

الإدارة اللينة وأثرها على رضا الزبون: دراسة تطبيقية في قطاع المستشفيات

الحكومية

الباحثة

بتول خليل سلمان الجوليس

المشرف

الدكتور جاسر النسور

المشرف المساعد

الأستاذ الدكتور نجم عبود

جامعة الزيتونة الأردنية ، 2020

### مخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الادارة اللينة على رضا الزبون دراسة تطبيقية في قطاع المستشفيات الحكومية .

ولتحقيق أهداف الدراسة تمت صياغة نموذج الدراسة والفرضيات المتعلقة بها واستخدام الاستبانة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية ، حيث أن هناك أربعة أبعاد رئيسية للمتغير المستقل الإدارة اللينة (الرؤية القيادية اللينة ، المرونة التنظيمية ، الفرق اللينة والثقافة اللينة ) على المتغير التابع رضا الزبون بأبعاده (تشجيع مشاركة الزبون ، خفض شكاوى الزبون ومعاودة الزبون ) .

ومن أجل جمع البيانات في الدراسة الميدانية ، تم توزيع الإستبانة على الكادر الصحي في

عينة المستشفيات في المملكة الأردنية الهاشمية ، بلغ عددها (9) مستشفيات كعينة عشوائية طبقية

من مجموع المستشفيات في المملكة البالغ (32) مستشفى بعد تصنيفها إلى ثلاثة مجموعات:  
المستشفيات الكبيرة ( مستشفى البشير ، مستشفى الأمير حمزة ، مستشفى المركز الوطني للصحة  
النفسية) ، والمستشفيات المتوسطة (مستشفى الحسين السلط ، مستشفى الأمير الحسين بن عبدالله  
الثاني ، مستشفى النديم ) ، والمستشفيات الصغيرة ( مستشفى الملكة رانيا العبدالله ، مستشفى  
المفرق ، مستشفى الأميرة إيمان / معدي ) ، ومن هذه المستشفيات التسعة تم أخذ عينة الدراسة  
العشوائية من الكادر الصحي : ( الأطباء الاختصاصيين ، الأطباء العاميين ، الصيادلة ،  
المرمضين ، الإداريين ، والمهن الطبية المساندة ) ، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (260)  
والمستردة (233) استبانة .

نتائج الدراسة أكدت على وجود أثر ذي دلالة احصائية للمتغير المستقل (الادارة اللينة ) على  
المتغير التابع (رضا الزبون) ، أما على مستوى الابعاد المنفردة فإن هناك تبايناً واضحاً في اثر  
الأبعاد الأربعة للإدارة اللينة (الرؤية القيادية اللينة ، المرونة التنظيمية ، الفرق اللينة ، الثقافة  
اللينة) على رضا الزبون بابعاده (تشجيع مشاركة الزبون ، خفض شكاوى الزبون ومعاودة الزبون)  
كالآتي :

1. الرؤية القيادية اللينة لا يوجد لها اثر ذو دلالة احصائية على كل من تشجيع مشاركة الزبون  
ومعاودة الزبون بينما كان لها اثراً ايجابياً ذو دلالة احصائية على خفض شكاوى الزبون في  
قطاع المستشفيات الحكومية .
2. المرونة التنظيمية لا يوجد لها اثر ذو دلالة احصائية على تشجيع مشاركة الزبون وخفض  
شكاوى الزبون ، ولكن كان لها اثراً ايجابياً ذو دلالة احصائية على معاودة الزبون في قطاع  
المستشفيات الحكومية .

3. لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للفرق اللينة على تشجيع مشاركة الزبون وخفض شكاوى الزبون بينما لها اثر ايجابي ذو دلالة احصائية على معاودة الزبون في المستشفيات الحكومية الاردنية .

4. الثقافة اللينة تلعب دوراً مهماً وتأثيراً ذو دلالة احصائية على رضا الزبون .  
وقد تمت مناقشة جميع هذه النتائج مناقشة وافية في ضوء نتائج الدراسة التي استخدمت الإطار النظري في هذه الدراسة .

والله ولي التوفيق ،،،