى 57357 القائمين علي تخطيط وتقديم الخدمات الترويحية.

ب- مجتمع أولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين): ويتمثل في أولياء أمور الأطفال الأقل من (9) سنوات المستفيدين من الخدمات الترويحية (الأطفال المترددين علي العيادات الخارجية).

2- عينة البحث:

أ- عينة القائمين علي تقديم الخدمة (الإدارة): قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العمدية، حيث بلغ العدد الكلي (56) مسؤل موزعين كالتالي (46) عينة أساسية (10) عينة أستطلاعية، حيث تم توزيع (10) استمارات للعينة الأستطلاعية تكون هذه العينة من نفس مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأساسية. كما تم توزيع (46) استبانة على أفراد العينة الأساسية، وتم استرجاع (37) استبانة، بنسبة استرجاع (استجابة) من قبل أفراد العينة بلغت (80.43%)، وتم اعتماد (35) استبانة، بعد استبعاد (2) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي بسبب نقص المعلومات الواردة فيها.

ب- عينة أولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين): قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، حيث بلغ العدد الكلي (165) من أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين) وتم توزيعهم كالتالي، (120) عينة أساسية و (45) عينة أستطلاعية ومن خارج العينة الأساسية. حيث تم توزيع (120) استبانة على أفراد العينة الأساسية، وتم استرجاع (101) استبانة، بنسبة استرجاع (استجابة) من قبل أفراد العينة بلغت (84.17%)، وتم اعتماد (85) استبانة، بعد استبعاد (16) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي بسبب نقص المعلومات الواردة فيها.

جدول (1)

توصيف عينة البحث

النسبة المئوية	العدد	العينة
20.00%	35	1- عينة القائمين علي تقديم الخدمة (الإدارة). العينة الأساسية.
5.71%	10	العينة الأستطلاعية.
48.57%	85	2- عينة أولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين). العينة الأساسية.
25.71%	45	العينة الأستطلاعية.
100%	175	اجمالي عينة البحث.

يتضح من جدول (1) أن إجمالي عينة الدراسة (175) بنسبة مئوية (100%)، وبلغ إجمالي عدد عينة القائمين علي تقديم الخدمة (الإدارة) (45) موزعين (35) عينة اساسية و (10) عينة أستطلاعية، وبلغ عدد عينة أولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين) (130) موزعين (85) عينة اساسية و (45) عينة أستطلاعية.

وقد قام الباحث بالدراستين الأستطاعتين (الإدارة - المستفيدين) وذلك للتعرف علي الآتي:

1. فهم العينة الأستطاعية (الإدارة- المستفيدين) للمحاور والعبارات الموضوعية.
2. سهولة الصياغة والألفاظ داخل الأستبيان.
3. وضوح المحاور وأرتباط العبارات لكل محور.
4. الفترة الزمنية المناسبة للإجابة علي الأستبيان.
5. تدريب المساعدين علي كيفية تطبيق الأستبيان.
6. إيجاد المعاملات العلمية (الصدق - الثبات) لإستمارة الأستبيان في صورها الأربعة.

وقد أسفرت نتائج الدراساتين الأستطاعتين علي الآتي:

1. فهم العينة الأستطاعية (الإدارة- المستفيدين) للمحاور والعبارات الموضوعية.
2. سهولة ووضوح الصياغة والألفاظ داخل الأستبيان لدي العينة.
3. ارتباط العبارات لكل محور من محاور الأستبيان.
4. الفترة الزمنية المناسبة للإجابة علي الأستبيان (45) دقيقة.
5. المساعدين علي دراية بكيفية تطبيق الأستبيان.
6. تم إيجاد المعاملات العلمية (الصدق - الثبات) لإستمارة الأستبيان في صورها الأربعة.

3- أسباب اختيار عينة البحث:

أ- بالنسبة لعينة القائمين علي تقديم الخدمة (الإدارة) تم اختيارها للأسباب التالية:

- عدد العينة كافي لتطبيق أدوات البحث.
- مسئولين عن تخطيط و تنفيذ وتقديم الخدمات الترويحية داخل مستشفى 57357.
- تنوع العينة من حيث تقديم الخدمات الترويحية داخل مستشفى 57357.
- الأتصال الدائم بالأطفال المرضى بالسرطان عينة البحث.

ب- بالنسبة لعينة أولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين) تم اختيارها للأسباب التالية:

- عدد العينة كافي لتطبيق أدوات البحث.
- تم اختيارهم من الأطفال المترددين علي العيادات الخارجية نظراً لسماح الحالة الصحية لهم بتنفيذ أنشطة الخدمات الترويحية المختلفة.
- تم تحديد المرحلة السنوية الأقل من (9) سنوات نظراً لكونهم هم الأكثر اشتراكاً في الخدمات الترويحية التي تقدمها مستشفى 57357.
- التردد المستمر علي مستشفى 57357 لتلقي العلاج والخدمات الترويحية.

أدوات البحث (أدوات جمع البيانات):

- الأستبيان:

من أجل تحقيق أهداف البحث وجمع بياناته قام الباحث بإعداد الاستبيان وله (4) صور وفق الخطوات التالية في ضوء نظرية الفجوة التي يعتمد عليها الباحث باستخدام نموذج ServQual.

1. قام الباحث بالرجوع الي المراجع العلمية للاستفادة منها في وضع وصياغة محاور وعبارات البحث وهي (6)، (14).
2. قام الباحث بمراجعة الأبحاث السابقة والذي استطاع الحصول عليها والمتعلقة بموضوع البحث كدراسة ودراسة Kerr,S (2003)(27)، ودراسة أحمد امام، و حسين عبد الحليم (2013)(1)، ودراسة يوسف الثبتي (2014)(21)، وايضا دراسة وفاء سلطاني، وإلهام يحيوي (2015)(20)، ودراسة محمد عبدالعزيز (2016)(16)، وكذلك دراسة سماح حلاوة، و فتحي فتحي (2016)(10)، ودراسة حازم عبدالعظيم وآخرين (2018)(8)، ودراسة بصير خزعل (2019)(5)، ودراسة أيسر الجميلي (2019)(3).
3. بناءً على مراجعة المراجع العلمية و الأبحاث السابقة تم تحديد الهدف من الأستبيان حيث قام الباحث بوضع مجموعة من المحاور والعبارات التي تمثل المحاور التي وضعها باراشومان Perasuraman (1988) وفقاً لنموذج ServQual والذي أعده الي الصورة العربية ثابت إدريس، وجمال المرسي (1995)(7)، والتي تمثلت في الآتي:-

- محور/ الجوانب المادية الملموسة.
- محور/ الأستجابة.
- محور/ التعاطف.
- محور/ الأعتمادية.
- محور/ الأمان.

4. بعد إعداد الصيغة الأولية للمحاور والعبارات تم عرضها على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية والترويج مرفق (1)، وقد طلب من الخبراء استطلاع رأيهم في مدى مناسبة المحاور وفقاً لنموذج ServQual والعبارات المترتبة تحت كل محور تحقيقاً لأهداف البحث وذلك بوضع علامة صح امام رأيه، وإن كانت هناك محاور أو عبارات أخرى يرون تعديلها، أو إضافتها، أو حذفها، طبقاً لأراء الخبراء مرفق (1)، وقد اشترط الباحث أن تتوافر الشروط التالية عند اختيار الخبراء:-

أ- أن يكون الخبير على درجة أستاذ بكليات التربية الرياضية بجمهورية مصر العربية.

ب- أن يكون متخصصاً في مجال الإدارة الرياضية أو الترويج بكلية التربية الرياضية.

5. و بناءً على رأي الخبراء تم حذف (4) عبارات وتعديل (8) عبارات من الأستبيان، وتحسين أسلوب الصياغة لـ(9) عبارات، ودمج (3) عبارات، و أصبحت الأداة في صورتها النهائية تشتمل على المحاور الآتية وفقاً لنموذج الفجوة ServQual مرفق(2):

- المحور الأول: الجوانب المادية الملموسة ويقصد به تقييم جودة الخدمات الترويحية من حيث الأدوات والأجهزة والمعدات المستخدمة ومظهر العاملين المسئولين علي تقديم الخدمات، واشتمل على(6) عبارات.
- المحور الثاني: الأعتمادية ويقصد بها القدرة علي اداء الخدمات الترويحية المتعهد تقديمها، واشتمل على(7) عبارات.
- المحور الثالث: الأستجابة ويقصد بها استعداد العاملين علي تقديم الخدمات الترويحية للأستجابة لرغبات الأطفال وتقديم الخدمة بدون مشاكل، واشتمل على(5) عبارات.

- المحور الرابع: الأمان ويقصد به القدرة علي توفير الأمان الكافي في أماكن تقديم الخدمات الترويحية وتمتع العاملين بالكفاءة، وأشتمل على(5) عبارات.
- المحور الخامس: التعاطف ويقصد به الاهتمام والعناية بالأطفال المشاركين في الأنشطة الترويحية، وأشتمل على(5) عبارات.

- وبالرجوع الي الخصائص المميزة للخدمة المطلوب قياس جودتها وفقاً لنموذج ServQual بمستشفى 57357، اشتمل علي (4) صور من الاستثمارات وهي:
- الصورة الأولى من الأستبيان: خاصة بتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357. (ما يجب ان تكون عليه جودة الخدمة الترويحية من وجه نظر المستفيدين)
 - الصورة الثانية من الأستبيان: خاصة بإدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة بمستشفى 57357. (الأداء الفعلي لجودة الخدمة الترويحية الموجودة حالياً بالمستشفى من وجه نظر المستفيدين)
 - الصورة الثالثة من الأستبيان: خاصة بإدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357. (الإدارة مدركة بما يجب ان تكون عليه الخدمة الترويحية وفقاً لتوقعات المستفيدين)
 - الصورة الرابعة من الأستبيان: خاصة بإدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية بمستشفى 57357.(الأداء الفعلي لجودة الخدمة الترويحية الموجودة حالياً بالمستشفى من وجه نظر الإدارة)
 - صورتين الأول والثالثة من استمارة الأستبيان والخاصة بكل من توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 و ادراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357، متشابهتان في الصياغة وهدفهم التعرف علي ما يجب ان تكون عليه جودة الخدمة الترويحية من وجه نظر الإدارة ومن وجه نظر المستفيدين.
 - صورتين الثانية والرابعة الخاصة بكل من ادراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة بمستشفى 57357 و إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية بمستشفى 57357 متشابهتان في الصياغة وهدفهم التعرف علي الأداء الفعلي لجودة الخدمة الترويحية الموجودة حالياً بالمستشفى من وجه نظر الإدارة ومن وجه نظر المستفيدين.

اتبع في تصميم الأستبيان مقياس خماسي التقدير، حيث وضع أمام كل فقرة مقياساً متدرجاً يتكون من خمسة درجات، وهي: موافق بدرجة كبيرة ولها (5) درجات، موافق ولها (4) درجات، الي حد ما ولها (3) درجات، غير موافق ولها (2) درجة، غير موافق بدرجة كبيرة ولها (1) درجة. وطُلب من عينة البحث وضع علامة (✓) أمام التقدير الذي يعكس مستوى استجابتهم.

المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان بصورها الأربعة:

- صدق المحتوى:

قام الباحث بالتأكد من صدق المحتوى (Content Validity) للأداة، حيث عرض الاستبيان بصوره الأربعة على (10) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة الرياضية والترويج من أعضاء هيئة التدريس وذلك بقصد التأكد من صدقهم. وقد طلب منهم التحكيم من حيث:

- التأكد من كفاية وشمولية وموضوعية العبارات الخاصة بكل محور.
- التأكد من سلامة صياغة ووضوح العبارات.
- إعادة صياغة أو تعديل أو حذف العبارات التي تحتاج إلى ذلك.

وبعد جمع الأداة والاطلاع على ملاحظات المحكمين، تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف بعضها الآخر وإضافة البعض الآخر، وهي التي لم تحصل على نسبة موافقة (80%) فأكثر من آراء المحكمين، كما تم الأخذ باقتراح بصياغة بعض العبارات وعلى هذا الأساس تم بناء الصورة الأولية للأداة ثم عرضت على نفس المحكمين مرة أخرى بعد إجراء التعديلات المطلوبة، وبلغت نسبة الاتفاق علي بين (90%) الي (100%)، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من صدق المحتوى.

صدق الاتساق الداخلي:

اختير الباحث صدق استمارة الاستبيان بصورها الأربعة بتطبيقها على عينة استطلاعية من نفس مجتمع البحث ومن خارج عينته الأساسية بلغ قوامها (45) فرد من عينة أولياء الأطفال المستفيدين من الخدمات الترويحية بالنسبة للصورة الأولى والثانية، وعلي عينة قوامها (10) أفراد من عينة إدارتين الترفية والتطوع المسئولتين عن تخطيط وتقديم الخدمات الترويحية بالنسبة للصورة الثالثة والرابعة، وتم التحقق من الصدق باستخدام صدق الاتساق الداخلي بذلك بإيجاد كل من:

أ- معامل الارتباط بين كل عبارة ومجموع المحور المنتمية إليه والمجموع الكلي للاستمارة.

ب- معامل الارتباط بين مجموع كل محور والمجموع الكلي للاستمارة.

جدول (2)

قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس (توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357) لعينة المستفيدين (ن = 45)

رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من		رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من	
	العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور		العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور
	محور/ الجوانب المادية الملموسة.		15	0.86	0.89
1	0.87	0.92	16	0.91	0.85
2	0.82	0.85	17	0.84	0.93
3	0.84	0.80	18	0.91	0.94
4	محور/ الأمان.			0.87	0.86
5	0.86	0.88	19	0.83	0.84
6	0.85	0.83	20	0.80	0.83
	محور/ الاعتمادية.		21	0.77	0.82
7	0.91	0.87	22	0.84	0.91
8	0.87	0.92	23	0.93	0.94
9	محور/ التعاطف.			0.95	0.95
10	0.95	0.89	24	0.87	0.92
11	0.80	0.85	25	0.82	0.85
12	0.89	0.90	26	0.87	0.92
13	0.90	0.87	27	0.84	0.86
	محور/ الاستجابة.		28	0.84	0.80
14	0.85	0.82			

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.444).

يتضح من جدول (2) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي للصورة الأولى التي تقيس (توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول (3)

قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الثانية التي تقيس (إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة بمستشفى 57357) لعينة المستفيدين (ن = 45)

رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من		رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من	
	العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور		العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور
	محور/ الجوانب المادية الملموسة.		15	0.68	0.62
1	0.85	0.82	16	0.84	0.80
2	0.76	0.72	17	0.87	0.88
3	0.87	0.88	18	0.91	0.87
4	محور/ الأمان.			0.68	0.62
5	0.91	0.91	19	0.86	0.84
6	0.90	0.93	20	0.86	0.84
	محور/ الاعتمادية.		21	0.91	0.87
7	0.91	0.91	22	0.87	0.88
8	0.84	0.86	23	0.84	0.80
9	محور/ التعاطف.			0.84	0.85
10	0.93	0.89	24	0.87	0.88
11	0.91	0.87	25	0.84	0.80
12	0.84	0.80	26	0.93	0.92
13	0.90	0.93	27	0.84	0.80
	محور/ الاستجابة.		28	0.84	0.87
14	0.87	0.88			

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.444).

يتضح من جدول (3) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي للصورة الثانية التي تقيس (إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة بمستشفى 57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول (4)

قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الثالثة التي تقيس (ادراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى (57357) لعينة الإدارة (ن = 10)

رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من		رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من		رقم العبارة
	العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور		العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور	
	0.84	0.85	15	محور/ الجوانب المادية الملموسة.		
1	0.84	0.86	16	0.93	0.95	
2	0.76	0.78	17	0.87	0.88	
3	0.90	0.87	18	0.84	0.80	
4	محور/ الأمان.			0.93	0.92	
5	0.81	0.83	19	0.91	0.87	
6	0.88	0.87	20	0.92	0.94	
7	0.78	0.81	21	محور/ الاعتمادية.		
8	0.93	0.93	22	0.91	0.90	
9	0.81	0.83	23	0.94	0.92	
10	محور/ التعاطف.			0.84	0.80	
11	0.87	0.90	24	0.92	0.95	
12	0.77	0.74	25	0.87	0.88	
13	0.84	0.83	26	0.91	0.90	
	0.80	0.83	27	0.94	0.92	
	0.90	0.87	28	محور/ الاستجابة.		
14				0.84	0.80	

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.632).

يتضح من جدول (4) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي للصورة الثالثة التي تقيس (ادراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى (57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول (5)

قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الرابعة التي تقيس (ادراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية بمستشفى (57357) لعينة الإدارة (ن = 10)

رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من		رقم العبارة	صدق الاتساق الداخلي بين كلا من		رقم العبارة
	العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور		العبارة والمجموع الكلي	العبارة والمحور	
	0.83	0.85	15	محور/ الجوانب المادية الملموسة.		
1	0.92	0.94	16	0.92	0.91	
2	0.94	0.86	17	0.88	0.90	
3	0.92	0.93	18	0.74	0.77	
4	محور/ الأمان.			0.88	0.87	
5	0.90	0.89	19	0.94	0.93	
6	0.80	0.82	20	0.95	0.92	
7	0.88	0.86	21	محور/ الاعتمادية.		
8	0.88	0.86	22	0.91	0.91	
9	0.85	0.87	23	0.73	0.76	
10	محور/ التعاطف.			0.88	0.87	
11	0.83	0.85	24	0.84	0.82	
12	0.87	0.80	25	0.86	0.84	
13	0.78	0.80	26	0.91	0.91	
	0.83	0.80	27	0.85	0.87	
	0.93	0.90	28	محور/ الاستجابة.		
14				0.82	0.80	

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.632).

يتضح من جدول (5) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل عبارة و مجموع المحور المنتمي إليه والمجموع الكلي للصورة الرابعة التي تقيس (ادراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية بمستشفى (57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول (6)

قيمة معامل الارتباط بين المحاور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى (57357) لعينة المستفيدين (ن = 45)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.96
2	الاعتمادية.	0.98
3	الاستجابة.	0.97
4	الأمان.	0.95
5	التعاطف.	0.94

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.444).

يتضح من جدول (6) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل محور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى (57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق استمارة الاستبيان.

جدول (7)

قيمة معامل الارتباط بين المحاور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الثانية التي تقيس ادراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة بمستشفى (57357) لعينة المستفيدين (ن = 45)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.95
2	الاعتمادية.	0.97
3	الاستجابة.	0.94
4	الأمان.	0.96
5	التعاطف.	0.93

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.444).

يتضح من جدول (7) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل محور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الثانية التي تقيس إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة بمستشفى (57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق استمارة الاستبيان.

جدول (8)

قيمة معامل الارتباط بين المحاور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الثالثة التي تقيس ادراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى (57357) لعينة الإدارة (ن = 10)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.97
2	الاعتمادية.	0.98
3	الاستجابة.	0.96
4	الأمان.	0.95
5	التعاطف.	0.94

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.632).

يتضح من جدول (8) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل محور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الثالثة التي تقيس ادراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى (57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق استمارة الاستبيان.

جدول (9)
قيمة معامل الارتباط بين المحاور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الرابعة
التي تقيس (إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية
بمستشفى 57357) لعينة الإدارة (ن = 10)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.96
2	الاعتمادية.	0.98
3	الاستجابة.	0.97
4	الأمان.	0.96
5	التعاطف.	0.95

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.632).

يتضح من جدول (9) أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً بين درجة كل محور والمجموع الكلي بالنسبة للصورة الرابعة التي تقيس (إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية بمستشفى 57357)، حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على صدق استمارة الاستبيان.

النتائج:

جدول (10)
قيمة معامل الثبات ألفا Alpha للمحاور بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس (توقعات أولياء
أمر الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويجية بمستشفى 57357)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.97
2	الاعتمادية.	0.98
3	الاستجابة.	0.98
4	الأمان.	0.96
5	التعاطف.	0.96
6	المجموع الكلي للمحاور.	0.98

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.444).

يوضح جدول (10) أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا للمحاور بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس توقعات أولياء أمر الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويجية بمستشفى 57357 و لاستمارة الاستبيان ككل قد تراوحت ما بين (0.96)، (0.98) لعينة المستفيدين، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنها على درجة عالية من الثبات.

جدول (11)
قيمة معامل الثبات ألفا Alpha للمحاور بالنسبة للصورة الثانية التي تقيس (إدراكات أولياء أمر الأطفال
المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة بمستشفى 57357)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.96
2	الاعتمادية.	0.96
3	الاستجابة.	0.97
4	الأمان.	0.95
5	التعاطف.	0.94
6	المجموع الكلي للمحاور.	0.97

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.444).

يتضح من جدول (11) أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا للمحاور بالنسبة للصورة الثانية التي تقيس (إدراكات أولياء أمر الأطفال المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة بمستشفى 57357 و لاستمارة الاستبيان ككل قد تراوحت ما بين (0.94)، (0.97) لعينة المستفيدين، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنها على درجة عالية من الثبات.

جدول (12)
قيمة معامل الثبات ألفا Alpha للمحاور بالنسبة للصورة الثالثة التي تقيس
إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز
جودة الخدمات الترويحية بمستشفى (57357)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.96
2	الأتمتادية.	0.98
3	الأستجابة.	0.97
4	الأمان.	0.95
5	التعاطف.	0.96
6	المجموع الكلي للمحاور.	0.98

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.632).

يوضح جدول (12) أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا للمحاور بالنسبة للصورة الثالثة التي تقيس إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر امتياز جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357، و لاستمارة الاستبيان ككل قد تراوحت ما بين (0.96)، (0.98) لعينة الإدارة، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنها على درجة عالية من الثبات.

جدول (13)
قيمة معامل الثبات ألفا Alpha للمحاور بالنسبة للصورة الرابعة التي تقيس
إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية بمستشفى (57357)

م	المحور	معامل الارتباط بين المحور والمجموع الكلي
1	الجوانب المادية الملموسة.	0.97
2	الأتمتادية.	0.95
3	الأستجابة.	0.96
4	الأمان.	0.95
5	التعاطف.	0.95
6	المجموع الكلي للمحاور.	0.98

قيمة (ر) الجدولية مستوى معنوية (0.05) = (0.632).

يتضح من جدول (13) أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا للمحاور بالنسبة للصورة الثانية التي تقيس (إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية بمستشفى 57357) و لاستمارة الاستبيان ككل قد تراوحت ما بين (0.95)، (0.98) لعينة الإدارة، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنها على درجة عالية من الثبات. وبذلك اصبح الاستبيان بصوره الأربعة في صورته النهائية القابلة للتطبيق علي عينة الدراسة الأساسية.

الدراسة الأساسية:

قام الباحث بتوزيع استمارات الاستبيان على عينة البحث التي بلغ قوامها (85) مستفيد من عينة أولياء أمور الأطفال الأقل من (9) سنوات المستفيدين من الخدمات الترويحية، و (35) مسؤل من عينة ادارتى الترفية والتطوع وذلك تم في الفترة من 2018/4/6 إلى 2019/5/28.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

قام الباحث باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في إجراء الأسلوب الإحصائي المناسب مع المنهج المستخدم وعدد العينة الأساسية الخاصة بالبحث، لتطبيق المعالجات الإحصائية الآتية:

- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل ثبات ألفا Alpha.
- المتوسط الحسابي.
- اختبار "ت" لدلالة الفروق.

عرض ومناقشة النتائج:

عرض نتائج التساؤل الأول:

1- هل يوجد اختلاف معنوي بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات؟

جدول (13)

دلالة الفروق بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات

الترويجية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات

م	المحور	المتوسط الحسابي		الفجوة (ب - أ)	قيمة "ت" الدلالة	مستوي الدلالة	جودة الخدمة وفقاً لنموذج الفجوة
		توقعات اولياء الأمر الاطفال المستفيدين.(أ) ن=85	إدراكات الإدارة لهذة التوقعات.(ب) ن=35				
1	الجوانب المادية الملموسة.	27.93	28.00	0.07	0.38-	0.71	مرضية
2	الأتمادية.	31.45	32.03	0.58	1.61-	0.11	مرضية
3	الأستجابة.	23.53	23.71	0.18	1.04-	0.30	مرضية
4	الأمان.	23.95	24.29	0.34	1.77-	0.10	مرضية
5	التعاطف.	23.73	23.97	0.24	1.26-	0.21	مرضية

يوضح جدول (13) أن قيمة (ت) المحسوبة بتطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات قد بلغت على التوالي (0.38-)، (1.61-)، (1.04-)، (1.77-)، (1.26-)، وبمستوى دلالة إحصائية بلغت على التوالي (0.71)، (0.11)، (0.30)، (0.10)، (0.21)، ويعني ذلك عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات.

مناقشة نتائج التساؤل الأول:

يتضح من جدول (13) عدم وجود فجوة سلبية بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات وذلك على مستوى جميع المحاور (الجوانب المادية الملموسة، الأتمادية، الأستجابة، الأمان، التعاطف).

ويعزو الباحث تلك النتيجة الي الآتي:

- بالنسبة للمحور الأول الخاص بالجوانب المادية الملموسة، وجود تقارب بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات ويعزو الباحث تلك النتيجة إلي أن الإدارة على معرفة بالأحتياجات الضرورية التي يتوقع أولياء أمور الأطفال توافرها بالمستشفى من حيث المظهر الداخلي والخارجي لأماكن تقديم الخدمات الترويجية، وكذلك توافر الأدوات والأجهزة الحديثة المرتبطة بالخدمات الترويجية، كما نجد أن هناك تقارب بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات من حيث توافر عدد كافي من الملاعب والورش الفنية وغرف اللعب وتوافر الاشتراطات الصحية المتعلقة بالتهوية والاضاءة، وكذلك المظهر اللائق لمقدمي الخدمات الترويجية داخل مستشفى سرطان الأطفال 57357.

- بالنسبة للمحور الثاني الخاص بالأتمادية، وجود تقارب بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن الإدارة ستكون قادرة على الوفاء بتقديم خدمات ترويجية جيدة للأطفال بالمستشفى ويظهر ذلك من خلال سعي الإدارة لكسب ثقة أولياء أمور الأطفال في مقدمي الخدمات الترويجية، وكذلك تنوع وتكامل الخدمات الترويجية واتسامها بالدقة وتلاشي الأخطاء وحل المشكلات التي يواجهها الأطفال اثناء ممارسة الخدمات الترويجية.

- بالنسبة للمحور الثالث الخاص بالأستجابة، وجود تقارب بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن الإدارة ستسعي الي الاستجابة لرغبات وميول الأطفال المستفيدين بالخدمات الترويجية وإعلامهم مسبقاً بكافة الخدمات الترويجية المقدمة بالمستشفى، وكذلك مساعدتهم في بحث شكاوهم، وكذلك سعي مستشفى سرطان الأطفال 57357 على توفير التأهيل الكافي والمستدام للعاملين على تقديم الخدمات الترويجية بالمستشفى.

- بالنسبة للمحور الرابع الخاص بالأمان، وجود تقارب بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذة التوقعات ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن الإدارة ستحرص على بث الثقة والأمان في نفوس الأطفال المستفيدين بالخدمات الترويجية وذلك من خلال توفير عوامل الأمان

والسلامة بأماكن تقديم الخدمات الترويحية ومهنية وكفاءة العاملين بمجال الخدمات الترويحية وكذلك المحافظة علي خصوصية المعلومات الخاصة بالأطفال.

- بالنسبة للمحور الخامس الخاص بالتعاطف، وجود تقارب بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن الإدارة مدركة لحاجة الأطفال المستفيدين بالخدمات الترويحية للتعاطف والرعاية وتفهم احتياجاتهم والعمل المستمر علي تحسين مستوى الخدمات الترويحية المقدمة.

ومن خلال العرض السابق يتضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات في كل محاور استمار الأستبيان، ويتفق ذلك مع دراسة كل من مؤمن عبدالمنعم (2008)(17)، و احمد صدقي (2018)(2)، و نسر بن صلاح الدين (2018)(18)، حيث أشارو الي أن هناك اتفاق بين ما يتوقعه المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات وذلك في مجال جودة الخدمة.

كما اختلف ذلك مع دراسة بادي الدوسري (2009)(4)، والتي أشارت الي عدم التطابق بين توقعات المستفيدين وبين إدراكات الإدارة لتوقعاتهم في مجال جودة الخدمة بالهيئة العامة للشباب والرياضية بدولة الكويت وفسر ذلك من زاويتين، الأولى تتعلق بزيادة وعي المستفيدين بأبعاد جودة الخدمة وكيفية تقييمها، والثانية تتعلق بعدم إدراك الإدارة للتأثير الغير مباشر لأبعاد جودة الخدمة (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الأستجابة، الأمان، التعاطف) في جودة الخدمة المقدمة.

و يري Delon, W.& Mclean, E (2003)، أن جودة الخدمة تتمثل في المقدرة علي أداء الخدمة وفقاً للوعدو المقدمة وذلك علي النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة خالية من الأخطاء وتتميز بسرعة الأستجابة والتي تعكس استعداد ادارة المؤسسة المقدمة للخدمة لمعاونة المستفيدين وتقديم الخدمات بسرعة وبدقة عالية وهذا يؤدي الي تحقيق جودة الخدمة وكسب ثقة المستفيدين.(25: 18)

كما توضح نهي أبو شعيرة (2015)، أن إدراكات الإدارة لما يتوقعه المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات هي أساس تحقيق جودة الخدمة، فالمؤسسة الفائزة في مجال خدماتها هي تلك المؤسسة القادرة علي إدراك ما يتوقعه المستفيدين، كما أنها تلتزم بثقافة أساسية في عملها وأداء الخدمة بشكل صحيح من أول مرة، وتضع المقاييس المرتبطة بالجودة بدقة ووضوح علي شكل مواصفات وأساليب تسهم في تمثيل معرفة جودة الخدمات المقدمة وتطويرها.(19 : 20، 19)

وبناءً على ما سبق يري الباحث أن التساؤل الأول تم الإجابة عليه والذي ينص على:

" هل يوجد اختلاف معنوي بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات؟"

عرض نتائج التساؤل الثاني:

2- هل يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية؟

جدول (14)

دلالة الفروق بين ما يتوقعه إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية

م	المحور	المتوسط الحسابي		الفجوة (ب-أ)	قيمة "ت"	مستوي الدلالة	جودة الخدمة وفقاً لنموذج الفجوة
		إدراكات الإدارة لتوقعات اولياء الامور الاطفال المستفيدين. (أ) ن=35	إدراكات الإدارة للمواصفات. (ب) ن=35				
1	الجوانب المادية الملموسة.	28.00	21.31	6.69-	18.74	0.00	غير مرضية
2	الاعتمادية.	32.03	24.42	7.61-	19.79	0.00	غير مرضية
3	الأستجابة.	23.71	18.10	5.61-	21.68	0.00	غير مرضية
4	الأمان.	24.29	24.31	0.02	0.13-	0.89	مرضية
5	التعاطف.	23.97	17.66	6.31-	21.27	0.00	غير مرضية

يوضح جدول (14) أن قيمة (ت) المحسوبة بتطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية قد بلغت على التوالي (18.74)، (19.79)، (21.68)، (0.13-)، (21.27)، وبمستوى دلالة إحصائية بلغ علي التوالي (0.00)، (0.00)، (0.00)، (0.89)، (0.00)، ويعني ذلك وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة لتوقعات

أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعمادية، الأستجابية، التعاطف) لصالح إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعمادية، الأستجابية، التعاطف).

مناقشة نتائج التساؤل الثاني:

يتضح من جدول (14) وجود فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعمادية، الأستجابية، التعاطف).

ويعزو الباحث تلك النتيجة الي الآتي:

- بالنسبة للمحور الأول الخاص بالجوانب المادية الملموسة، وجود فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية ويعزو الباحث تلك النتيجة الي ان الإدارة مدركة لحاجة المستفيدين إلي توافر أجهزة وأدوات حديثة وكذلك أماكن مناسبة لممارسة الخدمات الترويحية متوافر بها الأشتراطات الصحية إلا أن إدارة المستشفى غير قادرة علي الوفاء بذلك نظراً لعدم توافر تمويل كافي مخصص للخدمات الترويحية وكذلك عدم وجود مساحات كافية داخل المستشفى تسمح بإنشاء ملاعب وأماكن متعددة مرتبطة بممارسة الأنشطة الترويحية.

- بالنسبة للمحور الثاني الخاص بالأعمادية، وجود فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية ويعزو الباحث تلك النتيجة إلي أن الإدارة تدرك حاجتها لكسب ثقة المستفيدين بالخدمة الترويحية وذلك من حل المشكلات المرتبطة بالخدمات الترويحية بشكل دقيق والحرص علي تنوع وتكامل الخدمات الترويحية والإعلان المسبق عنها إلا ان الإدارة غير قادرة علي تنوع الأنشطة التي تتوافق مع رغبات وميول الأطفال المستفيدين نظراً لقلّة الإمكانيات المادية والوقت المخصص لممارسة الأنشطة الترويحية، وكذلك اعتماد المستشفى علي عدد من المتطوعين غير مؤهلين بالقدر الكافي في تقديم الخدمات الترويحية للأطفال نظراً لقلّة العاملين المتخصصين في تقديم الخدمات الترويحية، وأيضاً عدم وجود مكان مخصص داخل المستشفى للإعلان المسبق عن كافة الفعاليات الترويحية التي سوف تقدم إلي الأطفال.

- بالنسبة للمحور الثالث الخاص بالأستجابية، وجود فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية ويعزو الباحث تلك النتيجة الي عدم وجود استطلاعات رأي بشكل دوري ومستمر للتعرف علي رغبات وميول الأطفال المستفيدين لممارسة الأنشطة الرياضية المحببة لديهم وكذلك تقديم بعض الأنشطة الترويحية التي لا تتناسب مع رغبات وميول بعض الأطفال المستفيدين، كما أن مقدمي الخدمات الترويحية داخل المستشفى يفقدوا الي التأهيل المهني الكافي للرد علي استفسارات أولياء أمور الأطفال المستفيدين بالخدمات الترويحية.

- بالنسبة للمحور الخامس الخاص بالتعاطف، وجود فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية ويعزو الباحث تلك النتيجة الي عدم اهتمام المستشفى بتطوير وتحسين الخدمات الترويحية المقدمة للأطفال المستفيدين بشكل مستمر وذلك لاهتمام المستشفى بتخصيص الجزء الأكبر من التمويل للخدمات الطبية العلاجية وكذلك عدم وجود عدد كافي من العاملين المتخصصين في تقديم الخدمات الترويحية المتنوعة.

و يتضح من جدول (14)، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية في محور (الأمان)، ويتفق ذلك مع دراسة كل من بصير خزل (2019) (5)، و أيسر الجميلي (2019) (3)، حيث أشارا الي عدم وجود فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة في محور (الأمان)، ويرجع ذلك إلي حرص الإدارة علي توفير عوامل الأمن والسلامة بأماكن تقديم الخدمات وكذلك متابعتها المستمرة بشكل أمن والمحافظة علي خصوصية المعلومات الخاصة بكل مستفيد.

كما يتضح من جدول (14)، وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعمادية، الأستجابية، التعاطف) لصالح إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة، ويتفق ذلك مع دراسة كل من احمد صديقي (2018) (2)، و أيسر الجميلي

(2019)(3)، حيث اشارا إلي أن هناك فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة في ابعاد جودة الخدمة والتي تسببت انخفاض جودة الخدمات المقدمة و يرجع ذلك الي عدم قدرة الإدارة علي مقابلة متطلبات واحتياجات المستفيدين نظرا لكون الإدارة غير قادرة علي توفير تمويل كاف للخدمات المقدمة، و قلة عدد العاملين المتخصصين في تقديم الخدمات كما أنهم يفتقدوا الي التأهيل المهني الكافي.

وفي هذا الصدد يشير Shayo, Mwambela & Kawambwa (2018)، الي أن جودة الخدمة أصبحت أمراً ضرورياً للمؤسسات للحفاظ علي بقائها واستمرارها ومن أجل ذلك يجب علي المؤسسات استخدام أساليب ومناهج علمية حديثة لتقديم خدمات ذات جودة عالية ترضي المستفيدين. (30 : 86)

وبناءً على ما سبق يري الباحث أن التساؤل الثاني تم الأجابة عليه والذي ينص على:

" هل يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية؟"

عرض نتائج التساؤل الثالث:

3- هل يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة؟

جدول (15)

دلالة الفروق بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة

م	المحور	المتوسط الحسابي		الفجوة (ب - أ)	قيمة "ت"	مستوي الدلالة	جودة الخدمة وفقاً لنموذج الفجوة
		إدراكات الإدارة للمواصفات (أ) ن= 35	إدراكات أولياء الأمور الأطفال لمستوي الأداء الفعلي. (ب) ن= 85				
1	الجوانب المادية الملموسة.	21.31	21.12	-0.19	0.47	0.64	غير مرضية
2	الأعتمادية.	24.42	24.33	-0.09	0.34	0.74	غير مرضية
3	الأستجابة.	18.10	17.10	-1	2.25	0.03	غير مرضية
4	الأمان.	24.31	24.20	-0.11	0.51	0.61	غير مرضية
5	التعاطف.	17.66	17.65	-0.01	0.04	0.97	غير مرضية

يوضح جدول (15) أن قيمة (ت) المحسوبة بتطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة قد بلغت على التوالي (0.47)، (0.34)، (2.25)، (0.51)، (0.04)، وبمستوى دلالة إحصائية بلغ علي التوالي (0.64)، (0.74)، (0.03)، (0.61)، (0.97)، ويعني ذلك عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعتمادية، الأمان، التعاطف)، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية في محور (الأستجابة) لصالح بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية.

مناقشة نتائج التساؤل الثالث:

يتضح من جدول (15) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعتمادية، الأمان، التعاطف)، و وجود فجوة سلبية في جميع المحاور (الجوانب المادية الملموسة، الأعتمادية، الأمان، التعاطف).

ويعزو الباحث تلك النتيجة الي الآتي:

- بالنسبة للمحور الأول الخاص بالجوانب المادية الملموسة، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة إلي وجود اتفاق بين إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 وأولياء أمور أطفال السرطان علي وجود قصور في توافر عدد كافي من أماكن وملاعب المخصصة لتقديم الخدمات الترويجية تتناسب مع عدد الأطفال المترددين علي المستشفى، وذلك لضعف التمويل والإمكانات المخصص للأنشطة والبرامج الترويجية، كما تتفق إدارة مستشفى سرطان

الأطفال 57357 وأولياء أمور اطفال السرطان إلي أن المظهر الخارجي والداخلي لأماكن تقديم الخدمات الترويحية تنثير حماس الأطفال للأشترك في الأنشطة المقدمة كما يتوافر بها الأشرطاطات الصحية للأزمة علي الرغم من عدم كفاية تلك الأماكن.

- **بالنسبة للمحور الثاني الخاص بالأتمادية،** عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة الي وجود اتفاق بين إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 وأولياء أمور أطفال السرطان علي أن وجود قصور في تنوع وتكامل الخدمات الترويحية وكذلك مناسبتها لكافة الحالات المرضية للأطفال، وكذلك عدم قدرة الإدارة في حل بعض المشكلات التي يواجهها الأطفال بشأن الخدمات الترويحية المقدمة لهم وذلك يرجع لقلة عدد العاملين المؤهلين للعمل في مجال تقديم الخدمات الترويحية واعتماد الإدارة علي عدد كبير من المتطوعين غير المؤهلين في تقديم هذه الخدمات، كما ان تعدد الحالات المرضية والأحتياجات الترويحية لكل حالة علي حدى يجعل إدارة المستشفى غير قادرة علي الوفاء بذلك.

- **بالنسبة للمحور الرابع الخاص بالأمان،** عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة إلي وجود اتفاق بين إدارة مستشفى سرطان 57357 وأولياء أمور أطفال السرطان علي حرص الإدارة علي توفير عوامل الأمان والسلامة في أماكن تقديم الخدمات الترويحية وكذلك المتابعة المستمرة لتنفيذ تلك الخدمات بجانب المحافظة علي خصوصية المعلومات الخاصة بالأطفال وان سلوك العاملين يتميز بحسن المعاملة للأطفال.

- **بالنسبة للمحور الخامس الخاص بالتعاطف،** عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة إلي أن وجود اتفاق بين إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 وأولياء أمور أطفال السرطان الي ان هناك قصور في تطوير وتحسين الخدمات الترويحية المقدمة للأطفال المستفيدين بشكل مستمر وذلك لإهتمام المستشفى بتخصيص الجزء الأكبر من التمويل للخدمات الطبية العلاجية وكذلك عدم وجود عدد كافي من العاملين المتخصصين في تقديم الخدمات الترويحية المتنوعة، كما أن هناك اتفاق بين إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 وأولياء أمور اطفال السرطان حول سعي الإدارة لتوفير وقت ملائم لتقديم الخدمات الترويحية للأطفال وذلك بما لا يتعارض مع بروتوكولات العلاج المقدمة للأطفال.

و يتضح من جدول (15) وجود فروق دالة إحصائية و فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الأستجابة)، ويعزو الباحث تلك النتيجة إلي وجود اختلاف بين آراء إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 وآراء أولياء أمور اطفال السرطان في الرد علي الشكاوي المتعلقة بالخدمات الترويحية وكذلك التعرف علي رغبات وميول الأطفال المستفيدين لممارسة الأنشطة الرياضية المفضلة لديهم، بجانب الإعلان المسبق لموعد تقديم تلك الأنشطة الترويحية، وكذلك من حيث تأهيل مقدمي الخدمات الترويحية للرد علي استفسارات أولياء أمور الأطفال المستفيدين.

كما يتضح من جدول (15)، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأتمادية، التعاطف)، ويتفق ذلك مع دراسة كل من **حازم عبدالعظيم واخرون (2018)** (8)، و **بصير خزل (2019)** (5)، حيث أشارا الي أن هناك فجوة سلبية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة و إدراكات المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات المقدمة، ويرجع ذلك الي عدم قدرة الإدارة علي توفير تمويل كافي للخدمات المقدمة، وقصور برامج للتأهيل المهني للعاملين في مجال تقديم الخدمات، وعدم المقدرة علي التحسين والتطوير المستمر في تقديم الخدمة، ووجود قصور في إنجاز المعاملات الإدارية ومنها طول فترة الأنتظار والروتين في تقديم الخدمات.

وفي هذا الصدد يشير **فراس أبو قعود (2016)**، إلي أن المستفيد من الخدمات التي تقدمها المؤسسات يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الألتزام بالوقت والأداء وتكون خدمة تلبى أحتياجاته بالإضافة إلي اعتماده بشكل كبير علي مقدم الخدمة في أداءها. (12 : 41)

وبناءً علي ما سبق يري الباحث أن التساؤل الثالث تم الأجابة عليه والذي ينص علي:

هل يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية و إدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة؟

عرض نتائج التساؤل الرابع:

4- هل يوجد اختلاف معنوي بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة؟

جدول (16)

دلالة الفروق بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات

م	المحور	المتوسط الحسابي		الفجوة (ب - أ)	قيمة "ت"	مستوي الدلالة	جودة الخدمة وفقاً لنموذج الفجوة
		توقعات اولياء الأمور الاطفال المستفيدين.(أ) ن=85	إدراكات أولياء الأمور الأطفال لمستوي الأداء الفعلي.(ب) ن=85				
1	الجوانب المادية الملموسة.	27.93	21.12	-6.81	28.83	0.00	غير مرضية
2	الأعتمادية.	31.45	24.33	-7.12	28.15	0.00	غير مرضية
3	الأستجابة.	23.53	17.10	-6.43	23.46	0.00	غير مرضية
4	الأمان.	23.95	24.20	0.25	1.45-	0.15	مرضية
5	التعاطف.	23.73	17.65	-6.08	34.79	0.00	غير مرضية

يوضح جدول (16) أن قيمة (ت) المحسوبة بتطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة قد بلغت على التوالي (28.83)، (28.15)، (23.46)، (1.45-)، (34.79)، وبمستوى دلالة إحصائية بلغ على التوالي (0.00)، (0.00)، (0.00)، (0.15)، (0.00)، ويعني ذلك وجود فروق دالة إحصائية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعتمادية، الأستجابة، التعاطف) لصالح توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة، وكذلك عدم وجود فروق دالة إحصائية في محور (الأمان).

مناقشة نتائج التساؤل الرابع:

يتضح من جدول (16) وجود فجوة سلبية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الأعتمادية، الأستجابة، التعاطف).

ويعزو الباحث تلك النتيجة الي الآتي:

- بالنسبة للمحور الأول الخاص بالجوانب المادية الملموسة، وجود فجوة سلبية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن أولياء أمور الأطفال المستفيدين وجدوا قصوراً في الملاعب والأماكن والأجهزة المخصصة لممارسة الخدمات الترويحية وهذا خلاف ما توقعوا قبل التعامل المباشر مع الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.

- بالنسبة للمحور الثاني الخاص الأعتمادية، وجود فجوة سلبية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن أولياء أمور الأطفال المستفيدين وجدوا قصور في تنوع وتكامل الخدمات الترويحية والأعلان المسبق عنها وكذلك حل المشكلات المرتبطة بالخدمات الترويحية بشكل دقيق، وهذا خلاف ما توقعوا قبل التعامل المباشر مع الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.

- بالنسبة للمحور الثالث الخاص بالأستجابة، وجود فجوة سلبية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن أولياء أمور الأطفال المستفيدين وجدوا قصور في القيام بإجراء استطلاعات رأي بشكل دوري ومستمر للتعرف علي رغبات وميول الأطفال المستفيدين لممارسة الأنشطة الترويحية المحببة لديهم وكذلك تقديم بعض الأنشطة الترويحية التي لا تتناسب مع رغبات وميول بعض الأطفال المستفيدين، كما مقدمي الخدمات الترويحية داخل المستشفى يفتقدون التأهيل المهني الكافي للرد علي استفسارات أولياء أمور الأطفال المستفيدين بالخدمات الترويحية، وهذا خلاف ما توقعوا قبل التعامل المباشر مع الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.

- بالنسبة للمحور الخامس الخاص بالتعاطف، وجود فجوة سلبية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن أولياء أمور الأطفال المستفيدين وجدوا قصور في اهتمام المستشفى بتطوير وتحسين الخدمات الترويجية المقدمة للأطفال المستفيدين بشكل مستمر، وكذلك عدم وجود عدد كافي من العاملين المتخصصين في تقديم الخدمات الترويجية المتنوعة، وكذلك عدم قدرة المستشفى علي الأهتمام بالأحتياجات الترويجية لكل طفل علي حدة، وهذا خلاف ما توقعوا قبل التعامل المباشر مع الخدمات الترويجية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.

ويتضح من جدول (16) عدم وجود فجوة سلبية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة في محور (الأمان) ويعزو الباحث تلك النتيجة الي أن أولياء أمور الأطفال المستفيدين وجدوا ان الإدارة توفر عوامل الأمن والسلامة في اماكن تقديم الخدمات الترويجية وكذلك المتابعة المستمرة لتنفيذ تلك الخدمات بجانب المحافظة علي خصوصية المعلومات الخاصة بالأطفال وان سلوك العاملين يتميز بحسن المعاملة للأطفال، وهذا يتفق مع ما توقعوا قبل التعامل المباشر مع الخدمات الترويجية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.

كما يتضح من جدول (15)، وجود فروق دالة إحصائية بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف) لصالح توقعات أولياء امور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة، ويتفق ذلك مع دراسة كل من حازم عبدالعظيم وآخرون (2018) (8)، وبصير خزعل (2019) (5)، حيث اشارا الي أن هناك فجوة سلبية بين توقعات المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات المقدمة، ويرجع ذلك إلي أن الإدارة لم تستطع تحقيق توقعات المستفيدين نتيجة عدة قيود مرتبطة بالمؤسسة وبرزها القصور في النواحي المادية وعدم وجود برامج مستمرة للتأهيل المهني للعاملين علي تقديم خدمات المؤسسة.

وفي هذا الصدد يري محمد سلمان (2013)، أن ادارة المؤسسات في عصرنا الحالي تسعى جاهدة الي تحقيق جودة الخدمة المقدمة بل والعمل علي تطوير جودة الخدمات والارتقاء بمستواها وهذا يتطلب توظيف عدد من الأساليب والأستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانات وسعي الإدارة إلي تقديم ما يتوقعه المستفيدين من الخدمة من أجل إرضاء المستفيدين والحفاظ علي استمرارية المؤسسة. (15: 23)

ويتفق كل من Calvo -Porrall, et al (2013)، و يوسف الثبيني (2014)، و وفاء سلطاني، وإلهام يحيوي (2015)، و أحمد صدقي (2018)، حيث اشاروا الي ان تحقيق جودة الخدمة في المؤسسات يتطلب إتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لرجال الإدارة والعاملين بشكل جماعي لتحسين جودة الخدمة ومواصفاتها وتلبية رغبات المستفيدين وتحقيق توقعاتهم ورضائهم من خلال تضافر الجهود. (22: 34)، (21: 18)، (20: 29)، (2: 23)

وبناءً على ما سبق يري الباحث أن التساؤل الرابع تم الأجابة عليه والذي ينص على:

"هل يوجد اختلاف معنوي بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويجية المقدمة؟"

الاستنتاجات:

في حدود أهداف وتساؤلات البحث، ومن واقع البيانات التي تجمعت لدى الباحث، وفي إطار المعالجات الإحصائية المستخدمة، وفي حدود عينة البحث، وفي ضوء عرض النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها، فقد توصل الباحث إلي الاستنتاجات الآتية:

- عدم وجود فروق دالة إحصائية و (عدم وجود فجوة سلبية) بين ما يتوقعه أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات في كل محاور نموذج الفجوة ServQual (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
- وجود فروق دالة إحصائية و (وجود فجوة سلبية) بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويجية في محور (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف) لصالح إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء امور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويجية المقدمة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائية و (عدم وجود فجوة سلبية) بين إدراكات الإدارة لتوقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية المقدمة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية في محور (الأمان).
- عدم وجود فروق دالة إحصائية و (وجود فجوة سلبية) بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية وإدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، التعاطف).
- وجود فروق دالة إحصائية و (وجود فجوة سلبية) بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الترويحية وإدراكات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الأستجابة).
- وجود فروق دالة إحصائية و (وجود فجوة سلبية) بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب أن تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الأستجابة، التعاطف) لصالح توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية و (عدم وجود فجوة سلبية) بين توقعات أولياء أمور الأطفال المستفيدين لمظاهر الأمتياز في الخدمات الترويحية التي يجب ان تقدمها الإدارة وبين إدراكاتهم لمستوي الأداء الفعلي للخدمات الترويحية المقدمة في محور (الأمان).

التوصيات:

- في ضوء ما أسفرت عنه الاستخلاصات التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بما يلي:
1. وضع خطة اتصالية تمكن ادارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 من الاتصال المباشر بأولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين) للتعرف علي حاجات ومتطلبات الأطفال والعمل علي حل كافة المشكلات التي تواجههم عند تقديم الخدمات الترويحية لهم.
 2. تخصيص ميزانية منفصلة كافية للخدمات الترويحية المقدمة لأطفال مرضي السرطان داخل مستشفى مستشفى سرطان الأطفال 57357.
 3. تخصيص جزء من التوسعات التي تقوم بها ادارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 لبناء اماكن وملاعب تسمح لها بتقديم خدمات ترويحية ذات جودة عالية لأطفال مرضي السرطان.
 4. وضع برنامج لتأهيل وتطوير العاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية وكذلك المتطوعين المشاركين في تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.
 5. وضع خطة سنوية للخدمات الترويحية تشمل جميع أشكال الأنشطة الترويحية و تتناسب مع الحالة المرضية لأطفال مرضي السرطان الموجودين داخل مستشفى مستشفى سرطان الأطفال 57357.
 6. توقيع بروتوكولات تعاون مع اقسام الترويح بكليات التربية الرياضية للاستفادة من خبراتهم العلمية و الميدانية في مجال الترويح لأطفال مرضي السرطان.
 7. التصور المستقبلي المقترح لتطوير جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة

:ServQual

في ضوء تقييم نموذج الفجوة ServQual للخدمات الترويحية بمستشفى 57357 يمكن وضع التصور المستقبلي المقترح في ضوء مجموعة من المتطلبات اللازمة لتحقيق هذا التصور والذي ينطلق من الإيمان العميق بأهمية تقييم الخدمات الترويحية باعتبارها لم تعد من الخدمات الاختيارية الموجهة الي الأطفال المرضى بالسرطان بل أصبحت من الخدمات الأساسية في بروتوكولات العلاج نظرا لأهميتها في الحد من المشكلات النفسية والسلوكية التي تظهر علي الطفل نتيجة المرض و تأثيرات العلاج.

- صدق محتوى التصور المقترح في صورته الأولية:

قام الباحث بالتأكد من صدق المحتوى (Content Validity) للتصور المستقبلي المقترح لتطوير جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357، حيث تم عرض نتائج تقييم نموذج الفجوة ServQual للخدمات الترويحية على (10) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة الرياضية والترويح من أعضاء هيئة التدريس وذلك بقصد التأكد من صدق محتوى التصور المقترح، وكانت نتائج ذلك تعديل (5) مقترحات لتحقيق جودة الخدمة الترويحية بالنسبة لمحور الجوانب المادية الملموسة، وحذف (1) مقترح بالنسبة لمحور الاعتمادية، وإضافة (7) مقترحات في محاور الأستجابة و الأمان والتعاطف.

وبعد جمع التصور المقترح والاطلاع على ملاحظات المحكمين، تم تعديل بعض النقاط الخاصة بالتصور المقترح والتي لم تحصل على نسبة موافقة (80%) فأكثر من آراء المحكمين وفقاً لإراء السادة المحكمين، ثم عرض على نفس المحكمين مرة أخرى بعد إجراء التعديلات المطلوبة، وبلغت نسبة الاتفاق عليه بين (90%) الي (100%)، مما يدل على أن

التصور المستقبلي المقترح لتطوير جودة الخدمات الترويجية بمستشفى 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة ServQual يتمتع بدرجة عالية من صدق المحتوى.

الهدف العام للتصور المقترح:

يهدف هذا التصور المقترح الي تطوير وتحسين جودة الخدمات الترويجية بمستشفى 57357.

الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

- نتائج الدراسات والأبحاث السابقة التي أعتد عليها البحث.
- نتائج الدراسة الميدانية (تقييم جودة الخدمات الترويجية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 باستخدام نموذج الفجوة (ServQual).

متطلبات تحقيق التصور المقترح:

1. يجب أن تضع مستشفى سرطان الأطفال 57357 رؤية ورسالة وقيم واضحة للخدمات الترويجية.
2. المتابعة الجيدة من إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 للخدمات الترويجية التي تقدم الي اطفال مرضي السرطان بالمستشفى، فجودة الخدمة الترويجية هي القدرة علي اداء الخدمات الترويجية بشكل صحيح ومن أول مرة وهذا يتطلب اتباع أسلوب المشاركة في العمل للمراجعة والتقييم والوصول الي درجة الدقة في تقديم الخدمات الترويجية.
3. التعرف علي احتياجات وتوقعات أولياء أمور أطفال مرضي السرطان (المستفيدين) من الخدمات الترويجية وادراك ان هذه الاحتياجات والتوقعات تتغير من وقت إلي آخر، فالحرص علي جودة الخدمة الترويجية يجب ان يتم في المراحل الأولى (كمدخل) وليس الأهتمام بها في المراحل الأخيرة (كمخرج)، والانطلاق من الاحتياجات الفعلية للأطفال ومن ثم تصميم البرامج الترويجية التي تلبي احتياجات الأطفال، فينبغي أن تقوم فلسفة الخدمات الترويجية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 علي إرضاء الأطفال واشباع رغباتهم.
4. إدارة رغبات الأطفال وتوقعاتهم، وهذا يعني ضرورة إجراء الدراسات المستفيضة والمسح الشامل بهدف تحديد احتياجات ورغبات وتوقعات الأطفال بصورة واضحة من الخدمات الترويجية، والتركيز علي إسعاد الأطفال وليس مجرد إرضائهم، ويتطلب ذلك تحقيق مستويات عالية من الخدمات الترويجية تصل الي حد التميز.
5. إجراء مراجعة وإدارة أداء الخدمات الترويجية التي تقدم الي الأطفال بصورة دورية بحيث تشمل:
 - أ- إدارة أداء الخدمات الترويجية المقدمة (تتضمن عمليات التخطيط والمراقبة).
 - ب- تقييم الأداء الذي به الخدمات الترويجية من خلال:
 - * تقييم وتحسين الخدمات الترويجية للأطفال.
 - * تقييم أداء مقدمي الخدمات الترويجية للأطفال.
 - ج- فهم احتياجات الأطفال وذلك من خلال دراسات استطلاع الرأي.
6. ملاحظة انعكاس اشترك الأطفال في الخدمات الترويجية علي الحالة الصحية والبدنية والنفسية والسلوكية للطفل ويتم ذلك من خلال المتابعة الشاملة الدورية لحالة الطفل.
7. اتباع نظام اليقظة الاستراتيجية وهو مطلب أساسي من مطالب الأهتمام بجودة الخدمات الترويجية والذي يتطلب الأهتمام بصورة مستمرة بمجالات الخدمة السلبية والعمل علي تحسينها وتطويرها ولا سيما ما يتعلق منها بمجالات (الجوانب المادية الملموسة، الأعمادية، الأستجابة، الأمان، التعاطف)، والعمل علي التحسين المستمر للمجالات الإيجابية.
8. خلق مناخ تنظيمي إيجابي تسوده ثقافة تؤمن بالجودة والتميز وتحقيق أداء عال في تقديم الخدمات الترويجية لأطفال مستشفى سرطان الأطفال 57357.

محاور التصور المستقبلي المقترح لتطوير جودة الخدمات الترويجية بمستشفى 57357:

1- الجوانب المادية الملموسة:

- يمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمة الترويجية في هذا المحور كما يلي:
 - أن تعمل إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 علي توفير أجهزة وأدوات حديثة تستخدم في تقديم الخدمات الترويجية بأشكالها المختلفة، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال مشاركة المجتمع المحلي تشجيع الشركات والمؤسسات علي التبرع والمساهمة في تزويد المستشفى بهذه الأدوات وذلك نظير تسويق هذه الشركات بوضع علامتها التجارية داخل المستشفى فضلاً عن إعطاء الدولة إمتيازات للقطاع الخاص الذي يساهم في مجال تطوير الخدمات بمختلف أشكالها داخل المستشفيات.
 - تخصيص جزء من التوسعات التي تقوم بها إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 لبناء أماكن وملاعب تسمح لها بتقديم خدمات ترويجية ذات جودة عالية للأطفال مرضي السرطان، و أن يثير المظهر الداخلي والخارجي حماس الأطفال للأشترك في الخدمات الترويجية المقدمة.

- أن يتمتع العاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية وكذلك المتطوعين المشاركين في تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 بمظهر أنيق ومرتب، ويمكن ان يتحقق ذلك من خلال توفير زي رسمي مميز للعاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية داخل المستشفى.
- الصيانة المستمرة لأماكن تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 ومراجعة الأشرطاطات الصحية بشكل دوري.
- توفير أماكن لأنفة لانتظار أولياء أمور الأطفال مرضي السرطان عند تقديم الأنشطة الترويحية للأطفال.

2- الاعتمادية:

- يمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمة الترويحية في هذا المحور كما يلي:
- اجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات وتوقعات الأطفال بصورة واضحة من الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.
- أن توفر مستشفى سرطان الأطفال 57357 عدداً من الأنشطة الترويحية التي تتناسب مع ميول واحتياجات كل طفل داخل المستشفى.
- أن تفي إدارة مستشفى سرطان الأطفال 57357 بما تعد به وتلتزم بتقديم خدمات ترويحية وفقاً للموعد المعلن مسبقاً.
- وضع برنامج لتأهيل وتطوير العاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية وكذلك المتطوعين المشاركين في تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357.
- وضع صناديق شكاوي خاصة بالخدمات الترويحية ووضعها في أماكن قريبة لأماكن تقديم الخدمات الترويحية و أن تعمل الإدارة علي الرد السريع لكل الشكاوي.

3- الاستجابة:

- يمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمة الترويحية في هذا المحور كما يلي:
- عمل خطوط اتصالات مجانية لأولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين) لتوصيل كافة الشكاوي والاستفسارات الخاصة بالخدمات الترويحية لمستشفى سرطان الأطفال 57357.
- وضع نظام متكامل لقياس وتحليل رضا أولياء أمور الأطفال المرض بالسرطان (المستفيدين) عن أبعاد جودة الخدمة الترويحية بصفة مستمرة والأسترشاد بالنتائج في تحديد أوليات التحسين في أداء الخدمات الترويحية طبقاً للتوقعات، ويمكن أن يتم ذلك باستخدام نموذج الفجوة ServQual.
- العناية بالتغذية الراجعة وإستعداد العاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 للتجواب مع أطفال مرضي السرطان.

4- الأمان:

- يمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمة الترويحية في هذا المحور كما يلي:
- المحافظة علي خصوصية المعلومات الخاصة بكل طفل من قبل الإدارة والعاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية للأطفال.
- عقد دورات تنشيطية للعاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 في مجال تطبيق معايير الأمان أثناء تقديم الخدمات الترويحية للأطفال.
- تشكيل لجنة مهمتها مراجعة عوامل الأمن والسلامة في أماكن تقديم الخدمات الترويحية والأدوات والأجهزة المستخدمة بصفة دورية.
- عقد دورات تنشيطية للعاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 في مجال تعميق العلاقات الإنسانية بينهم وبين الأطفال.

5- التعاطف:

- يمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمة الترويحية في هذا المحور كما يلي:
- أن يتم تقديم الخدمات الترويحية بصورة فردية وبصورة جماعية وفقاً لقدرات كل طفل من أطفال مرضي السرطان بمستشفى سرطان الأطفال 57357.
- دراسة حالة الطفل جيداً وفقاً لتقرير حالة الطفل وتقديم خدمات ترويحية تتوافق مع حالة الطفل الصحية وأيضاً تتوافق مع احتياجات ورغبات الطفل.
- تحديد مواعيد مسبقه ومعلنه للخدمات الترويحية المقدمة للأطفال بمستشفى سرطان الأطفال 57357.
- حرص العاملين في مجال تقديم الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 علي حسن استقبال الأطفال والأهتمام الشخصي بكل طفل.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. أحمد عزمي امام، و حسين محمد عبدالحليم:(2013م)، تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة خدمة المنشآت الرياضية بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة المنيا، بحث منشور بمؤتمر علوم في قلب الربيع العربي2، الغردقة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط.
2. أحمد محمد صدقي:(2018م)، قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفيات حلب الحكومية: دراسة مقارنة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد3، العدد9، جامعة القدس المفتوحة.
3. أيسر حمد علي الجميلي:(2019م)، أثر جودة الخدمة علي رضا عملاء شركات التأمين في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
4. بادي حسان النوسري، و حسين زايد المكيمي:(2009م)، تطبيق اسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بالهيئة العامة للشباب والرياضة بالكويت، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، العدد 28، المجلد1، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط.
5. بصير خلف خزعول:(2019م)، واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها علي تنمية الألتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 9، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصواف ميله، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة كركوك.
6. ثابت عبدالرحمن إدريس:(2000م)، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
7. ثابت عبدالرحمن إدريس، جمال الدين محمد عبدالرحمن المرسي:(1995م)، جودة خدمة المعلومات الفنية وأثرها علي رضا مندوبي البيع والأداء البيعي: دراسة تطبيقية لمفاهيم ومقاييس جودة الخدمة والتسويق الداخلي، المجلة العلمية للأقتصاد والتجارة، العدد2، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
8. حازم كمال الدين عبدالعظيم، و RoseChepyator-Thomson، و نشأت محمد منصور، و حسام الدين مبارك، و محمد أحمد عطية:(2018م)، جودة الخدمة وأثرها علي رضا المستهلك الرياضي: دراسة حالة علي نادي الحوار بالمنصورة، المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضة، العدد 31، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة.
9. ديننا عوض محمد، (2016م) : فاعلية برنامج قائم علي بعض الأشكال الأدبية لزيادة الإستجابة العلاجية لدي الأطفال مرضي السرطان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية للطفولة المبكرة ، جامعة القاهرة.
10. سماح محمد حلاوة، و فتحى توفيق فتحى:(2016م)، دراسة تحليلية لجودة الخدمة المقدمة بمراكز الشباب، مجلة جامعة مدينة السادات للتربية البدنية والرياضة، العدد 25، المجلد2، كلية التربية الرياضية، جامعة السادات.
11. شيماء محمد الشنهاب (2017م) : فاعلية برنامج لتنمية عادات العقل لد عينة من الأطفال المصابين بمرض السرطان ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس.
12. فراس أبو قاعود:(2016م)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية علي رضا الزبائن: دراسة ميدانية علي البنك الإسلامي الأردني في عمان- الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن.
13. محمد أحمد موسي (2012م) : دراسة تحليلية للخدمات الترويحية المقدمة للأطفال المصابين بالسرطان في مستشفى سرطان الأطفال 57357 ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية تربية رياضية ، جامعة بنها.
14. محمد سلامة ، أماني البطراوي (2013م) : مقدمة في الترويج وأوقات الفراغ ، دار ماهي للنشر والتوزيع ، الإسكندرية.

15. محمد سلمان:(2013)، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لنموذج جودة الخدمة Service Quality، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد 17، العدد3، جامعة الأقصى.
16. محمد فوزي عبدالعزيز:(2016م)، تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة لنقابة المهن الرياضية بمحتفظة المنيا، مجلة جامعة مدينة السادات للتربية البدنية والرياضة، العدد 25، كلية التربية الرياضية، جامعة السادات.
17. مؤمن طه عبدالمنعم:(2008م)، تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة اسيوط.
18. نسرین صالح صلاح الدين:(2018م)، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 12، العدد1، جامعة السلطان قابوس.
19. نهي محمد أبو شعيرة:(2015م)، درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الألكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية (غزة).
20. وفاء سلطاني، و إلهام يحيىاوي:(2015)، استخدام نموذج Servqual لتقييم مستوى الخدمات الصحية: دراسة ميدانية، مجلة دراسات وابحاث، العدد19، جامعة الجلفة، الجزائر.
21. يوسف بن عطية الثبيتي:(2014م)، دراسة تحليلية لجودة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي كأساس لتطوير الأداء، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة، العدد71، كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم، جامعة حلوان.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

22. Calvo-Porrall, Cristina, Le´vy-Mangin , Jean-Pierre and Novo- Corti,bIsabel,(2013). Perceived Quality In Higher Education: An Empirical Study,Marketing Intelligence & Planning, Vol. 31 Iss 6 pp. 601 – 619.
23. Carmichael, K. (2006). Play therapy: An introduction. Upper Saddle River, New Jersey Pearson Education, Inc.
24. 24-Chan, Joseph W. K,(2005), Competitive Strategies and Manufacturing Logistics, Managing Service Quality, Vol35,(1), PP.20-43.
25. Delon, W.& Mclean, E.(2003). The Delon and Mclean Model of Information System Success A ten Year Updata, Journal of Managing Information System, Vol 19(4), PP 9- 30.
26. Kang,Gi-Du& James, Jeffrey& Alexandris, Kostas,(2002), "Measurement of Internal Service Quality" Managing Service Quality, Vol 12, No (5), PP 278-219.
27. Kerr,S,(2003), An Investigation in Service Quality in Public Private Sector and Leisure Centers, Dissertation submitted as part requirement for the degree of Master of Science in sport management, Universty of Northumbria.
28. Maria Bjor, Berit Nordstrom, et al. (2006). Needs of Young Children With Cancer During Ther Initial Hospitalization , An Observational Study, Journal of pediatric Oncology Nursing, Vol.23 No.4.
29. Nilsson, Fredrik,(2006), Logistics Management in Practice, Towards Theories of Complex Logistics, the International Journal of Logistics Management, Vol 17 (1), PP.38-56.
30. Shayo, Mwambela & Kawambwa.(2018), Increasing Customer Loyait of Ethnic Restaurant Through Experiential Marketing and Service Quality. Africa Week Conference, Vol 9(11), 79- 96.

الملخص

تصور مستقبلي لجودة الخدمات الترويحية بمستشفى سرطان الأطفال 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة

م.د. محمد سليمان محمد غريب

مدرس بقسم الإدارة الرياضية والترويح
بكلية التربية الرياضية (بنين بنات)
جامعة بورسعيد

يهدف هذا البحث الي:

1. تقييم جودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 باستخدام نموذج الفجوة ServQual.
2. وضع تصور مقترح لجودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة ServQual.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي متبعاً الأسلوب المسحي، وبلغ اجمالي عينة البحث (175) موزعين حسب التالي:

1. عينة القائمين علي تقديم الخدمة (الإدارة): بلغ عددهم (35) بنسبة مئوية (20%) من اجمالي عينة البحث، حيث قام الباحث بسحب عينة البحث بالطريقة العمدية.
2. عينة أولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين): بلغ عددهم (85) بنسبة مئوية (48.58%) من اجمالي عينة البحث، حيث قام الباحث بسحب عينة البحث بالطريقة العشوائية.
3. العينة الاستطلاعية الخاصة القائمين علي تقديم الخدمة (الإدارة): بلغ عدد العينة الاستطلاعية (10) بنسبة مئوية (5.71%) من اجمالي عينة الدراسة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وذلك بهدف إيجاد المعاملات العلمية (الصدق - الثبات) لإستمارة الأستبيان في صورتها الثالثة والرابعة.
4. العينة الاستطلاعية الخاصة بأولياء أمور الأطفال المرضى بالسرطان (المستفيدين): بلغ عدد العينة الاستطلاعية (45) بنسبة مئوية (25.71%) من اجمالي عينة الدراسة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وذلك بهدف إيجاد المعاملات العلمية (الصدق - الثبات) لإستمارة الأستبيان في صورتها الأولى والثانية.

ولجمع البيانات الخاصة بالبحث قام الباحث بإعداد إستمارة الاستبيان ولها (4) صور، كما قام الباحث بإجراء جميع المعاملات العلمية مستخدمة برنامج (SPSS) لإجراء الأساليب والمعالجات الإحصائية المناسبة مع طبيعة البحث، وقد توصل الباحث الي وضع تصور مقترح لجودة الخدمات الترويحية بمستشفى 57357 في ضوء تقييم نموذج الفجوة ServQual.

Summary

Prospective vision of the quality of recreational services at Children's Cancer Hospital 57357 In view of the evaluation of the gap model.

Dr. Mohamed Soliman Mohamed Gharib

Lecturer at the Department
of Sports Management and Recreation
at the Faculty of Physical Education (Boys Girls)
Port Said University

This research aims to:

1. Evaluating the quality of recreational services in 57357 Hospital using ServQual gap model.
2. Developing a suggested concept for the quality of recreational services at 57357 Hospital

The descriptive method was used in the survey. The total sample was (175):

1. Sample of Service Providers (Administration): Their number reached (35) centigrade (20%) of the total sample.
2. Parents sample of children with cancer (beneficiaries): The number of (85)% (48.58%) of the total sample of the research, where the researcher pulled the research sample randomly.
3. Special Surveyors (Service Providers): The number of survey respondents was (10) percent (5.71%) of the total sample of the study, and they were selected randomly, in order to find scientific transactions (honesty - stability) of the questionnaire in its form. Third and fourth.
4. The sample of parents of children with cancer (beneficiaries): The number of the survey sample (45) percentage (25.71%) of the total sample of the study, and randomly selected, in order to find scientific transactions (honesty - stability) of the questionnaire questionnaire in Its first and second image.

In order to collect the data related to the research, the researcher prepared the questionnaire form and it has (4) pictures. The researcher also carried out all scientific transactions using SPSS program to conduct methods and treatments.

Appropriate statistical with the nature of the research, the researcher has come up with a proposed conceptualization of the quality of recreational services hospital 57357 in the light of the evaluation of the gap model ServQual.