



The impact of logistics management in improving the level of services provided to the customer An analytical study in Morjan Medical City

*تأثير ادارة اللوجستيك في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبون
دراسة تحليلية في مدينة مرجان الطبية

***مروة حسن الشمري

**أ.د. مجبل رفيق مرجان

Abstract This research sought to determine the effect of logistics management in improving the level of services provided to the customer. In order to achieve this, the researchers relied on the logistic dimensions of logistic logistics, distribution logistics, reverse logistics, The researchers tried to answer the following question: "Is there an impact of the dimensions of the logistics in the level of services provided to the customer?" The researchers also sought to achieve the research objectives, which were to measure the impact of logistics management dimensions (processing) , The The most important of which is: Morjan Medical City focuses on central purchasing where Morjan Medical City is equipped by the Ministry of Health, The Ministry of Health has reached an understanding of the Ministry's lack of commitment to the annual plan set by Morjan Medical City, where the plan and figures are often not complied with in the Ministry's distribution of materials in a similar manner between hospitals such as Morjan, Qassim, Musayyib. The researchers have verified the correct In order to provide the best services to patients, the most important of these proposals are the following: The establishment of Morjan Medical City is a policy of combining centralization and decentralization. The Medical City Administration should open an independent pharmacy for each department in order to meet the needs of each department

(*) بحث مستقل.

(**) جامعة بابل – كلية الإدارة والاقتصاد.

(***) طالبة ماجستير – جامعة بابل - كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص:-سعى هذا البحث الى تحديد (تأثير ادارة اللوجستيك في تحسين مستوى الخدمات المقدمة الى الزبون)، ولأجل تحقيق من ذلك اعتمدت الباحثان على ابعاد اللوجستيك المتمثلة ب(لوجستيك التجهيز، لوجستيك التوزيع، لوجستيك العكسي) واما ما يخص الخدمات المقدمة للزبون تم اختيار مجموعة من الابعاد اهمها (الاعتمادية، الاستجابة، والملموسية، التعاطف)، ولقد حاولت الباحثان الاجابة عن التساؤل التالي " هل هناك تأثير لأبعاد اللوجستيك في مستوى الخدمات المقدمة الى الزبون" كما سعى الباحثان لتحقيق اهداف البحث والتي كانت تنص على قياس تأثير ادارة اللوجستيك بأبعاده (التجهيز، التوزيع، العكسي) في مستوى الخدمات المقدمة للزبون ابعادها والمتمثلة ب(الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف) وتوصل الباحثان الى مجموعه من الاستنتاجات وكانت اهمها: مدينة مرجان الطبية تركز على المركزية في الشراء حيث يتم تجهيز مدينة مرجان الطبية من قبل وزارة الصحة، كما توصلت الى معرفة عدم التزام الوزارة بالخطة السنوية الموضوعة من قبل مدينة مرجان الطبية حيث تقدم خطة والارقام غالبا ما لا يلتزم بها في توزيع الوزارة المواد بشكل يتماثل بين المستشفيات مثل (مرجان، القاسم، المسيب) على الرغم من اختلاف حجم وكمية الاحتياج ثانيا، وبعد ما تحقق الباحثان من صحت الاستنتاجات وضعا جملة من المقترحات بهدف اجراء بعض التعديلات على اجراءات المستشفى بهدف تقديم افضل الخدمات للمرضى ومن اهم تلك المقترحات هي: ان تبني مدينة مرجان الطبية سياسة الجمع ما بين المركزية واللامركزية، ينبغي لإدارة المدينة الطبية فتح صيدلية مستقلة لكل قسم بهدف الوفاء بحاجة كل قسم.

المقدمة : ان الاهتمام الجاد لإدارة اللوجستيك لم يظهر الا في منتصف القرن الماضي وذلك عندما بدأت التكاليف بالارتفاع بشكل كبير وكذلك عندما لاحظت الادارة العليا في المنظمة ان ادارة اللوجستيك تمثل الطريق نحو تقديم افضل الخدمات، من خلال أنشطة اللوجستيك التي تعد العمود الفقري لأي منظمة ، وتعد ادارة اللوجستيك ومن المظاهر الحديثة للإدارة لمواجهة التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بها سواء كانت (اقتصادية، اجتماعية، سياسية، تكنولوجية، ومعلوماتية)، وفي هذا البحث سوف يتم توضيح تأثير ادارة اللوجستيك في مستوى الخدمات المقدمة للزبون وتم تطبيقه في قطاع الصحة وذلك لما لصحة الانسان من اهمية بالغة، اذ تواجه المنظمات الصحية تحديات متعددة وابرزها هي التوازن بين اهداف المنظمة وتحقيق المشاركة الفاعلة لخدمة المجتمع، بمعنى اخر كيف يمكن للمنظمة الخدمية (الصحية) ان تحقق اهدافها بكفاءة وفاعلية وتقديم افضل الخدمات للزبائن. وقد تم هيكلة البحث الى اربعة مباحث : حيث تناول الباحثان في المبحث الاول البنية الاجرائية للبحث (مشكلة، اهمية، اهداف، فرضيات، ونبذة مختصرة عن مجتمع الاصلي للبحث)، وفي حين جاء في المبحث الثاني الجانب النظري حيث تناول الباحثان جانبين مهمين هما (اللوجستيك و الخدمة الصحية)، فما تطرق اليه الباحثان في المبحث الثالث الى الجانب العملي وحيث اجريت العديد من التحليلات الاحصائية من اجل الوصول الى نتائج رقمية ومن ثم معالجة تلك النتائج لمعرفة نقاط القوة والضعف، بعد ذلك وضع الباحثان مبحث الرابع حيث تم وضع مجموعه من الاستنتاجات والمقترحات من اجل مساعدة مجتمع البحث على اجراء بعض التصحيحات على سياق عملهم.

المبحث الاول: البنية الاجرائية للبحث

اولاً: مشكلة البحث: نتيجة الحاجة الماسة لقطاع الصحة كان لابد من وجود وسيلة تساعد على تقديم مستوى عال للخدمات للزبائن بشكل افضل فقد اصبحت الممارسات التقليدية الاجارة اللوجستيك قديمة وغير مجدية، وهذا يعني ضرورة وجود ممارسات حديثة تساعد على تقديم مستوى عال من الخدمات للزبائن وتتمثل هذا الممارسات (اللوجستيك التجهيز، التوزيع، العكسي). وبناء على ما تقدم يمكن بلورة مشكلة البحث بصورة اكثر وضوحاً بأثارة التساؤل الاتي: " هل هناك تأثير لأبعاد ادارة اللوجستيك المتمثلة ب(التجهيز، التوزيع، العكسي) في مستوى الخدمات المقدمة للزبون بأبعادها المتمثلة ب(الاعتماد، الاستجابة، الملموسية، التعاطف) في مدينة مرجان الطبية"

ثانياً: اهداف البحث: هدف البحث لتحقيق مجموعه من الاهداف وكان اهمها ما ياتي:

- ١- قياس اثر ادارة اللوجستيك في مستوى الخدمات المقدمة للزبون.
- ٢- التعرف على اراء الزبائن (المرضى) عن الخدمات المقدمة.
- ٣- التعرف على مدى تطبيق ابعاد ادارة اللوجستيك.

ثالثاً: اهمية البحث: تتضح اهمية البحث بالنقاط الاتية:

- ١- توضيح مدى اهمية ادارة اللوجستيك ودورها في تحقيق اعلى مستوى للخدمات المقدمة للزبائن في مدينة مرجان الطبية.
- ٢- تعريف العاملين في مدينة مرجان الطبية بماهية ادارة اللوجستيك.
- ٣- فتح المجال امام الباحثين الاخرين للتعلم على نحو اكثر في مجال ادارة اللوجستيك وانشطتها.
- ٤- اهمية نتائج التي يتوصل اليها الباحثان لمدينة مرجان الطبية، بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب اعطاها الاولوية.

رابعاً: فرضيات البحث: استناداً الى مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات الاتية:

- ١- هل هناك علاقة اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين ادارة اللوجستيك ومستوى الخدمات المقدمة للزبائن.
- ٢- هل هناك علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين ادارة اللوجستيك ومستوى الخدمات المقدمة للزبائن.

خامساً: مجتمع البحث: نبذة عن مدينة مرجان الطبية: تعد مدينة مرجان الطبية: من اكبر المستشفيات في مدينة الحلة، حيث شيدت بجهود خيرية وعلى نفقة المحسن لله الحاج عبد الرزاق مرجان بعد أصابته بمرض التدرن في سنة (1933)م. حيث قام بوضع الحجر الاساس لبناء المستشفى بمبادرة الانسانية شخصية في سنة (1954)م، وبعد ان توفرت الارض على نهر الفرات بمساحة (52) دونماً. تمت العملية تشيد المستشفى في سنة (1957)م، لتفتح اولاً من قبل المرجع الديني الاول السيد محسن الحكيم للمباركة، وبعد مرور تقريبا شهر وافتتحت بشكل رسمي من قبل الملك فيصل الثاني. وبمرور الزمن واصبحت المستشفى من المستشفيات الكبيرة والمتطورة في العراق. وقد بدأت تخطو خطوات علمية وسريعة تجلت مراكز تخصصية دقيقة بفضل القائمين عليها وبجهود استثنائية لتواكب التطورات الطبية التخصصية المعاصرة من حيث تجهيز طبي معاصر مثل (جهاز المفراس، والسونار، والاجهاد القلبي، والايكو، والاشعة، والمختبرات التخصصية).

وفي الأونة الاخير قد تم افتتاح قسم خاص لعلاج الاورام الخبيثة بالأجهزة الاشعاعية. وهو اول مراكز في الفرات الاوسط، الى جانب مراكز الزرق الكيماوي للأورام الخبيثة، ومراكز السكري من اجل متابعة المصاب بأداء السكري بعد التشخيص بالأثار الصحية للسكر. وكذلك يتوفر داخل المستشفى جناح خاص لكبار السن من اجل توفير العلاج المناسب للأشخاص الذين تتجاوز اعمارهم الستين، هذا الى جانب كونه يضم قسم الباطني والاورام والجملة العصبية والنفسية والجليدية والصيدلية والمختبر.

وما وحدة الطوارئ الموجودة في مستشفى مرجان متكاملة من حيث الكادر الطبي المتطور والكفو وذلك لتوفر الاجهزة الطبية الحديثة والمتطورة. ويحتوي على ردهات للمعالجة النساء والرجال وقاعات الانعاش السريع والجميع مجهزة بأجهزة طوارئ، اضافة الى عجلات الاسعاف الفوري وغرفة عمليات للتواصل اللاسلكية الفورية مع جميع وحدات وعجلات الاسعاف وجميع هذه الخدمات الطبية التخصصية من تشخيص وعلاج ومتابعة مجانية باستثناء الجناح الخاص.

سادسا: عينة البحث: بناء على اهداف البحث فقد تحدد العينة المستهدفة من المجتمع الرئيسي للبحث المتكون من (الاطباء، الصيادلة، والكادر التمريضي والاداري، وعينة من المرضى الراقدين والمراجعين) ويبلغ مجتمع البحث (مدينة مرجان الطبية) بشكل تقريبي (1013) واما فيما يتعلق بالمرضى الراقدين فقد بلغ عددهم (357) مريضا موزعا كما في الجدول رقم (1) التالي:

الجدول رقم (1) مجتمع وعينة البحث

المهنة	الذكور		الاناث	
	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة
الاطباء	92	9	99	10
انصيادلة	24	2	28	3
الكادر التمريضي	433	43	172	17
الكادر الاداري	110	11	52	5
المجموع	659	65	359	35
المرضى	198	20	159	16

المصدر: مركز المعلومات والتكنولوجيا التابع لمدينة مرجان الطبية

يوضح الجدول رقم (1) ان تم توزيع عدد من الاستثمارات بنسبة بلغت (10%) من العدد الكلي لمجتمع البحث والبالغ عددهم تقريبا (100) استثمار، وقد تم توزيع عدد من الاستثمارات على المرضى الراقدين في مدينة مرجان الطبية والبالغ عددهم (36) استثمار، بينما تم توزيع مجموعه من الاستثمارات على المرضى المراجعين والبالغ عددهم (11) مريض. حيث وزعت الاستثمارات حسب جدول رقم (2).

جدول رقم (2) عدد الاستثمارات التي تم توزيعها

الاستثمارات	الموزعة	العائد	المستبعد	النهائي
العاملين في مدينة مرجان الطبية.	100	98	4	94
المرضى الراقدين في مدينة مرجان الطبية.	36	33	2	31
المرضى المراجعين في مدينة مرجان الطبية.	11	7	-	7

المبحث الثاني/ المراكز النظرية والفكرية

المحور الاول: ادارة اللوجستيك:

اولا: مفهوم ادارة اللوجستيك: ان اللوجستيك ليست فكرة جديدة تم اكتشاف لشراء المواد الخام وتحويلها لتصبح نافعه فقد اكتشفت في المناطق القديمة في جميع أنحاء العالم، وهذا يعني أنها تستخدم بعض التقنيات لتوفير الضروريات الخاصة بهم. وهذه المهنة لم تكن متعارف بها من قبل وان مهمة اللوجستيك كيفية التحرك المواد إلى المكان المطلوب، او المعروفة باسم نقطة الاستهلاك. (ادريس، 2006، 76)

مما ينبغي الإشارة اليه هنا ان التطبيقات العسكرية تمثل الاشارات المبكرة التي تم العثور على اللوجستيك في المقام الاول . كانت عمليتي الفوز والخسارة تتحدد بوساطة نقاط القوة اللوجستية والقدرات. فلقد تلقى اللوجستيك اهتماما كبيرا في الجيش خلال الحربين العالميتين خالصا الحرب العالمية الثانية التي فرضت أكبر حركة القوات والإمدادات من أي فترة أخرى في التاريخ. حتى الحرب العالمية الثانية بدأت الخدمات اللوجستية تنتشر على نحو واسع وذلك لوصف دعم القوات العسكرية ومعداتها. في بداية (١٩٦٠م)، أصبح الدعم اللوجستي من منظومات الأسلحة جزءا لا يتجزأ من مراحل التخطيط والتصميم لهذه النظم. (غنيم، 2009، 12)

واما الدلالة الاصطلاحية لكلمة اللوجستيك مأخوذة من اغريقية (Logistikos) تعني (Reasoning Calculation) وتعني (الحساب والاستنتاج) من منظور الرياضي.

عرف اللوجستيك على انه عملية الاستباق على تلبية احتياجات الزبائن والحصول على الراس المال، والمواد، والافراد، والتكنولوجيا المعلومات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات من اجل الحصول على الميزة التنافسية في الاسواق. (ابراهيم، 2010، 34)

بينما (Ballou, 2001. 417) عرف على انه هو عملية الإدارة الاستراتيجية والمشتريات، والحركة والتخزين المواد وقطع الغيار والمخزون النهائي (وتدفق المعلومات ذات الصلة) من خلال تنظيم قنوات التسويق حيث يتم تعظيم الربحية المستقبلية بالوفاء بالالتزامات واوامر التكلفة.

ويرى الباحثان ان الهدف الاساسي لإدارة اللوجستيك في الوجوب ان يكون اداء المستوى المستهدف من الخدمات باقل تكلفة ممكنة، فعلى المنظمة ان تحدد اولاً انواع ومستويات الخدمات المرغوب في تقديمها لكل فئة من فئات الزبائن بهدف زيادة الارباح وليس زيادة المبيعات. وكذلك يمكن القول ينبغي المنظمات ان تقارن المزايا التي تحصل عليها نتيجة لتحسين مستوى الخدمات اللوجستية التي تقدمها للزبائن بالتكاليف التي تتحملها في سبيل تقديم تلك الخدمات بالمستوى المرغوب فيه ثم تتخذ القرارات التي تؤدي الى زيادة الارباح التي تحصل عليها من هذا العائد.

ثانيا: اهمية ادارة اللوجستيك: تتلخص اهمية ادارة اللوجستيك بالنقاط الآتية: (العكيلي، 2010، 49)

١- ان عمل المنظمة في مجال اللوجستيك حيث يمكن ان تحقق المنفعة المكانية والزمانية والحيازية. (مصدر سابق)

٢- يمكن للمنظمات من ادارة قرارات المعلومات يفعل مسار ادارة اللوجستيك والتي تبدأ من الشراء من المجهز والتصنيع ومن ثم توزيعها على الزبائن، بحيث يتم عند كل مرحلة لاتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة واختيار البديل الافضل من بين البدائل المتاحة وتحديد ما يتعلق بتحديد ما هي احتياجات ومتطلبات الزبائن وبيان كيفية مقابلة هذه الاحتياجات عند اقل مستوى من التكاليف. (مصدر سابق)

٣- يساعد المنظمات الحديثة على البقاء والاستمرار وذلك ب حصولها على الميزة التنافسية حيث انه يحقق التوازن بينها وبين المجهزين والزبائن. (مصدر سابق)

٤- يمكن للمنظمات التي تعمل في مجال اللوجستيك تخفيض التكاليف الكلية للمنظمة وذلك ب
تقليل تكاليف اللوجستيك المتمثلة بتكاليف الاداء وتكاليف الانشطة التالية: تكاليف التخزين،
والتسليم، والنقل، والمناولة، والتعبئة والتغليف... وغيرها. (مرجان، 2011، 57)
٥- ان تكاليف اللوجستيك تكاليف عالية نسبيا مقارنة بالتكلفة الكلية للمنظمة المتمثلة ب (١٠-
٢٥%). (مصدر سابق)

٦- ان عمل المنظمة في مجال اللوجستيك يساعدها على التوسع في الاسواق الحالية والدخول في
اسواق جديدة وذلك بوساطة الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن وبذلك تحقق ارباحا كثيرة
لها ويرى الباحثان ان التسويق يؤدي الى زيادة الربحية وذلك بتقديم السلع والخدمات الى
الزبون النهائي في (الوقت، والمكان، والجودة). والحصول على الحصة الكبيرة من السوق،
واما ما يتعلق باستخدام راس المال هو عدم تجميده مثلا التخزين ال زائد عن الحاجة والكلفة
بتخفيضها وذلك بالمفاوضات غير المجدية وحصة المخلفات العالية وغيرها. (مصدر سابق)

ثالثا: اهداف اللوجستيك: تتبلور اهداف اللوجستيك بالنقاط الاتية من وجهة نظر (العسكري، 2008،
71):

- ١- الافادة من العلاقات مع الطرف الثالث.
- ٢- تقليل تكاليف اللوجستيك.
- ٣- زيادة انتاجية الاصول.
- ٤- تحسين اداء التسليم في الوقت المحدد.
- ٥- التركيز على العلاقة بين المجهز والزبون.
- ٦- خدمة الزبائن مع تحقيق الميزة التنافسية وذلك بإضافة قيمة للمواد.
- ٧- الوفاء بمتطلبات الزبائن.
- ٨- تعظيم خدمة الزبون وباقل تكلفة ممكنة.

ويرى الباحثان ان الهدف الاساسي لإدارة اللوجستيك في الوجوب ان يكون اداء المستوى المستهدف
من الخدمات باقل تكلفة ممكنة، فعلى المنظمة ان تحدد اولاً انواع ومستويات الخدمات المرغوب في
تقديمها لكل فئة من فئات الزبائن بهدف زيادة الارباح وليس زيادة المبيعات. وكذلك يمكن القول ينبغي
المنظمات ان تقارن المزايا التي تحصل عليها نتيجة لتحسين مستوى الخدمات اللوجستية التي تقدمها
للزبائن بالتكاليف التي تتحملها في سبيل تقديم تلك الخدمات بالمستوى المرغوب فيه ثم تتخذ القرارات
التي تؤدي الى زيادة الارباح التي تحصل عليها من هذا العائد.
خامسا: ابعاد ادارة اللوجستيك:

- ١- اللوجستيك التجهيز: تواجه المنظمات منافسة شرسة وبيئة متحركة بصورة مستمرة
وغير مستقرة، وهذا الامر يتطلب من المنظمات تبني استراتيجية تجهيز وتمكنها من
التكيف وتجعلها تمتلك القدرة على المنافسة ومواجهة التغيرات التي تحدث في البيئة
المحيطة اذ لابد من التكيف وتجعلها تمتلك قدرة السرعة في مواجهة تغيرات
السوق على النحو السريع فاللوجستيك التجهيز يهدف الى التخطيط وذلك باستخدام
ادوات وبرامج دعم القرار. (حسان، 2008، 83)

اللوجستيك التجهيز ادارة العلاقات والعمليات المتكاملة عبر ادارة التجهيز المنتجات (سلع والخدمات)
وما يتعلق بها من معلومات والتي تضيف قيمة الى زبائن. (مصدر سابق)

- كما عرف على انها الادارة التي تعمل على تنسيق جميع الانشطة التي تساعد المنظمة على حصولها على احتياجاتها وتتضمن المجهزين والشركاء والزبائن. (محمد، 2012، 52)
- واجبات ادارة اللوجستيك: يسعى اللوجستيك التجهيز الى تحقيق عدد من الواجبات وذلك من اجل توفير الاستقرار والاستمرارية في عمل المنظمة : من منظور (حازم، 2011، 90):
 - الرقابة على الجودة: تعد من اهم الواجبات التي تقع على عاتق اللوجستيك التجهيز ولا سيما عندما تقوم المنظمة بالتعاقد الطويل الامد مع المجهزين وبهذا يجب ان تكون هنالك رقابة دورية.
 - العلاقة مع المجهزين: ان اهم واجبات ادارة اللوجستيك هي اقامة العلاقات الطويلة الامد مع المجهزين وهذا يساعد المنظمة على مواجهة الظروف الطارئة غير متوقعة.
 - المشاركة في البحوث والتطوير: وهذا يعني يجب على ادارة اللوجستيك البحث عن مصادر للمواد الخام والبحث عن طرق جديدة للتجهيز.
 - تخفيض تكلفة التجهيز: وهذا يعني لابد من تحقيق التوازن والتكامل بين أنشطة ادارة اللوجستيك المتمثلة ب(اللوجستيك التجهيز ، والتوزيع ، واللوجستيك العكسي).
 - النقل: ان وظيفة النقل هي الوظيفة التي تؤدي الى ربط بين مرافق الانتاج وما بين الاسواق لذلك فان حجم الانفاق على خدمات النقل والشحن تمثل اكبر نسبة انفاق في مجال اللوجستيات. ويلاحظ ان نسبة تكاليف النقل الى اجمالي تكاليف اللوجستيك تختلف حسب طبيعة الصناعة. ففي الصناعات التي تقوم بإنتاج منتجات مرتفعة القيمة كالإلكترونيات ومعدات التصوير تكون نسبة تكاليف النقل منخفضة مقارنة بالصناعات الثقيلة كصناعات الحديد والكيماويات. وترجع اهمية وظيفة النقل الى انها تساعد على اضافة الكثير من المنافع الزمنية والمكانية للسلع التي يتم نقلها حيث تحدد سرعة الانتقال المنتجات من نقطة لأخرى في ضوء كفاءة هذه الوظيفة. فاذا لم يتوفر المنتج المعين في المكان والزمان اللذان تظهر فيهما الحاجة اليه فان المنظمة قد تعاني من العديد من المشاكل ذات التأثير السلبي على الارباح مثل الغاء طلبيات الزبائن وانخفاض درجة ولاء الزبائن وتوقف الانتاج. (الدباغ، 2005، 63)
- ولقد تم تحديد انواع وسائل النقل بشكل عام من قبل (العسكري، 2008، 171) والتي هي:.
- النقل البري (شاحنات- السكة الحديدية).
 - النقل المائي (نهري).
 - النقل الجوي.
 - النقل بالأنابيب.
 - الانترنت.
- * المناولة: المناولة على انها احد الانشطة الرئيسية في ادارة المخازن الخاصة لمنظمة الاعمال، وان تعني عملية نقل المواد الخام والنصف مصنعة ومواد تامة الصنع داخل مخازن المنظمة. واما (Baker, 2008, 27-44) فقد ذهب الى عد المناولة عبارة عن أنشطة تتم داخل مخازن المنظمة، ولها دور كبير في اقتصاديات التخزين.
- انواع عمليات المناولة: حدد (ابراهيم، 2010، 63) اهم انواع عمليات المناولة والوسائل المستخدمة والعوامل اختيار الوسائل والتي ستذكر على النحو الاتي:
- المناولة اليدوية: وهي عملة نقل وتحريك المواد الخام والسلع داخل المخزن اعتمادا على جهد البشري الذي يعمل داخل المخازن او القيام باستئجار مجموعة من الافراد للقيام بهذه العملية. وكذلك يمكن استخدام مجموعة من الادوات والمعدات البسيطة. وغالبا ما يتم استخدام هذا

الاسلوب من المناولة في المخازن المنظمات الصغيرة الحجم والمخازن ذات المواد الصغيرة الحجم.

- المناولة الالية: وهي عملية نقل وتحريك المواد الخام والسلع داخل المصنع باستخدام مجموعة من الاجهزة والمعدات الالية وتقليل استخدام الجهد البشري. وذلك ما يستخدم هذا النوع من المناولة مخازن المنظمات الكبيرة والتي تمتلك مخازن عملاقة وكذلك تكون المواد داخل المخازن كبيرة وثقيلة.

٢-اللوجستيك التوزيع: التوزيع احد الوظائف الاساسية والحيوية التي تعمل بها ادارة اللوجستيك. بصفتها احد العناصر الاساسية لها. ويلعب التوزيع دورا اساسيا في وصول المخرجات العملية الانتاجية سواء كانت منتجات ام خدمات. وذلك من اجل تلبية حاجات ورغبات الزبائن الحالية والمستقبلية. (Elmas, 2011, 184)

ان اللوجستيك التوزيع يشمل اختيار منافذ التوزيع، سياسات التوزيع، العلاقة مع الوسطاء، تقييم منافذ التوزيع . وغيرها من القرارات مثل: (قرارات تتعلق بالمخازن وعددها، مواقعها، اختيار وسائل النقل، سياسات المخزون). (مصدر سابق)

ويرى الباحثان: ان اللوجستيك التوزيع يعني وصول السلع التامة الصنع من المنظمة المنتجة الى الزبون النهائي بوساطة فتح قنوات توزيعية وتقليص عمل الوسيط وبذلك تصبح عملية وصول السلع الى الزبون بصورة اسرع.

• عناصر اللوجستيك التوزيع: . اختلف الكتاب حول موضوع عناصر اللوجستيك التوزيع او الانشطة التي كون منها نظم اللوجستيك التوزيع وقد اتفق بعض الكتاب على ان اللوجستيك التوزيع يشمل ما يلي: (Gandolf, 2008, 274)

- ادارة المخزون.
- النقل الداخلي (داخل المصنع).
- النقل الخارجي (الى المخازن والوسطاء او المستهلك).
- التخزين الداخلي.
- التخزين الخارجي "الميداني".
- تجهيز الطلبات او اوامر الشراء.
- خدمة الزبائن.

• التخزين: يعد نشاط التخزين أحد الانشطة المهمة منذ القدم، ويمثل المخزون الموارد غير المستخدمة التي تحتفظ بها المنظمة لغرض استخدامها مستقبلاً أو عند الضرورة، وهي أنها تشمل جميع الموارد الأخرى المؤجلة الاستخدام الى وقت ظهور الحاجة ليها، هذا الى جانب ان عمليات السيطرة والصيانة المتعلقة بالمخزون تعد من المشكلات الحيوية التي تواجه جميع القطاعات الاقتصادية تقريباً. (David, 2009, 421)

ويذهب (جورج، 2013، 29) الى تعريف نشاط التخزين على انه ذلك النشاط المتمثل بالموارد والكميات المحتفظ بها من الموارد الأولية والسلع النصف مصنعة والأدوات الاحتياطية وكذلك السلع النهائية التي قامت المنظمة بشرائها.

ويرى الباحثان: ان نشاط التخزين هو احد أنشطة اللوجستيك التي تركز بشكل خاص على الأنشطة المرتبطة بالتخطيط ومراقبة الاصناف المخزونة والمحافظة عليها الى ما يتعلق بها من المعلومات وذلك من اجل تحقيق اهداف المنظمة.

٣- اللوجستيك العكسي: عرف اللوجستيك من قبل (مجلس إدارة السوقيات) بأنه عملية تخطيط وتنفيذ ومراقبة والتدفق الفاعل للمواد الخام الفاعلة من حيث التكلفة، في عملية المخزون، والسلع تامة الصنع والمعلومات ذات الصلة من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك وذلك لغرض المطابقة مع متطلبات الزبائن. (Aberdeen, 2006, 185)

وتشمل اللوجستيك العكسي جميع الأنشطة المذكورة فعليا في التعريف أعلاه. والفرق هو أن اللوجستيك العكسي وسعت كل من هذه الأنشطة لأنها تعمل في الاتجاه المعاكس. وبناءا على ذلك اللوجستيك العكسي هي عملية التخطيط والتنفيذ، ومراقبة، وتدفق للمواد الخام من حيث التكلفة، في عملية جرد، السلع التامة الصنع والمعلومات ذات الصلة من وجهة الاستهلاك إلى نقطة المنشأ وذلك لغرض الاستيلاء وتحديد للقيمة أو التخلص السليم منها. (مصدر سابق)

عرف اللوجستيك العكسي بانه العملية التي تتم بواسطة المنظمة المصنعة تتحكم بعودة منتجاتها وقطع الغيار والمواد من موقع الاستهلاك الى مواقع التجهيز وذلك من اجل استخدامها، واستعادة قيمتها المتبقية او التخلص السليم منها بواسطة المنظمة المصنعة. (مرجان، 2011، 36)

وكذلك تم تعريف اللوجستيك العكسي هو عملية نقل السلع المعابة من نقطة الاستهلاك الى المجهز الاصلي لاستعادة القيمة او لضمان التخلص من المواد الضارة. (ابراهيم، 2010، 42)

• تحديات اللوجستيك العكسي:.. هناك العديد من التحديات التي تواجه تنفيذ عمليات اللوجستيك

العكسي على النحو الاتي: (Boshoff, 2004, 13)

- قلة قياس كفاءة الاداء لعملية الاعداد.
- عدم كفاءة المنظمات المحلية لعملية الفحص والتسليم والتخلص من المنتجات المسترجعة.
- الاختلاف في الاوقات وانواع والكميات المتعلقة بإعادة المنتج.
- قلة الاجراءات المتعلقة لاسترجاع المنتج.
- التأخر في اعادة المنتج غير صالح مما يؤدي الى خفض قيمته السوقية.
- خصائص عملية اللوجستيك العكسي: حدد (Cecaili, 2011, 358)
- يجب ان تكون وسائط النقل متوافقة مع نظام اللوجستيك للأمام.
- التصرف يشمل استرجاع السلع الى المخازن، وعودة السلع الى المنتج الاصلي، وبيع السلع في الاسواق الثانوية، واعداد التدوير للحصول على اقصى قدر ممكن من تحقيق القيمة.
- يجب ان ينشأ عملية اللوجستيك العكسي نقاط جمع في اماكن مختلفة من اجل الحصول على السلع المستخدمة من الزبون النهائي.
- يجب ان تضمن انظمة التعبئة والتغليف والتخزين القيمة المتبقية من السلع المستخدمة لم تفقد بسبب طريقة المناولة المهمة.

المحور الثاني: الخدمات

اولا: مفهوم الخدمات: للخدمة تعاريف متعددة نذكر منها ما يأتي:..

من وجهة نظر (تهليل، 2011، 53) فان الخدمة هي كل فعل أو اجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر ويكون أساساً غير ملموس ولا ينتج منه تملك لأي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط تقديمه بمنتج مادي.

واما (خرمة، 2000، 43) فقد عرفوا الخدمة بانها المنتج غير الملموس والذي يقدم منافعا عديدة للزبون كنتيجة لتطبيق او استخدام جهد او طاقة بشرية او الية فيه على اشخاص او اشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن امتلاكها او استهلاكها ماديا.

حين يرى (لخالدي، 2011، 47) الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير المادية وغير ملموسة التي يمكن تقديمها بشكل منفصل ومستقل عن بيع المنتج وذلك من اجل اشباع حاجات ورغبات الزبائن. ويرى الباحثان: بان الخدمة هي مجموعة من الانشطة والعمليات تكون غير مادية وغير ملموسة يقدمها طرف الى طرف اخر يكون بحاجة اليها وفق معايير وخصائص معينة.

ثانيا: خصائص الخدمة: تم تحديد اهم خصائص الخدمة من وجهة نظر (البكري، 2012، 53)

١- اللاملموسية.

٢- عدم القدرة على التخزين.

٣- التلازمية (عدم الانفصال).

٤- عدم التجانس.

٥- التباين.

٦- الفناء.

ثالثا: انواع الخدمة: يمكن تقدم المنظمة خمسة اصناف من المنتجات و يتضح لنا بوساطتها ما هو مدى خدمات تلك المنتجات: (عثمان، 2012، 18)

١- السلع المادية المقرونة بالخدمات: حيث يرافق السلع خدمات معينة على سبيل المثال عند بيع السيارات ترافقها خدمات نقل الملكية وخدمات الكفالة والصيانة.

٢- السلع المادية الصرفة: حيث تتألف هذه من المنتجات المادية دون ان ترافقها خدمات مثل (معجون الاسنان).

٣- المنتجات المختلطة: وهذا النوع هو عبارة عن خليط من المنتجات المادية الملموسة والخدمات مثل (خدمة المطاعم) حيث يذهب الزبائن الى المطاعم للحصول على وجبات طعام والخدمة في الوقت نفسه.

٤- الخدمات رئيسية المقرونة بالسلع المقدمة: تعد الخدمات هنا الاساس حيث يرافقها تقديم بعض السلع المادية بشكل ثانوي كما هو الحال في (الرحلات الجوية) حيث يتم تقديم وجبات الطعام اثناء الرحلة.

٥- الخدمة الصرفة: وهي الخدمات التي لا ترافقها خدمات مادية على الاطلاق مثل (الخدمات الرعاية الصحية).

رابعا: الخدمة الصحية: ونعني بالخدمة الصحية على انها المجموع العام للخصائص والمميزات التي يمتلكها المنتج الصحي او الخدمة الصحية والطرق التي تقدم فيها والمؤثر في قابليتها لإشباع حاجات ومتطلبات الزبون (المريض) وباقل كلفة ممكنة مع تقليل نسبة التلف او الخسارة. (عطية، 2005، 24)

وعرفت كذلك على انها: المنفعة او مجموع المنافع التي تقدم للزبون الذي ينتفع منها عند حصوله على الخدمة وتحقق له مكتملة من حيث السلامة الجسدية والعقلية والاجتماعية، وليس فقط علاج للأمراض والعلل.(مصدر سابق، 26)

واما (العلاق، 2006، 71) فقد اكد على انها مجموعة النشاطات غير ملموسة تقدم للمرضى بهدف تقليل التعب النفسي والجسدي والاجتماعي واخرى ملموسة مثل (الدواء والطعام). ويرى الباحثان: ان جودة الخدمة الصحية قد حظيت باهتمام كبير جدا الى حد الذي قامت بها غيرها من الخدمات وسبب ذلك يرجع الى صحة وحياة الانسان نظرا لتعلق الامر بصحة وحياة الانسان الذي يعد قيمة عليا على الارض، فهذه الخدمات من وجهة نظر الباحثة هي عبارة عن مجموعة من السياسات والاجراءات المهمة والتي تهدف الى تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين منها.

سادسا: اهداف الخدمة الصحية: وضعت مجموعه من الاهداف للخدمة الصحية من قبل (النجار، 2007، 39)

١- تقديم الخدمة الصحية ذات الجودة العالية يحقق رضا المريض مما يضمن ولاء المريض لتلك المستشفى والذي مما يساعد المنظمة الصحية على زيادة عدد زبائنها اي انها تصبح بمثابة وسيلة اعلامية لتلك المنظمة.

٢- تعد معرفة اراء وانطباعات المريض عن جودة الخدمة المقدمة وسيلة مهمة في مجال البحوث الادارية والتخطيط للرعاية الصحية.

٣- تمكين المنظمة الصحية من تحقيق مهامها بكفاءة وفاعلية.

٤- تطوير وتحسين وسائل التواصل بين مقدم الخدمة والزبون (المريض).

سابعا: ابعاد جودة الخدمة: ان جودة الخدمة الصحية تحدد بالمنفعة الكلية التي يحصل عليها الزبون، وهذه المنفعة تتمثل بمجموعة من المنافع المرتبطة بالحصول على الخدمة، وبما ان الخدمة تمثل جانبا ملموسا وجانبا غير ملموسا فان تحديد جودة الخدمة الصحية تتأثر بهذين الجانبين. (النصيرات، 2009، 52)

ان المنظمات التي تقدم الخدمات وبشكل خاص المستشفيات التي تتميز بالنشاط بوساطة تقديم ذات الجودة العالية ما هو افضل من منافسيها، جودة الخدمة تتحدد بمجموعه من الابعاد والتي تقيم رضا الزبون، وقد توصلت الباحثة بوساطة التحليل النظري للجدول رقم (3) الى ان هناك اتفاق حول بعض من هذه الابعاد بينما تناول البعض منهم ابعادا اخرى لم يكن الاتفاق عليها صفة غالبية بينهم، اذا يشير الجدول رقم (3) الى اتفاق اراء الكتاب والباحثين والمختصين حول مجموعة من الابعاد التي يجب توفرها لتقييم جودة الخدمة القطاع الخدمي، وكان من اهمها (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف

الجدول رقم (3) ابعاد جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الكتاب والباحثين

الباحثون// ابعاد جودة	الاعتمادية	الاستجابة	الملموسية	التعاطف	الثقة	العناية	الضمان	التأكيد	خفض الخلفه
Evans 1993,47	✓	✓	✓	✓	✓				
Morgan 1994,11	✓	✓	✓		✓	✓		✓	
Krajewski,1996,36	✓	✓	✓					✓	
Kotler, 1997,17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Russell,2000,393	✓	✓	✓	✓			✓		
Christian& Assumpta 2002,249	✓	✓	✓			✓		✓	
Shaikh,2005,195	✓	✓		✓					
Collier,2007,78	✓	✓	✓	✓					
تهليل الخفاف، ٢٠١١، ٥١	✓	✓	✓	✓					
المجموع	9	9	8	6	3	3	2	3	1
النسبة	90	90	80	60	30	30	20	30	10

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر الواردة في الجدول رقم (3)

ونلاحظ من الجدول رقم (3) التباين واضح في الآراء حول ابعاد جودة الخدمة التي تم الاعتماد عليها في البحث الحالية (كأبعاد لجودة الخدمة الصحية المقدمة الى الزبون). الا ان هنالك اتفاق حول الابعاد الأكثر شيوعاً، اذ اشار جميعهم وبنسبة (90%) الى بعدي (الاعتمادية والاستجابة) كبعدين اساسين لتقييم جودة الخدمة الصحية، اذ تتجسد فيهما قدرة المنظمة على الالتزام تجاه الزبائن ورغبتها في مساعدتهم. واما التركيز على الملموسية فقد كان بنسبة (80%). بينما كانت نسبة التعاطف (60%) من تركيز الكتاب والباحثين على ابعاد جودة الخدمة الصحية. والشكل ادناه يوضح ابعاد جودة الخدمة.

١- الاعتمادية: وتعني الاداء او الموثوقية والمعولية، الثبات والدقة، وتعني ايضا قيام المنظمة بتقديم الخدمات التي وعدتها بها الى زبائننا بشكل صحيح ودقيق، اي انجاز الخدمة بشكل صحيح من اول مرة، والالتزام بالوعد الذي قطعته الى زبائننا. فالزبون يتطلع الى مقدم الخدمة ان يقدم له الخدمة وفق ما متفق عليه اي يتم تقديمها في الوقت والزمان المتفق عليها. كما وعد بذلك (مقدم الخدمة) لتتال رضاه وتلبي رغباته وتمثل خدمة الزبون بالاستجابة لطلبات الزبون بالوقت المحدد، فتعمل المنظمة على ارشاد وتعليم زبائننا لكيفية الاستفادة من الخدمة المقدمة بالطريقة الصحيحة حيث تقدم لهم قوائم البيانات خالية من العيوب والاطفاء، وتوفير الخدمة وتسعيها وحل المشاكل المحتملة، لذا عليها ان تكون مدركة وواعية لما يريده الزبون وما يرغب الحصول عليه من خدمات المنظمة ومنتجاتها. (زهران، 2009، 34) فالزبون يرغب في التعامل مع المنظمات التي تنجز تلك الوعود وتحافظ عليها وتشبع رغباتها. وفي اطار هذا المفهوم يجب على المنظمات الالتزام وبشكل دقيق بتقديم خدمة الزبون حسب ما متفق عليه. وان تدرك بان توقعات الزبون حول بعد الاعتمادية والاداء قد ساهمت في كسب الميزة التنافسية وعلى تكرار ومعاودة الزبون للتعامل المستمر مع المنظمة وخلق انطباع جيد عن المنظمة في ذهن الزبون. (مصدر سابق، 36)

ويرى (تهليل، 2010، 43) ان الاعتمادية هي القدرة على اداء الخدمة التي وعد بها (Service Promises) بشكل معتمد ودقيق.

وقد وافق (الطويل، 2009، 52) ان الاعتمادية هي قدرة مقدم الخدمة على الوفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقيق وثبات.

واما (زهران، مصدر سابق، 19) فاكّد على ان الاعتمادية في مجال الخدمات الصحية بانها وملاحظة او المشاهدة المستفيدة من الخدمة وفقاً للتوقعات وتلقي المعالجة المطلوبة.

ويرى الباحثان بأن الاعتمادية في مجال الخدمة الصحية تشير الى قدرة المنظمة الصحية (المستشفيات) على تقديم وأداء الخدمات الصحية بالجودة الموعودة للزبائن منها (المرضى والمراجعين للمستشفى) في الوقت المحدد وبموثوقية وبمطابقة ودقة عالية نسبياً وثبات وبدون أخطاء ويمكن الاعتماد عليها

٢- الاستجابة: تتعلق الاستجابة بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة الى الزبون بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها الزبون، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة الى الزبون ومدى الاستعداد لذلك، مثل (الطبيب الذي يكون جاهزاً ومستعد وراغب في خدمة الزبائن)، ان الاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيد (المريض) عند الحاجة اليها، تشير الى ان جميع المرضى بغض النظر عن اصلهم وحالتهم

وخلفيتهم يتلقون الخدمة السريعة من قبل الكادر الطبي الموجود داخل المستشفى مع حسن المعاملة والتعاون، وقت الانتظار ملائم او مناسب وغير مزعج. (اللويزي، 2009، 38)

واما (الطويل، 2009، 29) فعرف الاستجابة على انها قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات الزبائن (المرضى) واستفساراتهم. بينما تشير الاستجابة عند (هاتف، 2010، 57) الى الرغبة في تقديم المساعدات الى الزبائن (willing in help Customer) وتوفير الخدمات الجيدة لهم في الوقت والزمان المناسبين. ذكر (العكيلي، 2010، 74) بان الاستجابة في مجال الخدمة الصحية يمكن ان تشمل المتغيرات الاتية: السرعة في تقديم الخدمة الى المريض، والرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى، اخبار المريض موعد تقديم الخدمة وموعد الانتهاء ايضا. واشارة (هاتف، 2010، 38) الى ان الاستجابة تعني قيام العاملين في المستشفى بتقديم عناية سريعة للمريض اعتمادا على احتياجات المريض الى العناية وبأقصر وقت ممكن. ويرى الباحثان: ان المستشفى يعمل على بناء العلاقة والثقة بين العاملين ولا سيما العاملين الخط الاول الذين يكونون في حالة الاحتكاك المباشر مع الزبون، اذا تمثل الثقة (الرغبة والاستعداد) لكلا الطرفين (المستشفى والزبون) ومن هذا تعد الثقة العنصر المهم والاساسي في نجاح العلاقات بينهما او هذا البعد ان يركز على اللطف والاصل في التعامل مع طلبات الزبائن من الاسئلة والشكاوى والمشاكل.

٣- الملموسية: يقصد بالملموسية التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات

ومظهر العاملين المتعاملين مع الزبائن وادوات ووسائل التواصل معهم ك(التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، والمظهر الداخلي، وتصميم المحل، وديكور الى جانب المظهر الشخصي لمقدمي الخدمات)، وكذلك تشير الى (مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات التواصل)، بالإضافة الى الجوانب المتعلقة بالملموسية الخدمة وهي (المباني وتقنية المعلومات والتواصل المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية، والتجهيزات من الاجهزة والمعدات الطبية اللازمة لتقديم الخدمات والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية، ومواقع الانتظار للمستفيد (المريض) من الخدمة وغير ذلك). (الطويل، 2009، 59)

واما (اللويزي، 2009، 68) فيشير الملموسية الى الدليل المادي للخدمة التي تعد كمرافق لها عند تقديمها، والتي تتمثل بالتسهيلات المادية والمعدات، وهيئة العاملين وكذلك معدات التواصل. وذكر (العكيلي، 2010، 75) بان الملموسية هي بعد من ابعاد جودة الخدمات الصحية، التي تشمل التسهيلات المادية، والاجهزة الطبية، وحدثة المعدات، وجاذبية المباني، والتصميم، والتنظيم الداخلي للمباني.

ويرى الباحثان: ان الملموسية في المستشفيات فتتمثل بالأبنية المناسبة الى جانب الأسرة والاجهزة الطبية (اجهزة الاشعة، والسونار، وجهاز المفراس، وجهاز الرنين.... الخ) وكذلك المعدات التي يحتاجها مقدم الخدمة (الطبيب او معاون الطبيب) في تقديم الخدمة أي تقديم الاسعافات الى الزبون الى جانب ذلك يشمل بعد الملموسية التسهيلات المادية والتي تزيد من اقبال الزبائن (المرضى والمراجعين) وعودتهم الى مقدم الخدمة الصحية نفسه وكذلك تشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه، والبرامج التنقيفية المتجسدة باستخدام اجهزة العرض من اجل وصول الفكرة البرامج والوسائل التعليمية والكتب بشكل واضح الى الزبائن.

٤- التعاطف: يعد توافر التعاطف امرا مهما وضروريا عند تقديم الخدمات ولا سيما الخدمات الصحية وذلك من اجل المحافظة على صحة وحياة الانسان يجب على مقدمي الخدمات ان يتعاملوا على النحو يتسم بالطف والعناية. فالتعاطف هو بشكل خاص درجة العناية بالزبون ورعايته والاهتمام بمشاكله والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته ورغباته، وذلك من اجل الحفاظ على صحة الانسان والاهتمام بمشاكله والعمل على ايجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي يعاني منها والاهتمام بالشكاوى التي يقدمها الى قسم الشكاوى ومعرفة اسباب تقديم المريض لهذه الشكاوى ومن هو المسبب والمعرفة بطريقة انسانية. (هاتف، 2010، 85) واما (الطويل، 2009، 92) فيذهب الى ان التعاطف يشمل كل من المتغيرات (اهتمام العاملين في المنظمة الصحية (المستشفى) بالمستفيدين من الخدمة المقدمة (المريض) اهتماما شخسيا) وتفهم العاملين في المنظمة الصحية لحاجات المستفيد (المريض)، منها حرص المنظمة الصحية (المستشفى) على المصلحة العليا للمستفيدين (المرضى)، والمعرفة الكافية باحتياجات الزبون (المرضى).

وبين (العكيلي، 2010، 44) بان التعاطف يشير الى درجة العناية بالزبون ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على ايجاد الحلول المناسبة وبطرق انسانية راقية. كما اكد (اللويزي، 2009، 18) تشير الى درجة العناية بالزبون ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشكلاته والعمل على ايجاد حلول لها بطرائق انسانية راقية وبكل ممنونية. يرى الباحثان: ان بعد التعاطف يشير الى العلاقة والتفاعل بين مقدم الخدمة (الطبيب، والكادر الطبي، والكادر الفني، والاداري، والمحاسبي) وبين الزبون من الخدمة (المريض الراق في المستشفى وكذلك الراقدين فيها)، ويقصد بها وجود الثقة والاحترام واللباقة والطف والسرية والتفهم والكرامة والاصغاء والتواصل بين مقدم الخدمة الصحية والزبون منها (المريض)، وان تكون عملية تلبية حاجات المرض مطبوعة بروح الود تسهم العلاقة الجيدة ما بين الطرفين في نجاح الخدمة الصحية واستجابة المرضى للتعليمات الصحية، وبالإضافة الى ان التعاطف يعد مصلحة الزبون (المرضى) في مقدمة اهتمامات الادارة وذلك لما لصحة الانسان من اهمية وذلك فقد اوصى سبحانه وتعالى الانسان بالحفاظ على حياته الانسان الاخر وكذلك لابد من الأصغاء لشكاوى المرضى وتلبية احتياجاته بروح من الود واللفظ والعناية.

المبحث الثالث / الجانب العملي

المحور الاول: وصف وتشخيص متغيرات البحث
تمهيد: يتناول هذا المبحث عرض البيانات التي أظهرتها الاستبانة وتحليل استجابات العينة لما يتعلق بإدارة اللوجستك والخدمات الصحية، حيث تم إعداد جداول للتوزيعات التكرارية ولمتغيرات البحث والاعتماد عليها في عملية التحليل الإحصائي من المحال للحصول على الأوساط الحسابية الموزونة، والانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف، والأوزان المئوية لمعرفة شدة الإجابة المتحققة من وجهة نظر أفراد العينة لذا تم اعتماد الوسط الحسابي الفرضي البالغ (6) كمتوسط أداة قياس وتقييم الدرجة المتعلقة باستجابات أفراد العينة.

علما بأن الوسط الفرضي البالغ (6) هو نتيجة جمع النسب من المقياس ذي احدى عشر رتبة البالغة (66) مقسوما على عدد الرتب البالغة (11) وهذا ما سنوضحه على النحو الاتي:

الوسط الفرضي = مجموع أوزان النسب / عدد الرتب $11+10+9+8+7+6+5+4+3+2+1 = 66$

شدة الإجابة = الوسط الحسابي الموزون $11 * 100\%$

اولا: قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث:

استخدمته الباحثة من اجل التحقق من صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث ، معامل ارتباط ألفا (معامل الفا كرونباخ) ، وقد تم قياس مستوى الثبات والتناسق الداخلي للأبعاد المكونة لمتغيرات البحث والمتمثلة بإدارة اللوجستيك والخدمة الصحية ، باستخدام مقياس (كرونباخ-ألفا) حسب عناصر متغيرات البحث ، وكالاتي :

١-عمليات اللوجستيك: (x) ، وتتكون من ثلاثة متغيرات تتضمن (28) فقرة وكالاتي:

لوجستيك التجهيز X1 ، وتتكون من اربعة عناصر = 0.865

لوجستيك التوزيع X2 ، وتتكون من ثلاثة عناصر ، = 0.871

لوجستيك العكسي X3 ، وتتكون من ثلاثة عناصر = 0.867

٢-ابعاد جودة الخدمة الصحية : (y) ، تتكون من اربعة متغيرات تتضمن (20) فقره = 0.863
ويلاحظ من ان النتيجة الخاصة بالتناسق الداخلي بين الأبعاد والمكونة لمتغيرات البحث مقبولة ، وذلك لان قيمة معامل ارتباط ألفا Alpha تعد مقبولة إحصائيا عندما تكون مساوية أو اكبر من (0.75) في البحوث الإدارية والسلوكية .

والجدول رقم (4) ، يوضح لنا نتائج اختبار صدق وثبات مقياس البحث (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة) ودقة إجابات أفراد عينة البحث حسب المتغيرات المتعلقة بالبحث .

جدول رقم (4)

اختبار صدق وثبات مقياس البحث ودقة إجابات أفراد العينة

ت	متغيرات الدراسة	معادل الفقرات	معامل ألفا كرونباخ (معامل الصدق والثبات)	نسبة الصدق والثبات (%)	معامل ارتباط التجزئة النصفية
١	ادارة اللوجستيك	10	0.8695	%86,95	0.8695
٢	الخدمة الصحية	4	0.8632	%86,32	0.8632

المصدر: جدول اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة

يتضح لنا من خلال نتائج الاختبار الواردة في الجدول رقم (11) ما يأتي :

١- ان جميع معاملات الفا كرونباخ (معاملات الصدق والثبات) لا بعداد البحث ، وكذلك كافة متغيرات البحث البالغة (0.8695 ، 0.8632) على الترتيب تعد مقبولة بشكل كبير من الناحيتين الإدارية والإحصائية ، ولذا تشير نسبة الصدق والثبات البالغة (%86,95 ، %86,32) الى دقة مقياس البحث.

٢- ان جميع معاملات ارتباط التجزئة النصفية والبالغة (0,8695 ، 0.8632) للمتغيرات المبحوثة ، تعد عالية جدا وتشير هذه النتائج الى دقة إجابات أفراد عينة البحث.

ثانيا: وصف وتشخيص آراء عينة البحث للمتغير المستقل (لوجستيك التجهيز) (X1): سيتم في هذه الفقرة وصف وتشخيص آراء عينة البحث المتعلقة بأبعاد لوجستيك التجهيز التي قد تم اعتماد عليها وهي (الشراء ، النقل ، المناولة ، التخزين) وكما يلي:

الجدول رقم (5)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة شدة الاجابة لفقرات اللوجستيك التجهيز

الفترة	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	نسبة شدة الأداة	الخراء
	7	9	10	4	0	5	14	25	8	10	22	13	19	9	7	6.4	1.461	58.4%	
	5	5	8	5	0	7	9	27	31	12	8	17	9	5	5	5.7	1.948	51.9%	
	10	10	8	17	2	5	6	13	24	21	8	11	14	17	10	6.6	1.415	60%	
	4	6	13	6	1	9	7	3	18	31	13	23	17	6	4	6.5	1.881	59.1%	
	26	26	51	37	3	26	36	68	81	74	51	64	59	37	26	6.3	1.676	57.3%	
الفترة	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	نسبة شدة الأداة	النتج
	17	23	21	3	0	2	9	0	13	29	36	7	11	3	17	6.8	1.361	61.8%	
	23	21	16	21	1	7	3	10	12	9	21	16	9	21	23	7.6	1.298	69.1%	
	40	24	23	20	1	9	12	10	25	38	57	23	20	24	40	7.2	1.329	65.5%	
الفترة	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	نسبة شدة الأداة	النتيجة
	13	9	31	20	0	1	2	7	1	6	26	33	23	20	13	8.2	1.321	74.5%	
	9	31	7	41	3	4	6	5	4	29	11	7	41	31	9	8.7	1.122	79.1%	
	22	51	40	64	3	5	8	12	5	35	37	40	64	51	22	8.5	1.221	76.8%	
الفترة	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	نسبة شدة الأداة	التحسين
	23	18	21	27	0	3	2	6	1	6	20	27	21	18	23	7.9	1.022	71.8%	
	9	15	8	9	8	14	8	6	7	27	9	8	21	15	9	6.4	1.134	58.2%	
	32	33	42	35	8	17	10	12	8	33	29	35	42	33	32	7.1	1.078	64.5%	
المعدل العام																			
																7.3	1.326	66.4%	

المصدر: الجدول اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة البحث على العبارات الخاصة بفقرات ابعاد لوجستيك التجهيز:

- ١- محور المناولة: جاءت العبارة رقم (2) على اكبر وسط حسابي بمقدار (8.7) وكفاية نسبية (79.1%)، بينما حظيت العبارة رقم (1) على المرتبة الثانية حيث حصلت على وسط حسابي بمقدار (8.2) بينما بلغت الكفاية النسبية بمقدار (74.5%)، وهذا يوضح ان جميع الاوساط الحسابية المرجحة اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (6) حسب مقياس ليكرت . "وهذا يدل الى ان المستشفى تعتمد على المناولة في عملها الداخلي"
- ٢- محور النقل: جاء العبارة رقم (2) على اكبر وسط حسابي بمقدار (7.6) وكفاية نسبية (69.1%)، بينما حظت العبارة (1) على المرتبة الثانية حيث حصلت على وسك حسابي (6.8) وكفاية نسبية (61.8%)، وهذا يدل على ان ادارة المستشفى تمتلك وسائل نقل متخصصة.
- ٣- محور التخزين: جاءت العبارة رقم (1) على اكبر وسط حسابي تقريبا (7.9) وكفاية نسبية (71.8%) ، بينما العبارة رقم (2) جاءت بالمرتبة الثانية حيث حصلت على وسط حسابي (7.1) وكفاية نسبية (58.2%)، وهذا يؤكد على امتلاك المستشفى مخازن كبيرة داخلها وخارجها .

٤- محور الشراء: جاءت العبارة رقم (3) على المرتبة الاولى لأنها حصلت على اكبر وسط حسابي تقريبا (6.6) وكفاية نسبية (60%)، وجاءت العبارة (4) بالمرتبة الثانية حيث حصلت على وسط حسابي تقريبا (6.5) وكفاية نسبية (59.1%)، بينما العبارة (1) جاءت بالمرتبة الرابعة حيث حصلت على وسط حسابي تقريبا (58.4%)، وكانت العبارة رقم (2) بالمرتبة الرابعة والاخيرة حيث حصلت على وسط حسابي (5.7) وكفاية نسبية (51.9%)، وهذا يدل على إن المستشفى تعتمد عند التفاوض مع المجهز على التجهيز المواد ذات جودة ،

جدول رقم (6)
ترتيب وأهمية ابعاد لوجستيك التجهيز

الترتيب	نسبة شدة الاجابة	الوسط الحسابي المرجح	البعد
الأول	76.8%	8.5	المناولة
الثاني	65.5%	7.2	النقل
الثالث	64.5%	7.1	التخزين
الرابع	57.3%	6.3	الشراء

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

جدول رقم (7)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة شدة الاجابة لفقرات لوجستيك التوزيع

الادوية X ₂₁	الفترة	النسبة المئوية											الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة شدة الاجابة
		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%			
		التكرارات													
		C ₁	0	1	7	4	3	11	23	26	5	9			
C ₂	0	0	1	5	2	13	9	19	18	14	51				
C ₃	0	0	7	4	7	5	24	13	11	25	36				
		0	1	15	13	12	29	56	58	34	48	130			

الطعام X ₂₂	الفترة	النسبة المئوية											الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	نسبة شدة الاجابة
		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%			
		التكرارات													
		C ₁	0	0	4	2	6	14	11	8	14	10			
C ₂	2	1	3	8	5	31	24	13	12	21	17				
C ₃	3	12	19	4	2	11	26	5	13	29	8				
		5	13	26	14	13	56	128	26	39	60	88			

الادوات الاخرى X ₂₃	الفترة	النسبة المئوية											الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	نسبة شدة الاجابة
		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%			
		التكرارات													
		C ₁	0	0	0	0	3	12	11	12	23	12			
C ₂	0	0	11	3	4	19	25	13	2	9	49				
		0	0	11	3	7	31	36	25	25	21	108			
		المعدل العام													
		66.4%	1.316	7.3											

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية

يوضح الجدول رقم (7) نتائج التوزيع التكراري لبعء اللوجستيك التوزيع:

١- محور الادوية: جاء العبارة رقم (٩١) بالمرتبة الاولى نتيجة حصولها على اكبر وسط حسابي تقريبا (8.3) وكفاية نسبية (75.5%)، بينما كانت العبارة (2) بالمرتبة الثانية وحصلت على وسط حسابي (7.9) وكفاية نسبية (71.8%)، وحصلت العبارة (3) على وسط حسابي (5.6) وكفاية نسبية (50.9%)، وهذا يؤكد حقيقة المستشفى لا تقوم بتوزيع الادوية على الصيدليات الموجودة داخل كل من اقسامها. ومن ثم الى الردقات .

٢- محور الطعام: جاءت العبارة رقم (1) على المرتبة الاولى كونها حصلت على اكبر وسط حسابي تقريبا (9.1) وكفاية نسبية (82.7%)، وجاءت العبارة رقم (3) بالمرتبة الثانية وذلك لأنها حصلت على وسط حسابي (6.8) وكفاية نسبية (61.8%)، بينما حصلت العبارة رقم (2) على وسط حسابي بمقدار (4.8) وكفاية نسبية (43.6%)، وهذا يدل على أن المستشفى تمتلك مختبرات تقوم بعملية فحص الطعام قبل توزيعه .

٣- محور الادوات الاخرى: جاءت العبارة رقم (2) بالمرتبة الاولى كونها حصلت على اكبر وسط حسابي (8.4) وكفاية نسبية (76.4%)، بينما جاءت العبارة (1) بالمرتبة

الايخيرة كونها حصلت على وسط حسابي (6.9) وكفاية نسبية (62.7%)، وهذا يدل على ان المستشفى تقوم بتوزيع الاجهزة الطبية حسب حاجة الاقسام اليها.

الجدول رقم (8)

يوضح التوزيع التكراري لبعد اللوجستيك العكسي

التجميع والفرز X_{31}	الفترة	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
		التكرارات										
		2	0	2	0	14	9	44	22	18	11	10
C_1		16	18	7	13	21	7	9	29	6	1	5
C_2		6	4	1	9	33	4	5	20	12	21	17
C_3		24	22	10	22	68	20	58	71	36	33	32

النقل والتخزين X_{32}	الفترة	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
		التكرارات										
		3	5	9	1	12	17	33	21	11	13	7
C_1		0	2	2	10	3	3	6	13	41	12	17
C_2		3	7	11	11	15	20	39	34	52	25	24

التدوير والحرق والطمير X_{33}	الفترة	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100 %
		المعدل										
		0	0	0	0	0	0	7	4	19	11	91
C_1		0	4	3	0	0	1	4	22	9	7	82
C_2		0	3	8	11	3	9	18	32	29	18	1
C_3		0	7	11	11	3	10	29	58	57	36	174

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

من خلال الجدول رقم (8) يتضح ما يلي:

- ١- محور التجميع والفرز: حصلت العبارة رقم (1) على اكبر وسط فرضي وهذا مما اهلها لتكون في المرتبة الاولى وكان بمقدار (7.6) وكفاية نسبية (69.1%)، بينما جاءت العبارة (3) بالمرتبة الثانية لكونها حصلت على سوط فرضي بقدر (7.2) وكفاية نسبية (65.5%)، فيما حصلت العبارة (2) على المرتبة الاخير لكونها حصلت على اقل وسط حسابي بمقدار (5.2) وكفاية نسبية (43.7%)، وهذا يؤكد على عدم وجود الاستعداد الكافي لدى العاملين في عملية التجميع والفرز.
- ٢- محور المقل والتخزين: حصلت العبارة رقم (1) على المرتبة الاولى لكونها حصلت على وسط حسابي (6.8) وكفاية نسبية (61.8%)، وكانت العبارة رقم (2) بالمرتبة الاخير لكونها حصلت على اقل وسط حسابي (6.1) وكفاية نسبية (55.5%)، وهذا يدل على النفايات تخزن في اماكن مهيأة ومناسبة.
- ٣- محور التدوير والحرق والطمير: حصلت العبارة رقم (1) على المرتبة الاولى لكونها حصلت على اكبر وسط حسابي (10.3) وكفاية نسبية (93.6%)، بينما حصلت العبارة (2) على المرتبة الثانية لكونها حصلت على وسط حسابي (9.7) وكفاية نسبية

(88.2%)، فيما حصلت العبارة (3) على المرتبة الاخيرة كونها حصلت على اقل وسط حسابي (7.5) وكفاية نسبية (68,2%)، وهذا يدل على معرفة المريض والعامل بالنفايات القابلة للتدوير .

الجدول رقم (9)

التوزيع التكراري لمتغير التابع الخدمة الصحية (y)

الفترة	النسبة المئوية										الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	نسبة شدة الاجابة
	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%		
الاعتمادية Y1	التكرارات												
	0	0	0	3	7	2	9	13	18	25	55	C ₁	85.4%
	0	0	0	0	3	14	2	11	9	32	61	C ₂	87.3%
	0	0	0	0	10	8	17	12	19	27	39	C ₃	80.9%
	0	0	0	0	3	15	28	6	19	20	41	C ₄	90%
	0	0	0	6	3	9	32	12	23	29	18	C ₅	76.4%
الاستجابة Y2	0	0	0	9	26	48	48	54	88	13	21		84.5%
	0	0	4	1	12	6	3	41	34	25	7	C ₆	75.5%
	0	0	2	12	3	0	1	10	44	31	29	C ₇	80.9%
	0	0	0	0	1	1	27	18	4	0	31	C ₈	50%
	0	0	3	0	1	9	5	26	12	17	59	C ₉	86.4%
	0	0	0	0	9	2	11	23	7	52	28	C ₁₀	83.6%
الاشياء المملوكة Y3	0	0	9	13	26	18	47	11	10	12	15		75.4%
	0	0	5	2	11	7	31	21	23	32	9	C ₁₁	74.5%
	0	5	1	2	6	28	5	9	39	19	18	C ₁₂	73.6%
	0	0	8	11	4	1	21	17	17	14	39	C ₁₃	75.5%
	0	0	0	0	0	3	1	20	13	4	91	C ₁₄	91.8%
	0	0	0	0	7	19	30	4	32	27	13	C ₁₅	75.5%
التعاطف Y4	0	5	6	15	28	58	88	71	12	96	17		78.2%
	0*	0	0	19	2	11	26	29	9	19	17	C ₁₆	70.9%
	0	0	1	7	1	15	2	27	42	13	24	C ₁₇	77.3%
	0	0	0	6	1	17	5	9	31	11	52	C ₁₈	82.7%
	0	0	0	1	13	2	12	6	16	40	44	C ₁₉	85.5%
	0	0	0	2	1	21	17	6	12	31	42	C ₂₀	80.9%
	0	0	1	35	18	66	62	77	11	11	17		79.1%

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يوضح الجدول رقم (9) ما يلي:

١- محور الاعتمادية: حصلت العبارة رقم (4) على المرتبة كونها حصلت على اكبر وسط حسابي (9.9) وكفاية نسبية (90%)، بينما حصلت العبارة (2) على المرتبة الثانية كونها حصلت على وسط حسابي (9.6) وكفاية نسبية (87.3%)، في حين حصلت العبارة (1) على المرتبة الثالثة حصلت على وسط فرضي (9.4) وكفاية نسبية (85.4%)، بينما حصلت العبارة (3) على المرتبة الرابعة حصلت على وسط حسابي (8.9) وكفاية نسبية (80.9%)، بينما كانت العبارة (5) على المرتبة الاخيرة حصلت على وسط حسابي (8.4) وكفاية نسبية (76.4%)، وهذا يؤكد على حقيقة التزام المستشفى بتقديم الخدمات الصحية الى المرضى.

٢- محور الاستجابة: حصلت العبارة رقم (4) على المرتبة الاولى كونها حصلت على اكبر وسط حسابي (9.5) وكفاية نسبية (86.4%)، بينما جاءت العبارة (5) بالمرتبة الثانية حيث حصلت على وسط حسابي (9.2) وكفاية نسبية (83.6%)، في حيث كانت العبارة (2) على المرتبة الثالثة حيث حصلت على وسط حسابي (8.9) وكفاية نسبية (80.9%)، بينما كانت العبارة (1) بالمرتبة الرابعة حصلت على وسط حسابي (8.3) وكفاية نسبية (75.5%)، في حين كانت العبارة (3) بالمرتبة الاخيرة حيث حصلت على اقل وسط حسابي (5.5) وكفاية نسبية (50%) وهذا يؤكد انشغال العاملين في المستشفى بتلبية طلبات المرضى فوراً.

٣- محور الاشياء الملموسة: حصلت العبارة رقم (4) على المرتبة الاولى كونها حصلت على اكبر وسط حسابي (10.1) وكفاية نسبية (91.8%)، بينما حصلت العبارتين (3, 5) على المرتبة الثانية حيث حصلت كلاهما على وسط حسابي (8.3) وكفاية نسبية (75.5%)، بينما جاءت العبارة (1) على المرتبة الثالثة حيث حصلت على وسط حسابي (8.2) وكفاية نسبية (74.5%)، في حيث حصلت العبارة (2) على المرتبة الرابعة حصلت على وسط حسابي (8.1) وكفاية نسبية (73.6%) وهذا يعني ان المستشفى تمتلك تجهيزات واجهزة ومعدات تقنية حديثة.

٤- التعاطف: جاءت العبارة رقم (4) على المرتبة الاولى كونها حصلت على اكبر وسط حسابي (9.4) وكفاية نسبية (85.5%)، بينما حصلت العبارة (3) على المرتبة الثانية حيث حصلت على وسط حسابي (9.1) وكفاية نسبية (82.7%)، في حين جاءت العبارة (5) في المرتبة الثالثة حيث حصلت على وسط حسابي (8.9) وكفاية نسبية (80.9%) وجاءت العبارة (1) بالمرتبة الاخيرة كونها حصلت على اقل وسط حسابي (7.8) وكفاية نسبية (70.9%). وهذا يعني أن العاملين يتصفون بالروح المرحية والصدقة في التعامل مع المرضى.

الجدول رقم (١٠) تقدير معلمات انموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير ابعاد اللوجستيك في ابعاد جودة الخدمة

معامل التفسير R^2	قيمة F		المتغير المستقل (X)	CONSTANT	المتغير المستقل X
	الجدولية (1%)	المحسوبة	B	A	المتغير المعتمد Y
متغير اللوجستيك التجهيز (X1)					
0.583	7.08	12.592	0.703	-23.527	بعد الاعتماد Y1
0.264	7.08	13.232	0.647	7.113	بعد الاستجابة Y2

0.330	7.08	14.427	0.700	7.748	بعد الملموسية Y3
0.302	7.08	13.890	0.691	6.769	بعد التعاطف Y4
متغير اللوجستيك التوزيع (X2)					
0.574	7.08	12.129	0.662	-17.030	بعد الاعتمادية Y1
0.517	7.08	9.629	0.424	12.027	بعد الاستجابة Y2
0.767	7.08	29.642	0.501	8.704	بعد الملموسية Y3
0.707	7.08	21.716	0.496	9.294	بعد التعاطف Y4
متغير اللوجستيك العكسي (X3)					
0.583	7.08	12.592	0.703	-23.527	بعد الاعتمادية Y1
0.779	7.08	31.650	0.699	-23.973	بعد الاستجابة Y2
0.812	7.08	38.790	0.656	-12.687	بعد الملموسية Y3
0.703	7.08	21.260	0.630	-9.663	بعد التعاطف Y4

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يوضح الجدول رقم (10): تقدير معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير ابعاد اللوجستيك في ابعاد جودة الخدمة:

(تأثير بعد اللوجستيك التجهيز في الاعتمادية): ان قيمة F المحسوبة (12.592) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R^2 هي (0.583).
(تأثير بعد اللوجستيك التجهيز على الاستجابة): ان قيمة F المحسوبة (13.232) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R^2 هي (0.264).
(تأثير بعد اللوجستيك التجهيز على الملموسية): ان قيمة F المحسوبة (14.427) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R^2 هي (0.330).
(تأثير بعد اللوجستيك التجهيز على التعاطف): ان قيمة F المحسوبة (13.890) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R^2 هي (0.302).
(تأثير بعد اللوجستيك التوزيع على الاعتمادية): ان قيمة F المحسوبة (12.129) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R^2 هي (0.574).

(تأثير بعد اللوجستيك التوزيع على الاستجابة): ان قيمة F المحسوبة (9.629) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R2 هي (0.517).

(تأثير بعد اللوجستيك التوزيع على الملموسية): ان قيمة F المحسوبة (29.642) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R2 هي (0.767).

(تأثير بعد اللوجستيك التوزيع على التعاطف): ان قيمة F المحسوبة (21.716) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R2 هي (0.707).

(تأثير بعد اللوجستيك العكسي على بعد الاعتمادية): ان قيمة F المحسوبة (12.592) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R2 هي (0.583).

(تأثير بعد اللوجستيك العكسي على بعد الاستجابة): ان قيمة F المحسوبة (31.650) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R2 هي (0.779).

(تأثير اللوجستيك العكسي على بعد الملموسية): ان قيمة F المحسوبة (38.790) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R2 هي (0.812).

(تأثير اللوجستيك العكسي على بعد التعاطف): ان قيمة F المحسوبة (21.260) لمتغير اللوجستيك التجهيز اكبر من القيمة الجدولية (7.08)، وكانت قيمة معامل التفسير R2 هي (0.703).

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات:

- المحور الاول: الاستنتاجات: توصل الباحثان الى مجموعه من الاستنتاجات واهمها ما يلي:
- 1- ان مدينة مرجان الطبية تركز على المركزية في الشراء حيث تجهيز وزارة الصحة مدينة مرجان الطبية وهذا يعني اهمال عملية الشراء في السوق المحلية.
 - 2- ان الوزارة غالبا ما لا تلتزم بالخطة السنوية الموضوعة بالأرقام من قبل مدينة مرجان الطبية وكذلك توزيع المواد بشكل متساوي على المستشفيات مثل (مرجان، والقاسم، والمسيب).
 - 3- عدم وجود شبكة التواصل داخلية محوسبة لنقل المعلومات والبيانات بين اقسام وشعب ووحدات المدينة الطبية.
 - 4- عدم وجود معرفة واضحة لدى معظم العاملين والمرضى في مدينة مرجان الطبية عن ماهية النفائات الطبية وتصنيفها ومدى خطورة التعامل غير للائق معها.

المحور الثاني: التوصيات: يروم الباحثان الى تقديم جملة من المقترحات الى مدينة مرجان الطبية بهدف اجراء بعض التعديلات على هيكلها الوظيفي ترتيب عملها واعطاء بعض الامور اولوية.

- 1- تفعيل لجان المشتريات في مدينة مرجان الطبية بهدف مراقبة ومتابعة الحاجات المحددة بالخطة التقديرية السنوية من اجل تجاوزها له.
- 2- اعادة النظر في الهيكل التنظيمي وفك ارتباط اقسام الخاصة التجهيز (الشراء) والتوزيع والعكسي وربطها بدائرة او قسم واحد يظم هذه الفرع جميعا تحت مسمى (ادارة المواد) كمرحلة اولى و المرحلة الثانية تحت مسمى (ادارة اللوجستيك).
- 3- توفير شبكة التواصل داخلية محوسبة لنقل البيانات والمعلومات بين الاقسام مدينة مرجان الطبية ك(شبكة الانترنت والانترنايت).
- 4- اتخاذ الاجراءات التوجيهات والبدائل التي تساهم في الادارة الرشيدة بوساطة اشتراك ادخال الكوادر في الدورات المتخصصة بالإدارة لكل مرافق مدينة مرجان الطبية للنهوض الخدمات الصحية على نحو الافضل والتعامل الانساني مع المرضى.

المصادر:

- 1- القران الكريم.

- ٢- ادريس، ثابت عبد الرحمن، ادارة الاعمال اللوجستية " الامداد والتوزيع المادي"، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الاولى، ٢٠٠٦.
- ٣- البكري، ثامر ياسر، ادارة المستشفيات. الطبعة العربية، دار اليازوري، الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠١٢.
- ٤- حسان، محمد احمد، سلاسل الامداد والتوزيع، دار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، الطلعة الاولى، ٢٠٠٨.
- ٥- زهران، مضر، ادارة المستشفيات، دار الفجر التوزيع والنشر، مصر، ٢٠٠٩.
- ٦- عدمان، مريزق محمد، مدخل في الادارة الصحية، دار الشر الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، ٢٠١٢.
- ٧- العسكري و الكنعاني، احمد شاكر- خليل ابراهيم، التوزيع: مدخل لوجستي دولي، دار وائل، عمان، الطبعة الثانية، ٢٠٠٨.
- ٨- عطية صالح، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية- فلسطين، ٢٠٠٥.
- ٩- العلاق، بشير عباس محمد، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر على الاداء الناجح للقيادة الادارية في المنظمات الخدمية، عمان- الاردن، ٢٠٠٦.
- ١٠- غنيم، احمد محمد، ادارة اللوجستيات، مصر، المنصور، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى ، ٢٠١٠.
- ١١- محمد مصطفى، الادارة اللوجستية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠١٢.
- ١٢- مرجان، مجبل رفيق، ادارة اللوجستيك، الطبعة الاولى، ٢٠١١.
- ١٣- النجار، فريد، ادارة المستشفيات وشركات الادوية، دار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الاولى، ٢٠٠٧.
- ١٤- نصيرات، فريد توفيق، ادارة منظمات الرعاية الصحية، قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاردنية، مكتبة الطلائع للنشر، عمان، الطبعة الاولى، ٢٠٠٩.
- ١٥-

رسائل والمجلات العربية:

- ١- ابراهيم، ابراهيم خليل، نظم اللوجستيك عرض وتشخيص- دراسة تطبيقية في شركة الحكماء لانتاج الادوية والمستلزمات الطبية، جامعة الموصل، ٢٠١٠.
- ٢- تهليل صالح مهدي الخفاف، ابعاد جودة الخدمة الصحية واثرها في اداء الكادر التمريضي ، دراسة استطلاعية في مستشفى الحكيم ومستشفى الزهراء التعليمي في النجف الاشرف، رسالة دبلوم عالي في ادارة المستشفيات، جامعة الكوفة، ٢٠١١.
- ٣- جورج حوا، فهد ابراهيم، "اثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن" دراسة حالة على شركة باسفك انترناشونال لاينز- الاردن"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، ٢٠١٣.
- ٤- حازم مصطفى محمد محمود ، اثر استخدام تكنولوجيا الحديثة في تحسين الاداء اللوجستي في المنظمات الحديثة، رسالة ماجستير، جامعة بورسعيد، المعهد العالي للإدارة والحاسب الالي، ٢٠١١.

- ٥- حسام جبار عبد الحسين الخالدي، تسويق الخدمة والصحية واثرة في تحقيق الميزة التنافسية في مستشفى النجف الأهلي ومستشفى الغدير الأهلي ومستشفى الامير الاهلي، رسالة دبلوم عالي، ادارة المستشفيات، جامعة الكوفة، العراق، ٢٠١١.
- ٦- حيدر جليل عبد الرضا العكيلي، " اثر استراتيجيات ادارة سلاسل التجهيز في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من المديرين في القطاع الصناعي" رسالة ماجستير في علوم ادارة الاعمال، ٢٠١٠.
- ٧- خرمة، عماد محمد، إدارة الخدمات الصحية في الأردن : حالة دراسية عن خدمات قسم الأشعة في مستشفى جرش المركزي، الإداري، العدد/ ٨٣، الأردن، ٢٠٠٠ .
- ٨- الدباغ، نافع دنون، نظام اللوجستيك المفاهيم والاساسيات، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، العدد (٨٠)، مجلد(٢٧)، ٢٠٠٥.
- ٩- الطويل، اكرم احمد، الاء حسيب الجليلي، رياض جميل وهاب، امكانية اقامة ابعاد جودة الخدمة الصحية دراسة في مجموعة مختارة من مستشفيات محافظة نينوى، ٢٠٠٩.
- ١٠- اللويزي، محمد طه خلف، ادارة النفائات الطبية دراسة استطلاعية لعينة من مراكز الرعاية الصحية الاولى في مدينة الموصل، رسالة دبلوم عالي في ادارة المستشفيات، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ٢٠٠٩.
- ١١- نعيمة محسن العكيلي، التمويل الحكومي في قطاع الصحي ودورة في تحسين مستوى الخدمات الصحية في العراق، رسالة دبلوم في ادارة المستشفيات، جامعة الكوفة، ٢٠١٠.
- ١٢- هاتف حسين هادي المحنة، دور الجودة الصحية في ابهاج الزبون باستخدام انموذج كانوا في مستشفى الصدر ومستشفى الحكيم ومستشفى الزهراء التعليمي، رسالة دبلوم عالي، ادارة مستشفيات، جامعة الكوفة، العراق، ٢٠١٠.

مصادر اجنبية: اولاً: كتب:

- 1- Aberdeen Group (2006). Revisiting Reverse Logistics in the Customer-Centric Service Chain. Aberdeen Group Benchmark Report.
- 2- Ballou, R. (2001), "Unresolved issues in supply chain network design", Information Systems Frontiers, Vol. 3 No. 4, pp. 417-426
- 3- Bloombery, David, J., et al., Logistics, Published by Asoke K. Ghosh, PHI Learning private limited, 2009.
- 4- Boshoff and Gray, The Relationships Between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in The Private Hospital Industry" Vol 11, Number13,2004

ثانياً: رسائل ومجلات اجنبية:

- 1- Baker, P, "The design and operation of distribution centres within agile supply chains", International Journal of Production Economics, Vol. 111 No. 1, pp. 27-41, 2008.
- 2- Elmas, Guldem, Erdogmus, Ferzi, The Importance of Reverse logistics, International Journal of business and management studies, Istanbul university, Vol.3, No.1, 2011.

- 3- Gabriela Cecilia Stanciulescu, Importance of Reverse Logistics for Retailers, Supply Chain Management - New Perspectives, p 358, 2011.
- 4- Gandolf, Alessandro, Sbrana, Roberto, Reverse Logistics and Market-Driven management, Symphouya, Emerging Issues in management, n.2, 2008
- 5- Gandolf, Alessandro, Sbrana, Roberto, Reverse Logistics and Market-Driven management, Symphouya, Emerging Issues in management, N.2,2008.