



AL KUT JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES

Publisher: College of Economics and Management - Wasit University



تقييم جودة خدمات الصحة المدرسية باستخدام مقياس الاداء الفعلي SERVPERF من وجهة نظر مقدم الخدمة دراسة ميدانية لتقييم خدمات الصحة المدرسية المقدمة لطلبة المدارس في مدينة الناصرية

Evaluating the Quality of School Health Services Using the SERVPERF Scale from the Provider's Perspective A Field Study to Evaluate School Health Services Provided to School Students in Nasiriya.

عادل كاصد مفتن الاسدي
كلية الادارة والاقتصاد
جامعة سومر

ا.د. قاسم نايف علوان المحياوي
كلية الادارة والاقتصاد
جامعة سومر

المستخلص

يهدف البحث إلى تقييم جودة خدمات الصحة المدرسية التي تقدم من قبل مراكز الصحة المدرسية في مدينة الناصرية من وجهة نظر مقدم الخدمة باستخدام مقياس الأداة الفعلي (SERVPERF) بإبعاده الخمسة (الموثوقية , الاستجابة , الامان , الجوانب الملموسة , والتعاطف) استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم أداه البحث الرئيسية وتوزيعها على أفراد عينة البحث . اذ تم توزيع (226) استبانة وزعت على العاملين في مراكز الصحة المدرسية تم استرداد (214) استبانة صالحة للتحليل . توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها: وجود فروقات ذات دلالة معنوية نحو مستوى جودة الخدمة وكذلك وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في تحديد لأهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمة , خلص البحث بجملة من التوصيات من أهمها : ضرورة تبني إدارات مراكز الصحة المدرسية أبعاد جودة خدمات الصحة المدرسية والعمل على تحقيقها بصورة أفضل . وتعميق الوعي الصحي لدى العاملين في الصحة المدرسية حول مفهوم واهداف ابعاد جودة الخدمات الصحية لكونها تتعلق بحياة الطلبة.

ABSTRACT

The research aims to evaluate the quality of school health services provided by school health centers in the city of Nasiriya from the point of view of the service provider using the actual instrument scale (SERVPERF) with its five dimensions (reliability, response, safety, concrete aspects, and empathy). The main research tool is designed and distributed to research sample members. A total of (226) questionnaires were distributed to school health center staff. (214) questionnaires were retrieved for analysis. The research reached a number

of conclusions. The study concluded with a number of recommendations, the most important of which are the following: • The need to increase the attention of school health centers administrations to adopt the dimensions of the quality of school health services and work to achieve them better. Comment on the lives of students.

الكلمات المفتاحية: خدمات الصحة المدرسية، جودة الخدمة، ابعاد مقياس الأداة الفعلي ، مقياس الأداة الفعلي (SERVPERF).

Keywords: Service heath Schools , Service quality , Service quality dimensions ,Service Performance model (SERVPERF) .

المقدمة :

نال موضوع تقييم جودة الخدمات الصحية اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في علم الإدارة لأنه يمثل فلسفة استراتيجية في إدارة المنظمات الصحية ومنها منظمات الرعاية الصحية للوصول الى تحقيق أفضل مستوى من الخدمات المقدمة للمرضى ولا سيما بعد النجاحات الكبيرة التي حققتها المنظمات الصحية التي تبنت هذه الفلسفة كونها تمثل استراتيجية تنافسية ومنهجاً للبقاء في بيئة الأعمال والتقدم والتطور نحو الأفضل. لذلك تعد عملية تقييم الاداء عملية إدارية مهمة ومستمرة تقاس من خلالها كفاءة أداء المنظمة في استعمالها لمواردها المادية والبشرية وتحقيق أهدافها وهذه هي الخطوة الاخيرة في أي عملية إدارية كما أنها تعد فرصة للوقوف والتأمل واعادة النظر بالأهداف والسلوكيات المعتمدة في المنظمة وتفرز الجيد منها وتطوره وتعمل على معالجة الضعيف فيها وتعالجه (الاحمدي , 2009 : 3).

المحور الاول منهجية الدراسة والدراسات السابقة

اولاً : منهجية البحث

1. مشكلة البحث

من خلال الزيارات الميدانية لمراكز الصحة المدرسية والاطلاع على واقع خدمات الصحة المدرسية والتي تعاني من اهمال ومشاكل عديدة والتي تتعلق بقلّة الامكانيات المادية والبشرية من نقص الملاكات الصحية وعدم توفر الاجهزة والمعدات والادوية ومنها ما يتعلق بعدم توفر البنى التحتية للمدارس التعليمية والتي لا تتلاءم مع الاعداد الكبيرة للطلبة بالإضافة الى ضعف الوعي الصحي . ومن هذا المنطلق يمكن صياغة وبلورة مشكلة الدراسة بالسؤالآت التالية.

السؤال الاول : ما هو مستوى جودة خدمات الصحة المدرسية طبقاً لأبعاد مقياس الاداء الفعليّ الخمسة (SERVPERF) المؤثوقية, الإستجابية, الأمان, الجوانب الملموسة, التعاطف).

السؤال الثاني : هل يختلف تقييم مستوى جودة خدمات الصحة المدرسية تبعاً لأبعاد مقياس (SERVPERF) من وجهة نظر مقدم الخدمة

السؤال الثالث : هل تختلف الاهمية النسبية لأبعاد جودة خدمات الصحة المدرسية طبقاً لمقياس (SERVPERF) من وجهة نظر مقدم الخدمة

2. اهداف البحث

انطلاقاً من مشكلة البحث يمكن صياغة اهدافه بالشكل الاتي :

1. التعرف على مستويات جودة خدمات الصحة المدرسية المقدمّة لطلبة المدارس من ناحية الاداء الفعليّ حسب الابعاد الخمسة المكونة لمقياس (SERPERF) .

2. تحديد اي من ابعاد جودة الخدمة اكثر اهمية على مستوى جودة خدمات الصحة المدرسية المقدمّة لطلبة المدارس.

3. التعرف على مدى اهتمام مراكز الصحة المدرسية بموضوع جودة خدمات الصحة المدرسية المقدمة للطلبة .

3. اهمية البحث :

يمكن توضيح اهمية البحث من خلال الاتي :

1. انما ما نرّعه اليوم من صحة ووعي صحيّ تحبب في المستقبل بالإضافة الى الفائدة المباشرة من الاهتمام بصحة الطلبة فإنهم يعتبرون رسل توعية لأسرهم .

2. يعد هذا البحث ذو اهمية خاصة لكونه يخدم الطلبة في المدارس الذين يشكلون نسبة كبيرة من المجتمع .

3. ان مُستوى الوَعْيِ الصِّحِّيِّ فِي مُجْتَمَعِنَا بِحَاجَةٍ إِلَى إِهْتِمَامٍ كَبِيرٍ وَلِأَنَّ الطَّلَبَةَ هُمُ أَفْرَادُ مِنَ الْمُجْتَمَعِ تُعَدُّ هَذَا الْبَحْثَ خَطْوَةً لِنَعْرِيزِ الْوَعْيَ الصِّحِّيَّ فِي الْمَجْتَمَعِ .

4. فرضيات الدراسة

مَنْ أَجْلِ الْإِجَابَةِ عَلَى تَسْأُلاتِ الدِّرَاسَةِ وَاهْدَافِهَا يُمَكِّنُ صِيَاغَةَ فَرَضِيَّاتِ الْبَحْثِ وَكَمَا يَلِي:

الفرضية الاولى : توجد "فروق ذات دلالة معنوية" نحو مستوى جودة الخدمة لمقياس (SERVPERF) وأبعاد (الموثوقية , الاستجابة , الأمان , الجوانب الملموسة , التعاطف) من وجهة نظر مقدم الخدمة (لجنة الصحة المدرسة) الفرضية الثانية : توجد اختلافات "ذات دلالة معنوية" في تقدير الأهمية النسبية لأبعاد جودة خدمات الصحة المدرسية لمقياس (SERVPERF) من جهة نظر مقدم الخدمة .

5. حدود البحث :

تناول البحث الحدود الموضوعية والمكانية والزمانية وهي على النحو التالي :

اقتصرت البحث على مراكز الصحة المدرسية التي تعنى بإنتاج وتقديم الخدمات الصحية والمدارس الواقعة ضمن المنطقة الجغرافية لهذه المراكز . للعام الدراسي 2018 -2019/9/1 .

ثانياً : الدراسات السابقة

أ. الدراسات العربية :

1. دراسة (احمد بدح , 2007) بعنوان : واقع برامج خدمات الصحة المدرسية المقدمة في مدارس محافظة الزرقاء في الاردن .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات الصحية المقدمة لطلبة مدارس في محافظة الزرقاء بلغت عينة الدراسة (316) مديراً . أظهرت النتائج ان الخدمات الصحية انها بحاجة الى مزيد من الاهتمام وتدريب الملاكات الصحية العاملة وكذلك تدريب المعلمين المسؤولين عن الخدمات الصحية .

2. دراسة (يوسف عمر قوش , 2007) بعنوان : اثر تطبيق الاساليب الفاعلة لممارسة الصحة المدرسية في المدارس الثانوية في منطقة خان يونس .

هدفت الدراسة الى معرفة اثر تطبيق الاساليب الفاعلة لممارسة الصحة المدرسية , تم افتراض مجموعة من الاساليب للممارسة الصحة المدرسية من خلال المنهاج الدراسي , واذاعة المدرسة ورحلات المدرسية والمسابقات الثقافية , توصلت الدراسة الى ضرورة تفعيل كافة البرامج كافة برامج المدرسية بهدف التوصل استراتيجيات تساهم في رفع مستوى الصحة المدرسية في المدارس موضوع الدراسة .

3. دراسة (سلطان , 2013) بعنوان : أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين , دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الاهلية في محافظة البصرة .

هدفت الدراسة إلى معرفة وتقييم مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات الاهلية من خلال خمسة أبعاد (الموثوقية , الاستجابة , الأمان , الملموسية , التعاطف) وتوصلت الدراسة الى توافر أبعاد جودة الخدمة في بعض المستشفيات , وبينت الدراسة وجود فروقات إحصائية في مجال جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات الأهلية .

ب. الدراسات الاجنبية :

1. دراسة (Jainme & Ignacio, 2017) بعنوان : تقييم أدراك جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذج (SERVPERF). هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة في أهم مصرفين يعملان في المكسيك , تكمن

الاستراتيجية المنهجية لهذه الدراسة إلى التحقيق في تطبيق نسخة معدلة من نموذج (SERVPERF), بناء على خمسة أبعاد هي (الموثوقية , الاستجابة , الأمان , الملموسية , التعاطف). تشير النتائج التي تم التوصل إليها الى أن تقييم الزبائن لكلا المصرفيين فيما يتعلق بخدماتهم كان بمستوى جيد .

2. دراسة (Mohamed, 2012) بعنوان : تأثير جودة الخدمة على ولاء المريض , دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة في طهران . هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جودة الخدمة من وجهات نظر المرضى والأهمية النسبية لأبعاد الجودة باستخدام مقياس (SERVPERF). أجريت الدراسة على عينة تتألف من (943), توصلت الدراسة الى تأثير مستوى جودة الخدمة على ولاء المريض من خلال (تقدير التكاليف العملية) كمحددات رئيسية لولاء المريض للمستشفيات الخاصة في طهران .

3. دراسة (Albert, 2011) بعنوان: تقييم مبادرات تطوير أداره الخدمات الصحية في المدارس هونغ كونغ . هدفت الدراسة الى معرفة تأثير مبادرات تطوير ادارة الخدمات الصحية المدرسية في اطار انتشار مبادرات المدارس المعززة بالصحة في العالم . اشتملت عينة الدراسة على (43) مدرسة وبلغ عدد أفراد العينة (470) مفردة. تم تصميم الاستبانة ووزعت على الطلبة في تلك المدارس وإجراء المقابلات مع مدراء الصحة المدرسية والملاك الطبي , وتوصلت الدراسة الى عدم وجود اهتمام ببرامج تطوير إدارة الصحة المدرسية وعدم كفاءتها .
مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة :

تمثلت مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة الاطلاع على منهجية الدراسات السابقة , وتسلسل فقراتها بما يساعد في تصميم منهجية الدراسة الحالية , تمت الاستفادة من بعض الدراسات في اختيار الإبعاد وفي صياغة أسئلة أداء البحث , مثلت النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة نقطة البدء من حيث انتهاء الآخرون في مجال الصحة المدرسية , التعرف على الأساليب الإحصائية بغية الإلمام بالأساليب التي تلائم مع البحث
المحور الثاني : الاطار النظري للبحث

المبحث الاول : مفهوم وطبيعة الخدمة

تشير معظم الادبيات الى ان هناك اختلاف في وجهات نظر الباحثين حول تحديد مفهوم الخدمة لكون هذا المفهوم غير واضح قياساً بمفهوم السلعة عرفت الخدمة بانها بعض الاشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن (المحياوي , 2005 :56). ويعرف (James& David) الخدمة بانها نشاط اولي , أو متمم لا ينتج منتجاً طبيعياً مباشرة أي أنها جزء غير سلعي للعملية الجارية بين الزبون والبائع مقدم الخدمة (James& David,2007:35) . كما تعرف الخدمة بانها فعل او نشاط ما أو شيء يتم القيام به لصالح الزبون او لمصلحة (الزبون , المريض الخ) (William & J. Stevenson, 2012:195) .

1. مفهوم جودة الخدمة

إن مفهوم جودة الخدمة أصبح يجلب أنتباه منظمات الخدمة بشكل متزايد خلال العقد الماضيين. لذا عرف مفهوم جودة الخدمة بأنها الفرق بين ما يتوقعه الزبون من الخدمة (الخدمة المتوقعة) وبين ما يدركه فعلاً (الخدمة الفعلية) أو أنها مقياس لمقارنة الخدمة المقدمة مع توقعات الزبائن (Lewis & Booms, 1993:450). يرى كل من (Kotler & Keller) بأن جودة الخدمة هي مجموعة من الخصائص التي لها قدرة على اشباع حاجات ورغبات الزبائن و تنسجم مع توقعاتهم(Kotler & Keller, 2009: 356)

2. نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF)

استمراراً للجهود المبذولة عالمياً من قبل الباحثين الاكاديميين للتوصل مقياس علمي وعملي لقياس جودة الخدمات وتتمتع بدرجة عالية من المصداقية والثقة وسهولة التطبيق وسبب الانتقادات والخلافات تجاه مقياس (SERVQUAL) طور كرونين وتايلر (1992) مقياساً قائماً على الاداء لقياس جودة الخدمة , والذي اطلق عليه اسم (SERVPERF) (Rodrigues,et,al,2011:630) حيث تم استبعاد عناصر التوقع (22) من مقياس (SERVQUAL) من خلال اجراء اختبارات على اربعة صناعات مختلفة للخدمة وهي (الخدمات المصرفية ومكافحة الآفات والتنظيف الجاف والوجبات السريعة) , وكشفوا أن مقياس (SERVPERF) غير الموزون يوفر نتائج أفضل مقارنة بمقياس (SERVQUAL) ولديه قدرة تنبؤية أكبر (Gurunathan,2009:108). بعد نشر نتائج كرونين وتايلور (1992) وتوصلت بعض الدراسات الى أن درجات الإدراكات وحدها يمكن أن تفسر أداء جودة حيث أن التقييمات التي تعتمد على الخدمة المتوقعة التي تعتمد على الذاكرة (Karami & Olfati,2012:661).

3. ابعاد مقياس اداء الفعلي (SERVPERF)

واكد كرونين وتايلور ان المقياس الذي توصلوا اليه سهل التطبيق وهو يقيس اداء الخدمة المقدمة الفعلي. ويتكون من الابعاد التالية (الضمور , 2002 : 38):

- أ. الموثوقية : تعني القدرة على أداء الخدمة وفق ما مخطط وبشكل موثوق ودقيق ومن أول مرة.
 - ب. الاستجابة : وهي الرغبة والارادة لمساعدة وتقديم الخدمة لهم دون تمييز أو تباطؤ .
 - ج. الأمان : هو خلق الثقة والاطمئنان لدى الزبائن عند التعامل معهم وأثناء تقديم الخدمة .
 - د. الجوانب الملموسة : تعبر عن الادوات والمعدات والتسهيلات المادية ومظهر العاملين وادوات لاتصال وجميع الادوات المستخدمة في انتاج الخدمة بالمنظمة .
 - هـ. التعاطف : هو التفاعل العاطفي مع الزبائن وتقدير ظروفهم وأشعارهم بإدراك احتياجاتهم
- المبحث الثاني : مفهوم جودة خدمات الصحة المدرسية

1. مفهوم وطبيعة جودة خدمات الصحة المدرسية

تعرف جمعية الصحة الأمريكية الصحة المدرسية على أنها مجموعة من العناصر التي تهدف إلى التنمية الجسدية والعاطفية والاجتماعية في المدارس ونشر الوعي والثقافة الصحية (Wiley & Cory, 2013 : 24) . أما منظمة الصحة العالمية فقد عرفت الصحة المدرسية بأنها برنامج متخصص يهدف إلى الاهتمام بصحة الأطفال والشباب في سن المدرسة وهو جزء من برنامج الصحة العامة (الصرابرة , 2012 : 316) . كما تعرف الصحة المدرسية بأنها مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تهدف إلى تعزيز الصحة والوقاية من الأمراض لطلبة المدارس (Kvarme , 2010 : 17) .

2. أهمية الصحة المدرسية .

تتجسد أهمية الصحة المدرسية في كونها وسيلة اقتصادية مجدية لرفع مستوى صحة المجتمع , ومن هنا تبرز أهميتها بما يلي (الجرجاوي , 2010 : 301):

- أ. يمثل الطلبة في المرحلة المدرسية (الدراسة) نسبة هامة من المجتمع تصل إلى ربع عدد السكان , وتوفر المدرسة فرصة كبيرة للعناية بالصحة في هذه الفئة .
- ب. يمر كل أفراد المجتمع بكل فئاته بالمدرسة , حيث تتوفر الفرصة للتأثير عليهم وإكسابهم المعلومات وتعويدهم على السلوك الصحي السليم .

ج. تعد مرحلة الدراسة مرحلة تطور ونضج للفرد وتحدث خلالها الكثير من التغيرات الجسمية والعقلية والاجتماعية والعاطفية ولا بد أن تتوفر في هذا السن المؤثرات الكافية لحدوث هذه التغيرات في حدودها الطبيعية (عبد المقصود, شكر, 2006: 34).

3. أهداف الصحة المدرسية .

تهدف الصحة المدرسية إلى تحقيق الأهداف الصحية لتصبح مدارس التربية قادرة على تعزيز صحة الطلبة في المدارس فالمدرسة المعززة للصحة هي مفهوم عالمي لتحقيق الصحة والتعليم كما عبرت عن ذلك منظمتي الصحة العالمية واليونسكو (William & Angela,2010:55) هنالك مجموعة من الأهداف للصحة المدرسية يمكن تحديدها بالاتي (قطاش , 24 : 2000) :

أ. تقدم الخدمات الصحية والوقائية لطلبة المدارس .

ب. اكتشاف الأمراض الجسدية والنفسية في مراحلها الأولى ومعالجتها قبل استفحالها .

ج. رفع مستوى الوعي الصحي لدى الطلبة والهيئة التدريسية ونشر الثقافة الصحية .

د. تدريب الملاكات التربوية على مجموعة من الأعمال منها القدرة على اكتشاف والوقاية من الأمراض مبكراً ومراقبة البيئة المدرسية .

4. خدمات الصحة المدرسية

تعمل الصحة المدرسية على تحسين النواحي البدنية والنفسية والاجتماعية للطلبة من خلال تقديم مجموعة من الخدمات يمكن أجمالها بما يلي : (عبد المقصود, شكر 2006: 36) :

أ. خدمات علاجية : تشمل ما يلي :

1. الكشف على الطلبة الجدد

2. الكشف عن الطلبة المرضى وعلاجهم

3. الاشراف الصحي على لجان الامتحانات

4. الاشراف الصحي على الانشطة والمناسبات والتجمعات الرياضية .

ب. خدمات وقائية : تتمثل بتوفير وإعطاء اللقاحات والتطعيمات الموسمية عند دخول الطلبة إلى المدرسة ومراقبة دورات المياه.

ج. البيئة الصحية المدرسية : لا تتفصل البيئة المدرسية عن بيئة المجتمع الموجودة فيه وتعد المدارس أحد البيئات التي يقضي بها الطلبة يومهم (الصرابرة , الرشيدى, 2010: 232).

د. التربية الصحية المدرسية : هي عملية تربوية تهدف إلى تعليم الطلبة كيفية حماية أنفسهم من الأمراض والمشاكل الصحية . (كماش , 2015 : 73) .

المحور الثالث : الجانب العملي للبحث

1. مجتمع وعينة البحث . يتمثل مجتمع البحث بمراكز الصحة المدرسية التي تتولى تقديم خدمات الصحة المدرسية اما عينة البحث فقدت بلغت 226 موظفا من العاملين في مراكز الصحة المدرسية ولذلك للوصول الى افضل تمثيل ممكن تعميمه على كافة مجتمع البحث .

2. أداة البحث

بناءً على طبيعة بيانات البحث التي يراد جمعها و استخدام مقياس (SERVPERF), حيث اشتملت أداة البحث على قسمين هما : اخص الاول بالبيانات الديموغرافية العينة البحث اما قسم الثاني اخص بالأبعاد الخمسة لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) هي (الموثوقية, الاستجابة الامان , الجوانب الملموسة , التعاطف)

3. الأساليب الاحصائية

للتأكد من صدق أداة البحث تم استخدام معامل الفا كرو و نباخ لمعرفة ثبات الاستبانة ودرجة اتساق فقراتها والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للتعرف للاختبار وتحليل اجابات عينة البحث ومعرفة مدى تشتت الاجابات عن وسطها الحسابي . اختبار (Z) لاختبار الفروقات بين المتوسطات الحسابية لإجابات عينة البحث نحو مستوى الجودة .

4. صدق وثبات اداة البحث

لغرض معرفة مدى ثبات أداة القياس لأبعاد مقياس جودة الخدمة تم ايجاد معامل الفا كرو و نباخ (Cronbach Alpha) الذي يعد من اهم الطرائق لاختبار الثبات الداخلي لأداة البحث , ولقد ظهرت النتائج ان معامل الثبات لأبعاد مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) (لمقدمي الخدمة) بلغ (0.718) وهي نسبة جيدة كونها اعلى من النسبة المقبولة (60%)

الجدول (1) نتائج اختبار الاتساق الداخلي معامل الفا كرو و نباخ عينة البح

الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	ابعاد الجودة
0.846	0.716	5	الموثوقية
0.856	0.732	6	الاستجابة
0.865	0.749	6	الامان
0.864	0.746	4	الجوانب الملموسة
0.839	0.704	4	التعاطف
0.847	0.718	25	المجموع

5. تحليل وعرض نتائج المتغيرات الديموغرافية

أ. النوع الاجتماعي

يتضح من الجدول رقم (2) أن نسبة الاناث أعلى من نسبة الذكور لأفراد عينة البحث وهذا نتيجة طبيعية لان الاناث يفضلن العمل في الوظائف الصحية .

جدول (2) يوضح توزيع افراد عينة البحث تبعا للمتغير النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	حسب النوع الاجتماعي
%44.4	95	الاناث
%55.6	119	الذكور
%100.0	214	المجموع

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد SPSS.V.21

ب. التخصص الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (3) أن النسبة الاعلى لأفراد عينة البحث كانت عند تخصص معاون طبي وهو مؤشر طبيعي لكون اكثر وحدات الصحة المدرسية تعتمد على التخصص لسد العجز في تخصص الاطباء .
جدول رقم (3) يوضح توزيع افراد عينة البحث تبعاً لمتغير التخصص الوظيفي

التخصص الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	24	11.2%
معاون طبي	112	52.3%
ممرض	62	29.0%
مضمد	16	7.5%
المجموع	214	100.0%

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على SPSS.

V.21

ج. المؤهل العلمي

يبين الجدول رقم (4) أن النسبة الاعلى لأفراد عينة البحث من مقدمي الخدمة هم من حملة شهادة دبلوم وهو المؤهل الشائع ,ومؤشر طبيعي لكون هذه الوظائف تعتمد على هذه المؤهل

التحصيل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
اعدادية	69	32.2%
دبلوم	111	51.9%
بكالوريوس	30	14.0%
شهادات عليا	4	1.9%
المجموع	214	100.0%

6. نتائج تحليل مستوى جودة خدمات الصحة المدرسية

1. السؤال الاول ما هو مستوى جودة خدمات الصحة المدرسية طبقاً لمقياس الاداء الفعلي (SERVPERF) (وأبعادة) الموثوقية , الاستجابة , الامان الجوانب الملموسة , التعاطف) وفيما يلي اجابات عينة البحث على مستوى كل بعد كما موضح.

1. بعد الموثوقية

يعد الموثوقية البعد الفرعي الأول من جودة الخدمة و يوضح الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتلك الإجابات, اذ اوضحت النتائج ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (يلتزم مركز الصحة المدرسية بتقديم الخدمات الصحية للطلبة المرضى بالوقت المحدد للفترة الصباحية) وبوسط حسابي (4.1) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.072). واما ادنى قيمة فقد سجلتها الفقرة والتي نصها (تتوفر بمركز الصحة المدرسية جميع التخصصات الصحية المطلوبة لتقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة) اما اجمالاً فقد حققت الموثوقية وسط حسابي (3.724) و بمستوى جيد وبانحراف معياري (0.827). وهذا ما يشير الى وجود اهتمام واضح من قبل المراكز الصحة المدرسية ببعد الموثوقية .

جدول رقم (5) يوضح اجابات عينة البحث نحو بعد الموثوقية

الموثوقية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية	الاجابة
يلتزم مركز الصحة المدرسية بتقديم الخدمات الصحية للطلبة المرضى بالوقت المحدد للفترة الصباحية	4.1	1.072	26.146	1	اتفق
يحرص مركز الصحة المدرسية على اقامة دورات تدريبية للجنة الصحة المدرسية (اللجنة الصحي) من اجل رفع مستوى الوعي الصحي وعلى كيفية التعامل مع الحالات المرضية للطلبة	3.81	1.193	31.312	2	اتفق
تتوفر بمركز الصحة المدرسية جميع التخصصات الصحية المطلوبة لتقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة .	3.33	1.273	38.228	5	اتفق نوعا ما
ييدي مركز الصحة المدرسية اهتماماً خاصاً بمشكلات واستفسارات الطلبة المرضى .	3.75	1.106	29.493	3	اتفق
يحتفظ مركز الصحة المدرسية بسجلات دقيقة وموثقة و يتم تنظيم بطاقة صحية لكل طالب يدون فيها تاريخ المراجعة ونوع المرض .	3.64	1.376	37.802	4	اتفق
الوسط العام	3.724	0.827			

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد SPSS.V.21 .

2. بعد الاستجابة

يوضح الجدول (6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستجابة والتي تعكس إجابات عينة البحث اذ حققت الفقرة والتي تنص (**بيدي العاملين في مركز الصحة المدرسية الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة المرضى في تقديم الخدمة**) أعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.73) وبمستوى جيد وانحراف معياري (1.268) اما ادنى قيمة فقد جاءت الى الفقرة (**تنظم ادارة مركز الصحة المدرسية جدول منهجي زمني للفحوصات الطبية واللقاحات وحسب المراحل العمرية للطلبة**) وبوسط حسابي (3.35) وبمستوى متوسط وانحراف معياري (1.431). اما بصورة أجمالية بلغ بعد الاستجابة وسط حسابي (3.541) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.842). وهذا يدل على قلة تشتت اجابات العينة و تأكيدهم على وجود مقومات الاستجابة لتقديم الخدمة الصحية الى الطلبة المرضى.

جدول رقم (6) اجابات عينة البحث نحو بعد الاستجابة

الاستجابة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية	اتجاه الاجابة
يتعاون للجنة الصحة المدرسية (اللجنة الصحي) مع ادارة مركز الصحة المدرسية من اجل تقديم الخدمات	3.67	1.212	33.025	2	اتفق

اتفق	5	37.085	1.272	3.43	يتعاون اولياء امور الطلبة مع ادارة الصحة المدرسية والكادر الصحي لتسهيل عملية فحص ومعالجة الطلبة المرضى .
اتفق	4	36.647	1.257	3.43	يتعاون اولياء امور الطلبة مع ادارة الصحة المدرسية والكادر الصحي في فحص الطلبة الجدد .
اتفق	1	33.995	1.268	3.73	يبدى العاملين في مركز الصحة المدرسية الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة المرضى في تقديم الخدمة
اتفق	3	36.374	1.324	3.64	يبسط العاملون في مركز الصحة المدرسية إجراءات الادارية لمنح الاجازات المرضية للطلبة المرضى .
اتفق نوعا ما	6	42.716	1.431	3.35	تنظم ادارة مركز الصحة المدرسية جدول منهجي زمني للفحوصات الطبية واللقاحات وحسب المراحل العمرية للطلبة .
			0.842	3.541	الوسط العام

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.V.21

2. بعد الامان

يوضح الجدول رقم (7) اجابات عينة البحث نحو بعد الامان واتجاه حيث يشير الى ما توصل اليه الباحث من خلال اجابات العينة إن أعلى قيمة في بعد الامان قد حققتها الفقرة والتي نصها **(يتسم سلوك العاملين في مركز الصحة المدرسية بالأدب وحسن المعاملة مع الطلبة المرضى)** وبوسط حسابي (3.69) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.321). وإما ادنى قيمة فقد جاءت الى الفقرة **(يتابع العاملون في مركز الصحة المدرسية حالة الطلبة المرضى المصابين بالأمراض الانتقالية باستمرار)** وبوسط حسابي (3.02) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري (1.434). اما اجمالا فقد بلغ بعد الامان وسط حسابي (3.432) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري (0.783). وهذا مما يدل على وجود الثقة من قبل الطلبة بخبرات ومهارات اعضاء المراكز الصحية .

جدول (7) يوضح اجابات عينة البحث نحو بعد الامان

الاتجاه	ترتيب الأهمية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الامان
اتفق	2	35.682	1.281	3.59	يثق الطلبة المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الكادر الصحي " الطبي ، التمريضي ، وغيرهم "
اتفق	3	35.014	1.243	3.55	يشعر الطلبة المرضى بالأمان عند التعامل مع مركز الصحة المدرسية .
اتفق	1	35.799	1.321	3.69	يتسم سلوك العاملين في مركز الصحة المدرسية بالأدب وحسن المعاملة مع الطلبة المرضى .

اتفق نوعا ما	6	47.483	1.434	3.02	يتابع العاملون في مركز الصحة المدرسية حالة الطلبة المرضى المصابين بالأمراض الانتقالية باستمرار .
اتفق	4	37.622	1.313	3.49	يحافظ العاملون في مركز الصحة المدرسية على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة المرضى .
اتفق نوعا ما	5	43.395	1.406	3.24	تهتم ادارة مركز الصحة المدرسية بعمل لوحات اعلانية وتوزيع البوسترات والمنشورات لتعزيز الوعي الصحي لدى الطلبة
			0.783	3.432	الوسط العام

3. بعد الجوانب الملموسة

أما فيما يخص بعد (الجوانب الملموسة) فقد جاءت اعلى قيمة الى الفقرة (يضع مركز الصحة المدرسية لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول مقدمي الخدمة) وبوسط حسابي (3.7) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.239) اما ادنى قيمة فقد جاءت الى الفقرة (يمتلك مركز الصحة المدرسية وأجهزة ومعدات تقنية حديثة مرافق مادية وتسهيلات ملائمة وصحية .تساعد على تقديم الخدمات الطبية) وبوسط حسابي (2.69) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري (1.282). وبصورة أجمالية فقد حقق بعد الجوانب الملموسة وسط حسابي (3.363) و بمستوى متوسط وبانحراف معياري (0.823). وهذا ما يدل على عدم وجود الاهتمام من قبل المراكز الصحية المدرسية الجوانب الملموسة كما في الجدول رقم (8) .

جدول رقم (8) يوضح اجابات عينة البحث حول بعد الجوانب الملموسة

الاتجاه الاجابة	ترتيب الأهمية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الجوانب الملموسة
اتفق نوعا ما	3	43.323	1.46	3.37	يتمتع مركز الصحة المدرسية بموقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة .
اتفق نوعا ما	4	47.658	1.282	2.69	يملك مركز الصحة المدرسية وأجهزة ومعدات تقنية حديثة مرافق مادية وتسهيلات ملائمة وصحية .تساعد على تقديم الخدمات الطبية
اتفق	2	34.405	1.273	3.7	يحرص العاملون في مركز الصحة المدرسية على درجة عالية من النظافة وحسن الهدام والمظهر .
اتفق	1	33.486	1.239	3.7	يضع مركز الصحة المدرسية لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول مقدمي الخدمة .
			0.823	3.363	الوسط العام

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.V.21

4. بعد التعاطف

ويوضح جدول رقم (9) ان اعلى قيمة في بعد التعاطف قد جاء للفقرة والتي نصها (**يقدر العاملون في مركز الصحة المدرسية ظروف الطلبة المرضى والتعاطف معهم**) وبوسط حسابي (3.69) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.296). اما ادنى قيمة فقد جاءت للفقرة والتي نصها (**يمتلك العاملون في مركز الصحة المدرسية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلبة المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة**) وبوسط حسابي (3.14). اما اجمالاً فقد حقق بعد التعاطف وسط حسابي (3.418) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.959) و هذا ما يدل على ان مستوى التعاطف هو موجود و لكنه ليس فاعل بصورة كبيرة اتجاه الطلبة المرضى وخاصة ان العاملين في المراكز الصحية ليس لديهم الامكانيات العالية من اجل توصيل المعلومة بصورة سلسة ومفهومة الى الطلبة المرضى من اجل توضيح حالتهم و كيفية المعالجة و التعامل الصحيح مع الوضع الذي هم فيه.

جدول رقم (9) يوضح اجابات عينة البحث نحو بعد التعاطف

الاتجاه الاجابة	ترتيب الأهمية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التعاطف
اتفق	2	33.148	1.19	3.59	يضع مركز الصحة المدرسية مصالح الطلبة المرضى المستفيد في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين .
اتفق	1	35.122	1.296	3.69	يقدر العاملون في مركز الصحة المدرسية ظروف الطلبة المرضى والتعاطف معهم .
اتفق نوعا ما	4	43.981	1.381	3.14	يمتلك العاملون في مركز الصحة المدرسية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلبة المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة
اتفق نوعا ما	3	41.200	1.339	3.25	يوضح العاملون في مركز الصحة المدرسية للطلبة المرضى المشكلات الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض .
			0.959	3.418	الوسط العام

المصدر : اعداد الباحث

ب . السؤال الثالث هل تختلف الأهمية النسبية لأبعاد جودة خدمات الصحة المدرسية طبقا لمقياس (SERVPERF) من وجهة نظر مقدمي الخدمة. تم استخدام معامل الاختلاف ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة يتضح من الجدول رقم (10) ان الأهمية النسبية لبعد الموثوقية جاء في الترتيب الاول تبعاً لإجابات عينتي الدراسة من مقدمي الخدمة حيث بلغ معامل الاختلاف (22.20) وبمتوسط حسابي بلغ (3.724) بانحراف معياري بلغ (0.827), تم تلاه بالترتيب الثاني بعد الامان بمعامل اختلاف بلغ (22.81) وبوسط حسابي بلغ (3.432) وبانحراف معياري بلغ (0.783) ثم جاء بالترتيب الثالث بعد الاستجابة بمعامل اختلاف بلغ (23.78) وبوسط حسابي بلغ (3.541) وبانحراف

ترتيب الاهمية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابعاد الجودة
1	22.20	0.827	3.724	الموثوقية
3	23.78	0.842	3.541	الاستجابة
2	22.81	0.783	3.432	الامان
4	24.47	0.823	3.363	الجوانب الملموسة
5	28.06	0.959	3.418	التعاطف
	24.19	0.847	3.50	الوسط العام

معياري بلغ (0.842) تلاه في الترتيب الرابع بعد الجوانب الملموسة في حين جاء بعد التعاطف بالمرتبة الاخير حيث بمعامل اختلاف بلغ (28.06) وبوسط حسابي بلغ (3.418) بانحراف معياري بلغ (0.959) . ويلاحظ من النتائج التي تم الحصول عليها والخاصة بتحديد الاهمية النسبية لأبعاد مقياس (SERVPERF) تتعلق بوعي مقدمي الخدمة وادراكهم الأهمية بعد الموثوقية وضرورة تقديم الخدمة من اول مرة لما لها تأثير على حياة الطلبة المرضى وهذا ما يجسده بعد الموثوقية , أما الثانية بعدم ادراك اهمية بعد التعاطف وأهميته في تقدير ظروف الطلبة وتعاطف معهم وخصوصا الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة .

جدول رقم (10) يوضح الاهمية النسبية للأبعاد جودة مقياس جودة الخدمة

المصدر : اعداد الباحث

ج. اختبار فرضيات البحث

الفرضية الاولى: توجد فروق ذات دلالة معنوية نحو مستوى جودة الخدمة لمقياس (SERVPERF) وأبعاده (الموثوقية , الاستجابة , الأمان , الجوانب الملموسة , التعاطف) من وجهة نظر عينة البحث يوضح جدول رقم (10)الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمة وأبعاد مقياس البحث و جدول رقم (12) نتائج اختبار (Z) للفروقات المعنوية

جدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمة من وجهة نظر عينة البحث

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابعاد جودة الخدمة
0.577	3.501	جودة الخدمة
0.822	3.731	الموثوقية
0.837	3.549	الاستجابة
0.782	3.436	الأمان
0.825	3.365	الجوانب الملموسة
0.955	3.426	التعاطف

المصدر : أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.V.21

جدول رقم (12) يوضح اختبار (Z) فروقات المعنوية بين الإجابات عينة البحث نحو مستوى جودة الخدمة

الدالة	الفرق بين المتوسطات	Sig	قيمة Z الجدولية	اختبار Z	ابعاد متغير جودة الخدمة
غير معنوي	0.069	0.301	1.960	1.035	الجوانب الملموسة
معنوي	-0.834	0.0001		-11.957	الموثوقية
معنوي	-0.447	0.0001		-6.396	الاستجابة
معنوي	-0.308	0.0001		-4.728	الأمان
معنوي	-0.184	0.011		-2.537	التعاطف
معنوي	-0.341	0.0001		-7.321	جودة الخدمة

تشير معطيات الوردة في الجدول رقم (11) ونتائج اختبار (Z) في جدول رقم (12) الى وجود وفروقات معنوية بين اجابات عينة البحث فيما يتعلق بأبعاد مقياس جودة الخدمة حيث جاءت قيمة (Z) الجدولية الى انها تنتمي الى الفترة (1.96 – 1.96) بمستوى دلالة معنوية اكبر من (0.05) لجميع ابعاد مقياس جودة الخدمة وبناء عليه تقبل الفرضية التي تنص (توجد فروق ذات دلالة معنوية نحو مستوى جودة الخدمة لمقياس (SERVPERF) وأبعاده (الموثوقية , الاستجابة , الأمان , الجوانب الملموسة , التعاطف) من وجهة نظر عينة البحث .

اختبار الفرضية الثانية :

توجد اختلافات ذات دلالة معنوية في تقدير الأهمية النسبية لأبعاد جودة خدمة الصحة المدرسية لمقياس (SERVPERF) وأبعاده (الموثوقية , الاستجابة , الأمان , الجوانب الملموسة , التعاطف) من وجهة نظر عينة البحث من أجل اختبار الفرضية تم استخدام اختبار (Z) للاختلاف بين تقدير مقدمي الخدمة والمستفيد منها .
جدول رقم (13) الاختلافات معنوي لأهمية النسبية لأبعاد مقياس الجودة من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اختبار (Z)	
3.50	0.847	24.19	-2.594	ابعاد
3.157	0.655	20.75		مستوى معنوي
				0.010

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد SPSS.V.21

يلاحظ من الجدول رقم (13) لأبعاد الجودة مستوى معنوي أقل من القيمة الجدولية المحددة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية التي تنص (توجد اختلافات ذات دلالة معنوية في تقدير الأهمية النسبية لأبعاد جودة خدمة الصحة المدرسية لمقياس (SERVPERF) وأبعاده (الموثوقية , الاستجابة , الأمان , الجوانب الملموسة , التعاطف) من وجهة نظر عينة البحث

المحور الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً : الاستنتاجات

1. ان مستوى ابعاد جودة خدمات الصحة المدرسة من وجهة نظر مقدمي الخدمة جاء بمستوى جيد وكان اكثر الابعاد جودة هو الموثوقية اما اقل هذه الابعاد جودة كان هو بعد الجوانب الملموسة
2. بينت نتائج المتعلقة بجوانب الموثوقية على وجود التزام من قبل مقدمي خدمات الصحة المدرسية بالأوقات المحددة لتقديم الخدمة للفترة الصباحية , وكذلك الحرص على توثيق جميع المعلومات الخاصة بالطلبة بسجلات , إلا انها أظهرت نقص في الملاكات الصحية من الأطباء وهذا النقص قد يؤدي إلى خلل في تقديم الخدمات الصحية للطلبة المرضى .
3. دلت اجابات عينة البحث نحو بعد الاستجابة عن رغبتهم واستعدادهم الدائم لتقديم الخدمات الصحية ورفع درجة الاستجابة والمرونة في تقديم تلك الخدمات , إلا انها اظهرت عدم وجود الجدولة الزمنية لأجراء الفحوصات واللقاحات الطبية للطلبة وأن عدم الالتزام بأجراء تلك الفحوصات سيؤثر وبصورة سلبية من خلال انتشار الأمراض الوبائية .
4. اظهرت انضباط سلوك (مقدمي الخدمة) وأنهم كانوا متعاونين متفهمين لحالات الطلبة المرضى وهذا ما يحتاجه الطلبة المرضى , لأنها أظهرت وجود قصور في عملية نشر الوعي والثقافة الصحية بين الطلبة الذي يعتبر من أساسات الوقاية من الأمراض
5. بينت نتائج الدراسة إجابات عينة الدراسة من مقدمي الخدمة نحو بعد الجوانب الملموسة اهتمام مقدمي بوضع لوحات إرشادية تسهل من الوصول إلى مقدمي الخدمة لأنها أظهرت عدم وجود الأجهزة والمعدات الحديثة التي يمكن استخدامها في إنتاج وتقديم الخدمة .
6. اظهرت نتائج الدراسة إجابات عينة الدراسة نحو بعد التعاطف نتائج ايجابية من خلال مراعاة مقدمي الخدمة لظروف الطلبة المرضى خصوصا عند تعرضهم للمرض لأنها أظهرت قصور في تفهم احتياجات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة وقد يعود السبب إلى عدم وجود برامج وخطط خاصة بهذا الشأن تولى اهتماماً خاصاً بالطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة وتقدير اوضاعهم الصحية .
7. كما أظهرت نتائج البحث وجود تباين في تحديد الأهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمة يمكن النظر اليها من زاويتين الأولى تتعلق بوعي مقدم الخدمة على تقديم الخدمة من أول مرة وهذا لما لها من تأثير على حياة الطلبة المرضى , والثانية عدم الاهتمام بتوفير الجوانب الملموسة وأهمية توفرها على النحو الذي يتفق مع تصورات المستفيد من الخدمة .

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة تعزيز جوانب الموثوقية من خلال توفير الكادر الطبي المتخصص وخصوصاً الأطباء من اختصاص (طب الأسرة والمجتمع) كون أن الصحة المدرسية تدخل ضمن التخصص الدقيق لهم باعتبارها تخصص منفرد .
2. ضرورة السعي لإدخال الأجهزة والمعدات وتقنيات الصحية الحديثة من أجل تقديم خدمات الصحة بالمدرسية بمرونة عالية بهدف تعزيز جوانب الملموسة التي تعاني من نقص .
3. ضرورة تفعيل بعد الاستجابة من خلال تحديد مواعيد وجدول زمنية لإجراء الفحوصات وإعطاء اللقاحات والتطعيمات الضرورية من اجل الحيلولة دون انتشار الامراض بين الطلبة والسرعة في الاستجابة الفورية عند وجود أمراض أو وباء بين الطلبة.

4. ينبغي الاهتمام ببعيد الامان من خلال تجهيز المدارس بمستلزمات العناية الأولية ومواد الإسعافات الأولية وذلك لضمان سرعة معالجة الحالات المرضية .
5. ضرورة توعية الملاكات الصحية بأهمية تفهم احتياجات الطلبة المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة ومراعاة اوضاعهم الصحية
6. ضرورة النظر إلى أبعاد جودة خدمات الصحة المدرسية على أنها سلسلة متكاملة لارتباط بعضها مع بعض طردياً وجوهرياً وان إي خلل في إي حلقة من هذه السلسلة المتكاملة سيؤثر سلباً في مستوى الجودة ومن ثم في رضى الطلبة المرضى وثقتهم في كل ما يقدم من خدمات

المصادر :

اولاً : المصادر العربية

أ. الكتب :

1. الدراكة , مأمون سليمان وطارق الشبلي,(2011), الجودة في المنظمات الحديثة , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان , الأردن .
2. الضمور , هاني حامد ,(2002), تسويق الخدمات , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان .
3. المحياوي , قاسم نايف ,(2005), إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو , 2000 /9001 , دار الثقافة للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
4. عبد المقصود , وفايز شكر ,(2006), الصحة المدرسية , ط1, دار تبوك للنشر, الرياض
5. قطاش , رشدي ,(2000), الرعاية الصحية الاولية " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
6. كماش , يوسف لازم,(2015), الصحة والتربية الصحية والصحة المدرسية والرياضية , ودار الخليج للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .

ب المجلات الدورية

1. الأحمدى , حنان ,(2009), تحسين الجودة المفهوم والتطبيق في المنظمات الصحية دورية الادارة العامة معهد الادارة العامة , المجلد الأربعون , العدد الثاني , اكتوبر, الرياض .
2. الجرجاوي , زياد علي ,(2010), واقع تطبيق التربية الصحية في مدارس التعليم الحكومي , مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات , غزة .
3. الصرايرة خالد وتركي الرشيدى ,(2012), مستوى الصحة المدرسية في المدرسة الابتدائية في دولة الكويت من وجهة نظر المديرات والمعلمات , مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية) , المجلد 26 , العدد 10 .
4. بدح , احمد ,(2007), واقع برامج الخدمات الصحية المقدمة للطلبة في مدارس محافظة الزرقاء في الأردن من وجهة نظر مديري المدارس , مجلة جامعة النجاح للابحاث الإنسانية , الطبعة 1 , العدد 3 .
5. قوش , يوسف عمر ,(2007), ورقة عمل الأساليب الفاعلة لممارسة الصحة المدرسية في المدرسة الثانوية الفلسطينية , جامعة القدس المفتوحة , منطقة خانيوس .
6. سلطان , وفاء حسن ,(2013), أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة , مجلة كلية الإدارة والاقتصاد , جامعة البصرة , المجلد 27 , العدد10

English sources :

A. BOOK:

1. James ,Evans R., & Collier David A.,(2007), Operations Management Thomson South Western , Boston
2. Karami, Masoud and Olfati Omid ,(2012), Measuring Service Quality and Satisfaction of Students: Journal of Business Management, Vol.6(2), p. 658 Kvarme, Lisbeth
3. Kotler, Keller, (2009), marketing management international Edition
4. Kvarme, Lisbeth Gravdal, (2010), Promotion of self-efficacy and health-related quality of life in socially vulnerable school children.
5. Lewis, R. and Booms, B.,(1993), The Marketing Aspects of Service Quality, Berry, G. Et . Al. , Emerging Perspectives on Service Marketing Chicago: American Marketing Association.
6. William & J. Stevenson ,(2012), Operations Management eleventh edition, published by McGraw-Hill Companies, Inc.1221 Avenue of the Americas, New York
7. William and Angela,(2010), Emphasizing Assessment and Evaluation of Student Health at Historically Black Colleges and Universities. Nation Forum of Issues Journal 7(1) .

Thesis , Dissertations.

1. Albert, L,(2011), Evaluating Health-Management In school In Hong Kong : Development Of A framework, school of Public Health, The Chinese University.
2. Gurunathan, Vanniarajan, T.,(2009), Evaluation of Linkage Between Service Quality. Customer Satisfaction and Repurchase Intentions: An Application of SEM. Asia-Pacific Business Review, Vol.V, No.4, October-December, pp:108-118
3. Jaime Torres Fragoso & Ignacio Luna Espinoza ,(2017), Assessment banking service quality perception using the SERVPERF model Evaluation SERVPERF Contadina y Administration 1294-1316. www.cya.unam.mx/index.
4. Karami, Masoud and Olfati Omid ,(2012), Measuring Service Quality and Satisfaction of Students: A Case Study of Students. Perception of Service Quality In High-Ranking Business Schools In Iran. African Journal of Business Management, Vol.6(2), p. 658
5. Mohammad, Arab,(2012), The impact Service quality of private hospitals: The Iranian Patients . perspective, Zaire et, al, BMC Health Services Research, <http://www.biomedcentral.com>.

6. Rodrigues ,Lewlyn L.R ,(2011), Comparison of SERVQUAL and SERVPERF Mrrics : An Empirical Study , The TQM Journal .