

أسلوب تواصل الاستعلامات في المصحات الخاصة، وانعكاساته على بقاء الزبون.

"دراسة تطبيقية على عينة من جمهور المترددين في ليبيا"

يوسف الجدائي

قسم التسويق ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بني وليد

Yosef571@gmail.com

ملخص

تحتوي مرحلة الاحتفاظ بالزبون بأهمية كبيرة لدى منظمات الأعمال، واتباع سياسة الاحتفاظ بالزبون تمثل استراتيجية تسويقية فعالة. وقد ركزت كثير من الدراسات - وخصوصاً في قطاع الخدمات - على تناول موضوع الاحتفاظ بالزبون، من خلال تأثره بمتغيرات عديدة، ضمن منظومة نظرية السلوك الشرائي، لكن هذه الدراسة تميزت بتسليط الضوء على علاقة الأثر السببية بين متغير الأساليب التواصلية لموظفي الاستعلامات تجاه الزبائن، وبتغيير الاحتفاظ بالزبون، التي لم تلق اهتماماً واضحاً في الدراسة والبحث، بالرغم من أن موظفي الاستعلامات يلعبون دوراً جوهرياً، من حيث تواصلهم، وتعاملهم المباشر وغير المباشر، مع الزبون، بداية من طلبه للحصول على الخدمة، وتشجيعه على اقتنائها، وما يترتب على الاحتفاظ به، بصفته عميلاً مستمراً، ولاسيما في مجال التعامل مع طالبي الخدمات الصحية، التي تتصف بالحساسية والأهمية.

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى الأثر الذي يعكسه الأسلوب، والطريقة التي ينتهجها موظفو الاستعلامات في المصحات الخاصة، في ليبيا، عند التعامل مع المترددين على الاحتفاظ بهم، زبائن دائمين. وحاولت الدراسة الإجابة عن التساؤل القائل: ما مدى انعكاس أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات في المصحات الخاصة، على الاحتفاظ بالمترددين؟ واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وصممت استمارة استبيان، أداة لجمع البيانات من جمهور المواطنين في ليبيا. وتم توظيف تقنية الاستبيان الإلكتروني (Google Forms Questionnaire)، واستخدم أسلوب العينة الميسرة. وبلغ حجم الاستبانة الخاضعة للتحليل (83) استبانة. ووظفت برامج (Excel, SPSS, Google Spread Sheet) لتجهيز البيانات وتحليلها. واستخدم في تحليل البيانات أسلوب التحليل الوصفي، والتحليل الاستدلالي المتمثل في اختبار ت لعينة مستقلة. وتوصلت الدراسة إلى أن أساليب تواصل موظفي الاستعلامات في المصحات الخاصة، له أثر مهم، ودور واضح في بقاء تعامل الزبائن واستمرارهم مع هذه المصحات. وقدمت مجموعة من التوصيات لأصحاب القرار في المصحات الخاصة، إلى جانب اقتراح لبعض الدراسات المستقبلية.

الكلمات الدالة: الاحتفاظ بالزبون، أساليب التواصل، موظفو الاستعلامات، المصحات الخاصة، ليبيا.

المقدمة

يمكن أن تكون هذه الدراسة الاستطلاعية مقدمة لدراسة أخرى، تتعلق بأثر جودة الخدمات التي يقدمها موظفو الاستعلامات بالمصحة (متغير وسيط)، في العلاقة بين جودة خدمات الهيئة الطبية (متغير مستقل) والاحتفاظ بالعملاء المترددين، للحصول على الخدمات الطبية (متغير تابع). فقد أجريت عدد من الدراسات التي تناولت تأثير الجودة في الرضا، والاحتفاظ بالزبون، في مختلف المجالات الصناعية والخدمية، ومن ضمنها مجال الخدمات الطبية. وقد أكدت كثير من الدراسات على هذه العلاقة، فظهرت ما تسمى بنظرية السلوك الشرائي (Purchasing Behavior) والتي تتضمن سلسلة من العلاقات (Relationships) مثل متغير الجودة (Quality)، والتأثير النفسي لمهارات الاتصالات في الاحتفاظ بالزبون (Psychological Effect of Communication Skills on Customer Retention)، والرضا (Satisfaction)، والولاء (Loyalty)، وإعادة الشراء (Repurchase)، والدعاية عبر الفم (Word of Mouth)، والتسويق بالعلاقات (Relationship Marketing)، والاحتفاظ بالزبون (Retention)، والذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence)، والصورة الذهنية (Image)، وغيرها. فمن الدراسات العربية مثلاً: (الخفاجي، 2012؛ بو عباس، 2010؛ بو ناب، 2019؛ سويدان ومنصور، 2012؛ عبدالرحمن، 2012؛ عبد المنعم، 2019؛ علي، 2011؛ نصيف، 2013). ومن الدراسات باللغة الانجليزية: (Ahmad and Buttle, 2001; Al Daoar, 2019; Al-Hawari, 2009; Ashraf, 2018; Martey, 2020; Meesala, 2018; Newman, 2002; Pathak, 2017; Prentice and Nguyen, 2020; Ribbink, 2004; Singh, 2006; Spreng, 1996; Sureshchandra, 2003; Yilmaz, 2018; Su et al, 2016 ; Trasorras et al, 2009).

من جهة أخرى، وبالرغم من إثبات النظريات والدراسات لتلك العلاقات بين المتغيرات المذكورة، فقد تدخل متغيرات أخرى لتؤثر في هذه العلاقات. فمثلاً استنتجت بعض الدراسات أن متغير القيمة المدركة (Perceived Value) يؤثر في العلاقة القائمة بين جودة الخدمات الطبية ورضا المريض (Aljoudimi, 2015; Aljoudimi et al, 2015; Aljoudimi et al, 2017; Badri, 2009; Caruana, 2000) وأظهرت نتائج دراسات أخرى أن متغير الزيارات المتكرر للمريض يؤثر في العلاقة بين الجودة ورضا المريض في العيادات الخارجية (Cho, 2004). كذلك أيضاً: كيف أثرت تصورات السعر، وعدم مبالاة العملاء، وتكلفة التبديل، في العلاقة بين تصورات جودة الخدمة والاحتفاظ بالعملاء؟

(Edward, 2011; Ranaweera, 2003; العمر ، 2003)، وفي دراسات أخرى، توسط متغير تكامل الفريق في

العلاقة بين جودة الخدمة وإعادة الحضور، من خلال مشاهدة رياضة المحترفين (Theodorakis, 2009).

إن عملية الاحتفاظ بالزبون تستلزم مراقبة الزبون على الدوام؛ من أجل تفقد حاجاته ورغباته غير الملبية، وكيفية إرضائه، ومراقبة المنافسين، وعدم ترك الفرصة لهم لاستجلاب الزبائن، والحذر من التصير في أي جانب من الجوانب التي يترتب عليها فقدان الزبائن. وإذا ما صدر أي تصير تجاه الزبون، فسوف يشعر بخيبة الأمل. لذا على مقدم الخدمة، في خدمات الاستعلامات في المستشفيات الخاصة مثلاً، أن يحل المشكلة مع الزبون، أو المتردد، في حالة حدوث أي خلل أو ضعف أو خطأ، في أثناء تقديم الخدمة. وهناك عدة طرق وأساليب لتسوية الوضع بالنسبة للعميل الغاضب، فيمكن ترضية العميل بتقديم خصم عند التعامل مرة أخرى، أو تقديم هدية صغيرة لتعويضه عن الخطأ الذي وقع. فمثلاً وضع تيموثي فيرنشتال (Timothy Firnstahl) الذي يمتلك سلسلة من المطاعم، تدعى (Satisfaction Guaranteed Eateries, Inc.) الأسس التالية لإعادة العميل: "عندما يضطر الضيوف إلى الانتظار لمدة تتجاوز 10 دقائق للوقت المحدد لحجزاتهم، ولكن أقل من 20 دقيقة، فإننا نقدم مرطبات مجانية لهم. وإذا انتظروا لأكثر من 20 دقيقة، نقدم كامل الوجبة مجاناً...." (كوتلر، 2008، 155).

وتشير كثير من الدراسات إلى أهمية الدور الذي يقوم به موظفو الخطوط الأمامية في المؤسسات، في التواصل والتعامل مع الزبائن، ولكن دراسات قليلة تناولت موضوع أساليب تواصل موظفي الاستعلامات في المستشفيات العامة، ولم يجد الباحث أية دراسة، تناولت أساليب التواصل والتعامل التي يستخدمها موظفو الاستعلامات، ومدى تأثيرها في الاحتفاظ بالزبائن. لذلك، تحاول الدراسة الحالية التعرف إلى الدور الذي يقوم به متغير أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات في المصحات الخاصة، وما ينعكس عنه من الاحتفاظ بالزبائن. وقد تكون هذه الدراسة مقدمة لدراسات أخرى أعمق؛ لدراسة تلك العلاقات، كما جاء في بداية المقدمة. وسيتم استطلاع شريحة ملائمة من جمهور المواطنين المترددين على المصحات الخاصة في ليبيا، وذلك لمعرفة مدى انعكاس هذه الأساليب التي يسلكها موظفو الاستعلامات في المصحات الخاصة، على الاحتفاظ بالزبائن.

التعريفات الإجرائية

الاحتفاظ بالزبون/ المستفيد: يقصد بالاحتفاظ بالزبون في هذه الدراسة تمسك المستفيد بالتعامل المستمر مع المصلحة.

الزبون/المتردد/المستفيد/: بمعنى واحد في هذه الدراسة، ويقصد به الشخص الذي يطلب الحصول على الخدمات الطبية له أو لغيره، من مصحة معينة، بانتظام، لفترة طويلة نسبياً، ابتداءً من التعامل مع موظفي الاستعلامات، إلى أن تنتهي الخدمة.

موظفو الاستعلامات/ الاستقبال: الاستعلامات والاستقبال في هذه الدراسة بمعنى واحد، فهم العاملون في مكتب الاستعلامات بالمصحة، والذين يتفاعلون مع المترددين (المستفيدين من الخدمات الطبية) بشكل مباشر، أو عن طريق الهاتف ووسائل الاتصالات الأخرى، ويتوسطون بين المريض (طالب الخدمة)، وتمكينه من الحصول على الخدمات المختلفة التي يطلبها من مقدمي الخدمة الطبية، سواء أكانوا أطباء أم ممرضين. أو أية خدمات علاجية، أو مكملتها، مثل التحاليل والتصوير.. الخ

أسلوب التواصل: التصرفات والسلوكيات والأعمال والخدمات التي ينتهجها، ويقوم بها موظف الاستعلامات في أثناء تعامله مع المترددين أو المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المصحات الخاصة.

المصحات الخاصة: وهي الشركات أو المؤسسات التي يملكها فرد، أو مجموعة أفراد، وتفتح أبوابها لجمهور الناس؛ لغرض تقديم مختلف الخدمات الطبية، مقابل مبلغ مالي يدفعه المستفيد، وهي مكملتها للقطاع العام. وتضم هذه المصحات مجموعة من العيادات المتخصصة في تخصصات طبية مختلفة مثل: النساء والولادة، والأطفال، والباطنية، وأمراض القلب، والغدد والجراحة، والعظام، والأنف والحنجرة، الجلدية، والعيون، والمخ والأعصاب، والاسنان... الخ.

مقدمو الخدمات الطبية المباشرة: هم الأفراد الذين يقدمون الخدمات الطبية للمترددين بشكل مباشر، مثل الأطباء، والممرضين، وخدمات الإسعاف، وفنيي التصوير، والتشخيص، والتحليل الطبية، ومن في حكمهم.

مشكلة الدراسة

عندما ذهبت، مرة ثانية، إلى إحدى العيادات الخاصة، في إحدى المستشفيات، في إحدى الدول، حدث الموقف الذي أسهم في طفو فكرة هذه الدراسة على سطح البحث العلمي، هذا الموقف حدث مع موظف الاستعلامات الذي تصرف بأسلوب جعلني أنفر من تلك العيادة (عكس الاحتفاظ بالزبون) إلى خيار آخر، وفي عيادة أخرى لم أرغب في العلاج فيها لظروف معينة، ولكن طريقة تعامل موظف الاستعلامات وأسلوبه - بقصد أو من دون قصد- دفعني إلى ترك العلاج في

هذه العيادة بالرغم من جودة الخدمات الطبية، وعلى رأسها مهارة الطبيب والممرضين الذين لم يعلموا بقصتي إلى هذا اليوم (الباحث).

ومن خلال تجارب الباحث واهتماماته بهذا الموضوع، لاحظ تكرار هذه المسألة في عيادات أخرى، ودول أخرى، ومع أشخاص آخرين، فاستنتج/ من خلال المقابلات العرضية التي أجراها الباحث مع عديد من المترددين على المصحات الخاصة، بأنهم قد ينفرون من التردد عليها، والحصول على الخدمات الطبية من بعضها، وذلك بسبب الأساليب والسلوكيات والتصرفات غير السليمة، وضعف المهارات الصادرة عن موظف الاستعلامات، عند التعامل معهم، بالرغم من جودة الخدمات الطبية المقصودة (مهارة الطبيب والتمريض.. الخ) التي تقدمها تلك المصحات أو العيادات. من جهة أخرى استنتج، من خلال المقابلات مع مجموعات من جمهور المترددين على المصحات؛ أن حسن أساليب التصرف ومهارة موظفي الاستعلامات في التعامل معهم، كانت سبباً في تشجيعهم ودفعهم للتعامل مع تلك المصحات، والبقاء معها بالرغم من تواضع جودة الخدمات الطبية الأخرى (مهارة الطبيب والتمريض.. الخ). ومن الملاحظ في واقع الحال، وكما تشير بعض الدراسات السابقة، أن هذه الأنشطة والممارسات والأعمال التي تدور وتكرر بشكل مستمر، بين موظفي الاستعلامات في المستشفيات وجمهور المترددين عليها، قد تحدث بعيداً عن نظر الإدارة ومقدمي الخدمات الطبية المباشرة (مثل الأطباء والتمريض والتحاليل... الخ).

ركزت معظم الدراسات السابقة المنشورة باللغة الإنجليزية، على دراسة خدمات الاستعلامات، من خلال حجز المواعيد في مراكز الرعاية الأولية (Primary Care) والطبيب الممارس العام (General Practice)، بينما افتقرت الدراسات العربية - حسب علم الباحث - لتناول موضوع ذي علاقة بأساليب تواصل موظفي الاستعلامات في المنظمات بشكل عام وفي المصحات الخاصة بشكل خاص، وتعاملهم. وقد جاءت هذه الدراسة محاولة لبحث هذا الموضوع، من خلال التركيز على أثر أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات، في الاحتفاظ بالزبائن، من وجهة نظر جمهور المواطنين المترددين على المصحات الخاصة في ليبيا. وبناءً على ما تقدم، تتضح مشكلة الدراسة والتي يمكن تحديدها في الإجابة عن السؤال التالي:

ما مدى انعكاس أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات وتعاملهم مع جمهور المترددين على المصحات الخاصة، على الاحتفاظ بهم زبائن دائمين؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة الحالية من الفوائد التي تتمخض عن نتائج الدراسة والمتمثلة في:

1. مساعدة المسؤولين في إدارة المصحات الخاصة، فيما يخص دور الاستعلامات وأهميتها في الاحتفاظ بالمرتبدين.
2. تطوير جودة أداء خدمات موظفي الاستعلامات، وتحسينها.
3. إبراز أهمية الدور الذي يلعبه موظفو الاستعلامات في المصحات الخاصة، في التسويق للخدمات التي تقدمها تلك المصحات.
4. إبراز أهمية الدور الذي يلعبه موظفو الاستعلامات في المصحات الخاصة، في التنسيق بين المستفيدين/ المرضى ومقدمي الخدمات الطبية المباشرة (الأطباء، والتمريض، والإسعاف.. الخ).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة انعكاس أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات في المصحات الخاصة، على الاحتفاظ بالمرتبدين.

الإطار النظري

الاحتفاظ بالزبون وأهمية موظفي الخطوط الأمامية:

تعد مرحلة الاحتفاظ بالزبون أقل تكلفة من استجلاب الزبون الجديد، لذلك تسعى المنظمات دائماً لبناء علاقة طيبة وقوية مع زبائنهم لضمان ولائهم وبقائهم. ويتصور أن اتباع سياسة الاحتفاظ بالعملاء، يمثل استراتيجية إدارة تسويقية فعالة (Ahmad and Buttle, 2001). ومن متطلبات الاحتفاظ بالزبون وتوثيق العلاقة به، والتي يؤكد عليها (Janjicek) ما يلي: معرفة المزيد عن قيمة الزبون، وتحقيق التفاعل مع الزبون عن طريق توفير جميع المعلومات وتعزيزها، من خلال قنوات التواصل مع الزبون، ومعالجة طلبات كل زبون، وتعيين موظفين محترفين للتعامل مع الزبائن (الزيادات، والعوامة، 2012، ص 293؛ علي، 2011).

تتقاطع مرحلة الاحتفاظ بالزبون مع مرحلة إيجاده، في جوهر النشاط التسويقي، فقد عرف التسويق بواسطة كثير من المتابعين بأنه: " فن إيجاد العميل والمحافظة عليه" (كوتلر يتحدث عن التسويق، 2008، ص 142). وصرفت الشركات

كثيراً من الأموال للحصول على كل عميل، ويجتهد المنافسون دائماً لخطفهم. فالعميل الذي يفقد يعني أن الشركة تفقد الربح المتأتي عن مشتريات ذلك العميل، كذلك يترتب على فقد العميل تكاليف جذب عميل جديد، والتي تقدر بخمسة أضعاف تكلفة المحافظة على العملاء الحاليين راضين. والأدهى من ذلك أن الأمر يأخذ وقتاً طويلاً قبل أن يشتري العميل الجديد النسبة نفسها التي كان يشتريها سلفه العميل المفقود (كوتلر، 2008، ص 143). إلى جانب ذلك، فالضرر الناتج عن العميل المفقود، قد يمتد إلى أحد عشر شخصاً آخرين، عندما يتحدث عن خيبة أمله، وكل منهم سينقل ذلك إلى آخرين، ما يؤدي إلى نمو عدد العملاء المرتقبين الذين يسمعون أخباراً سيئة عن الشركة (كوتلر، 2008، ص 153).

ويذكر الزيادات والعوامة (2012، ص 270)، أن دورة حياة الزبون تمر بثلاثة بمراحل، بدءاً من اكتسابه زبوناً جديداً، ومروراً بمرحلة تقوية العلاقة معه، وأخيراً مرحلة الاحتفاظ به، وهذا يعتمد على مدى مراحل علاقة المنظمة بالزبون. ويضاف إلى ذلك مراحل أخرى، وهي مرحلة تحول الزبون إلى وسيلة تلقائية من وسائل الترويج لاستجلاب زبائن جدد إذا ما كان الزبون راضياً. كما يعد الزبون مدخلاً للربحية في المنظمات، ومفتاحاً لها، وتقوم مؤسسة ماستر ماركت مثلاً (Master Marketing) بعكس هرم المنظمات التقليدي، أو مخططها، وذلك بجعل الزبائن على رأس الهرم، يليهم في الأهمية موظفو الخط الأمامي، وهم خادمو الزبون (من بينهم موظفو الاستقبال) ثم مديرو الإدارة الوسطى، وفي القاعدة مديرو الإدارة العليا (الزيادات، العوامرة، 2012، ص 286).

تواصل موظفي الاستعلامات، واستيعابهم، وفهمهم للزبائن:

تعد مهارة الإنصات من الأساليب التي لا يستحضرها الكثيرون، فالأفراد الذين يوصفون بأنهم أشخاص ناجحون ومؤثرون، هم الذين يستمعون أكثر مما يتكلمون (عرفة، 2011، ص 93). وتتضمن خصائص الاتصال المؤكد، كما يراها عرفة (2011، ص 94)، التحدث باستخدام جمل قصيرة، والتحدث عن الأحداث بصورة موضوعية، والمحافظة على الكلام وجهاً لوجه، كما تتضمن خصائص الاستماع الواعي، مثل التفاعل مع ما يقوله الآخرون، وإعادة صياغة ما قاله المتحدث، للتأكد من الفهم الجيد، وعدم استباق النتائج قبل أن يكمل المتحدث كلامه.

أساليب التعامل مع أنواع الزبائن/ المترددين: يتباين سلوك الزبائن المترددين لاقتناء الخدمات من أماكن تقديمها، وذلك باختلاف المتغيرات الداخلية للأفراد، وعدم تجانسها، فمن المؤكد أن مقدم الخدمة، أينما كان موقعه، سوف يتعامل مع أنماط مختلفة من هؤلاء المترددين لاقتناء الخدمات المقدمة، لذلك يجب أن يتمتع مقدم الخدمة بالمهارات والخبرات التي

تؤهله للتعامل مع هذا الكم من عدم التجانس. إن جودة كيفية تعامل موظفي الاستقبال مع الزبائن والعملاء، يتطلب أن تتوفر فيهم عدة صفات، ومهارات، وقدرة الاتصال اللازمة¹:

أولاً الصفات الشخصية: وتشمل الحماس، والذي يتضح من خلال نبرة الصوت والحركة، والتفاعل مع العميل، وعرض وجهة النظر بشكل واضح ودقيق وبنقة كاملة. ومن الصفات الشخصية - أيضاً - الذكاء، وهو صفة قد يكون جزء منها موروثاً، والجزء الآخر مكتسب، ويمكن زيادته من خلال التدريب والقراءة والخبرة العملية. وتعد الشجاعة من ضمن الصفات الشخصية التي يجب أن تتوفر في موظف الاستقبال، وتتمثل في قوة الإرادة، والتصميم، وحل المشاكل الصعبة والتغلب عليها، والقدرة على مناقشة الأخطاء والاعتراف بها، وتحمل المسؤوليات. ويجب أن يتصف موظف الاستقبال - أيضاً - بالمبادرة، وهي ابتعاده عن الاستكانة والبحث عن الجديد في عمله. وتعد الثقة بالنفس - أيضاً - من الصفات الإيجابية لموظف الاستقبال، فهي تبنى من خلال الإلمام التام بالعمل، وبأهداف الشركة، وكيفية التعامل مع العملاء، ويجب أن يكون موظف الاستقبال جدياً في عمله، يأخذ الأمور بشكل جدي، بعيداً عن المزاح والسخرية والهزل، وتحمل المسؤولية الملقاة على عاتقه بشكل فعال. وتعد المجاملة والود من الصفات المهمة التي يجب أن يتمتع بها موظف الاستقبال، فالمجاملة تعني استقبال الكلمات الرقيقة المهذبة واللبقة، واختيار الألفاظ والعبارات المناسبة في الوقت المناسب، وعدم تجريح العملاء بالقول أو الفعل، والترحيب بهم بالابتسام في وجوههم. أما الود، فيعني مقابلة العملاء بلطف، من خلال البحث عن الجوانب الإيجابية فيهم، والشاء عليهم، والاهتمام بهم.

ثانياً: المهارات الواجب توافرها في موظفي الاستقبال: من هذه المهارات، مهارة اتساع الأفق، وذلك من خلال اتساع آفقه ورؤيته الشمولية والواسعة للأشياء، والقدرة على الربط بين المتغيرات المختلفة في المواقف التي تواجهه، وأن يتجاوز كونه يقوم بإقناع العميل لاقتناء الخدمة فقط، بل يجب أن يكون اهتمامه متركزاً على كيفية جعل هذا العميل دائماً للمنظمة. ومن المهارات - أيضاً - القدرة على الابتكار والتجديد، والمقصود بها أن يقوم موظف الاستقبال بتطوير نفسه والخدمات التي يقدمها باستمرار، ولا يكون نمطياً جامداً. فالابتكار والتجديد يشعر العملاء بالاهتمام والحيوية والنشاط. كذلك من أهم المهارات جذب انتباه العميل أو الزبون، وهذا يأتي من خلال حسن التصرف، والصدق في الإقناع، والقدرة على العرض بشكل واضح ولافت للانتباه، وهذا يتضح من خلال تقاني موظف الاستقبال في عمله. كذلك من المهارات الاستفادة من الفرص المتاحة حسب الظروف التي يواجهها سوق العمل، وذلك بأن يغير موظف الاستقبال طريقته وأسلوبه بما يتماشى مع التغيرات التي تطرأ على السوق. كذلك من بين المهارات الواجب توافرها في موظف الاستقبال، إجادة مهارة فن

الإنصات والاستماع، والقدرة على فهم ما وراء الكلمات، وإدراك المعاني المنطوقة وفهمها. وكذلك من ضمن المهارات القدرة على طرح الأسئلة في أثناء الحوار مع الزبون؛ للحصول على تغذية عكسية عن الفكرة والموضوع المطروح للنقاش.

موظفو الاستقبال يمكنهم أن يلعبوا دوراً مميزاً في أن يقرر المريض التردد على عيادتك أو يذهب إلى منافس آخر. وموظفو الاستقبال هم أول من يتفاعل مع المرضى المترددين أو المرضى المحتملين، ويكون الانطباع المؤثر في الآخر. ومن المهام التي يقوم بها موظفو الاستقبال، جدولة المرضى، والتحدث مع المرضى عبر الهاتف، وتشجيع المرضى للعودة مرة أخرى. لذلك فموظفو الاستقبال يجب أن يدرّبوا جيداً، فبعض مراكز الاستشارات الإدارية، ينصحون موظف الاستعلامات بعدم الرد على التليفونات قبل التدريب على الأقل 30 يوماً في المكتب، هذه التدريبات يجب أن تشمل كيفية التحية وإجراءات دخول المريض، وكيفية استخدام الكمبيوتر وبرامج السوفتوير، وكيفية تجهيز بطاقات تسجيل المرضى وملفاتهم (Dental Abstract, 2007).

ومن اختصاص موظف الاستعلامات ومهامه - التي حددها الاستشاريون الممارسون في مقاييس الجودة - أن موظف الاستعلامات يعمل مستشاراً للزبون، في نصحه حول الخدمات المختلفة، وإعطائه معلومات للاختيار، والتعرف إلى إيجابيات الزبون، بوصفه محلاً، وذلك من خلال تحديد مواصفات تفضيلات الزبائن من خلال الاستماع الجيد. وبوصفه خبيراً تسويقياً، يعرف مناهج دراسة رضا العملاء (تقنيات استطلاعات آراء الزبائن، وتقنيات الملاحظات)، متضمناً مهارات الاتصالات بالزبون. وبوصفه بيتاً للخبرة، من خلال استقبال التغذية المرتدة من العملاء، من جراء التفاعل (مهارات وظيفية). وبوصفه وسيطاً، يعمل بين أجزاء العمل المختلفة وأقسامه، والزبون، ويساعد في حل الإشكاليات بينهم (Baronene, 2010).

الدراسات السابقة²

كما أشير في مقدمة هذا البحث للنظريات المرتبطة بجودة الخدمات، ورضا الزبون، وولائه، وإعادة الشراء، فإن الاحتفاظ بالزبون يدخل ضمن هذه الدائرة، والجدير بالذكر أنه من خصائص تقديم الخدمات ارتباطها بمقدمها. وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على الدراسات التي بحثت الحلقة المتصلة بدور أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات مع الزبائن وتعاملهم معهم، وأثر ذلك في الاحتفاظ بهم، وبخاصة في مجال الخدمات التي تقدمها المصحات الخاصة. وذلك للوصول إلى جدوى إجراء هذه الدراسة، وأهميتها. وقد تم ترتيب عرض الدراسات السابقة على أساس قوة ارتباطها بمتغيرات الدراسة الحالية على النحو التالي:

دراسة (Hewitt et la, 2009) ، بعنوان المكاتب الأمامية تتكلم: تحليل خطاب تفاعل المرضى مع موظفي

الاستعلامات.

هدفت الدراسة إلى تحليل الأساليب الاتصالية عند تعامل موظفي الاستعلامات مع المرضى المترددين على الطبيب العام، واتبعت الدراسة تصميماً خاصاً، وهو تحليل الخطاب عبر انتوغرافيا التسجيلات الصوتية، وهي أحد أساليب المنهج النوعي، وأجريت الدراسة على أطباء ممارسي الجراحة، في ثلاثة مراكز صحية وطنية، في اسكوتلندا. وتكونت عينة الدراسة من (283) مريضاً، و (16) موظفاً، من موظفي الاستقبال. ومن نتائج الدراسة: التفاعل بين موظف الاستقبال والمرضى - أساساً - من الروتينات اللفظية التي شكلتها المهام الإدارية المنجزة من خلالهم. ويلتزم موظفو الاستقبال بهذه الأنماط الراسخة في جميع الأوقات، وحتى عند التعامل مع غير الروتينية، مواقف ضمن الإطار الروتيني، واستقبال التواصل مع المرضى باستخدام الأنماط التي تعرض ثلاثة مناهج: حول الوظيفة، ومهذبة تقليدياً، وبناء علاقة.

دراسة (Neuwelt et al, 2015)، والتي تناولت مكانة خدمة الاستعلامات، للوصول إلى الرعاية الصحية

الأولية وتحديات العمل بين جمهور المواطنين والأطباء، في إقليم أرض الشمال في نيوزيلندا. استخدم أسلوب مقابلات مجموعات التركيز (Focus Groups) لجمع البيانات من (14) موظف استقبال، من (11) مركزاً. وتوصلت الدراسة إلى أن موظفي خدمات الاستعلامات، بالرغم من وصفهم بأنهم على هامش فريق العمل، لكنهم يلعبون دوراً معقداً في الخطوط الأمامية لمواجهة الجمهور، ومن خلال أماكن الانتظار، ووصفتهم الدراسة - أيضاً - بأنهم مديرو الأمر الواقع لهذه المساحة. وكذلك توصلت الدراسة إلى أن موظفي خدمات الاستعلامات، سوف يكون لهم أداء إيجابي إذا ما تحصلوا على الدعم الجيد من الإدارة.

دراسة كردية (2011) بعنوان: مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور، وأثرها في فعالية الخدمة

الصحية، من وجهة نظر جمهور المراجعين: دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الصحية الأولية، بوزارة الصحة الفلسطينية، في محافظات قطاع غزة. وهدفت إلى التعرف إلى مستوى مهارات الكادر الصحي: (التواصل اللفظي وغير اللفظي، والإنصات، توجيه الأسئلة، وضبط النفس، والإقناع)، في التعامل مع الجمهور في مراكز الرعاية الصحية الأولية، بوزارة الصحة الفلسطينية وأثرها في فعالية الخدمة الصحية المقدمة. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة طردية وإيجابية بين مهارات التعامل مع الجمهور لدى الكادر الصحي، وفعالية الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية.

دراسة رحالي (2017)، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية، بمستشفى بني مشوش، في الجزائر العاصمة، من خلال عدة محاور، كان من بينها: خدمات الاستقبال والتوجيه (يقصد بها التمريض وليس الإداريين). وهدفت الدراسة - أيضاً - إلى التعرف إلى اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات الاستقبال والتوجيه، في مصلحة الاستعجالات الطبية. وقد وظفت استمارة استبيان وزعت على عينة مكونة من (140) شخصاً من العاملين والمرضى. ومن بين نتائج الدراسة: وجود قصور في الخدمات المقدمة من العاملين بمحور الاستقبال (التمريض الذي يستقبل الحالات في قسم الطوارئ).

دراسة على (2011)، بعنوان: العلاقة بين التسويق العلائقي والاحتفاظ بالزبون: دراسة حالة في بعض المصارف الأهلية/العراقية. ركزت الدراسة على قياس أثر التسويق العلائقي في الاحتفاظ بالزبون. ومن بين النتائج أن الاهتمام بالزبون يساعد في عملية الاحتفاظ به واستمرارية تعامله مع هذه المصارف.

دراسة (Kornbluth et al, 2021) وهدفت إلى وصف أساليب الاتصالات بين طاقم الرعاية الأولية المساعد بما فيها الموظفون في مكتب الاستقبال، والمساعدون الطبيون والإداريون، وبين المرضى ذوي الكفاءة المحدودة في إتقان اللغة الإنجليزية. واشتملت الدراسة على عينة كبيرة، بلغت (1029) زائراً للرعاية الأولية من المرضى غير الناطقين بالإنجليزية. واعتمدت الدراسة على المقابلات عبر الهاتف. بالرغم من أن ما نسبتهم (80%) لا يتكلمون بالإنجليزية بشكل جيد، أو لا يجيدونها، فإن موظفي الاستعلامات شعروا أن أساسات اللغة الإنجليزية كافية للتواصل مع المرضى.

دراسة (Arber and Sawyer, 1985)، هدفت الدراسة إلى اختبار دور موظف الاستقبال في المجالات التالية: التأخير في الحصول على المواعيد، والسؤال عن سبب إجراء الاستشارات الجراحية والزيارات المنزلية، وتقليل عدد الزيارات المنزلية عن طريق اقتراح حضور المرضى للجراحة، وإحضار المرضى للتحدث إلى الطبيب عبر الهاتف وإعطاء النصائح الصحية. واتبعت الدراسة أسلوب المقابلة لجمع البيانات، وتم مقابلة أكثر من (1000) شخص بالغ، حول تجربتهم مع موظفي الاستقبال عند اقتناء الخدمات المقدمة من الطبيب العام. ومن نتائج الدراسة: عندما تصبح الممارسات أكبر وأكثر تعقيداً، يعمل موظفو الاستعلامات بقواعد أكثر صرامة، ما يقود إلى عدا أكبر، يعبر عنه المرضى تجاه موظفي الاستقبال. وهذه النتيجة - بدورها - قد تكون محل دراسات وأبحاث مستقبلية.

دراسة (Strathmann and Hay, 2009)، بعنوان: العمل في أماكن انتظار المرضى، تم التركيز على دراسة الجانب غير الطبي؛ وهو العقلي، والجهود التي يبذلها موظفو الاستقبال للحد من النزاعات مع المرضى. وناقشت الدراسة وجهات النظر المتناقضة للمرضى وموظفي الاستقبال، والطرق المختلفة التي يواجهون بها غرف الانتظار، في ثلاث عيادات طبية أمريكية. وهذه الدراسة من شأنها أن تقدم بعض الإرشادات لتسوية إجراء الدراسة الحالية، وتدعيمها.

دراسة (Burrows et al, 2020)، التي اعتمدت بالتقييم الكمي للخصائص المختلفة لموظفي الاستقبال في الرعاية الأولية، في إنجلترا، باستخدام استبيان مكون من أربعة أبعاد، تمثلت في المهمة، والمعرفة، والخصائص الاجتماعية، وسياق العمل، وقد وزع (100) استبانة للمستهدفين. وأظهرت النتائج أهمية العبء المعرفي العالي، الذي يقع على عاتق موظفي الاستقبال، من خلال أداء عديد من المهام المهمة. كما أشارت النتائج إلى أن دور موظفي الاستقبال الحديثين يتطلب مجموعة من المهارات؛ لاستيعاب مختلف المهام الإدارية والتواصلية، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات. واقترحت الدراسة تطوير برامج تدريبية لدعم موظفي الاستقبال بشكل أفضل.

دراسة (Brant et al, 2018)، بعنوان: دور موظفي الاستقبال من مدخل جديد للاستشارة في وحدات الرعاية الأولية. هدفت دراستهم إلى فهم دور موظفي الاستقبال العاملين في القطاع العام، مع اهتمام خاص في قدرة موظف الاستقبال على التعرف إلى الأشخاص الذين قد يعانون من السكتة الدماغية، والتعامل مع مثل هؤلاء المرضى الطوارئ الطبية.

دراسة (González et al, 2021)، هدفت الدراسة إلى تحليل الدور الذي يقوم به موظفو الخطوط الأمامية المتمثل في الإبدا، والمعرفة، والتحفيز لتحقيق الابتكار بشركات الضيافة في جزر الكناري الإسبانية. فقد خضعت (153) استبانة للتحليل. وأظهرت النتائج أن إبداع موظفي الاستقبال وخبراتهم وتجاربهم في العمل، والمدركات الإيجابية من قبل تحفيز نظام العمل المقترح، تزيد من الابتكارات المقترحة لموظفي الاستقبال في تلك الشركات قيد البحث.

دراسة (Reguieg, 2020)، هدفت الدراسة إلى اكتشاف الصراعات الثقافية التي يواجهها موظفو الاستعلامات في تلك الفنادق، مع المتحدثين باللغة الإنجليزية. واعتمدت الدراسة على سؤال واحد، مفاده: ما نوع احتياجات التواصل للثقافات المتداخلة، التي يقوم بها موظفو الاستعلامات الجزائريون، بوصفها متطلبات للعمل، لتجنب الصراعات الثقافية مع العملاء. استخدمت الدراسة استمارة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات من عينة ملائمة، وصلت في النهاية إلى (27)

موظفاً من واقع (25) فندقاً من مختلف أقاليم الجزائر. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من بينها: أن مختلف مهارات اللغة تكون مهمة لوظيفة مكتب الاستعلامات، وأن موظفي الاستعلامات مطالبون بتطوير مهارات المحادثة والاستماع، ومزيداً من المعرفة حول ثقافات زبائنهم، وكلما كانت معرفتهم بثقافات زبائنهم، زال عدم الفهم الناتج عن اختلاف الثقافة.

دراسة (Johanson et al, 2020) و دراسة (Trovato et al., 2017) ، تناولت الدراسة الأولى الابتسام، واستخدام الاسم الأول للمريض، بواسطة موظف الاستعلامات الآلي (Robot)، فكتفت عن تأثير ابتسامه الإنسان الآلي، واستخدام الاسم الأول للمستفيد، في مدركات الود للإنسان الآلي، والعقلي والشخصي، وفي مستوى الاتجاهات وسلوكيات الابتسام. أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (40) مفردة، من طلبة جامعة أكلاوند بنيوزيلاندا. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الإنسان الآلي للابتسام، واستخدام الاسم الأول للمستجوب، كانت له تأثيرات إيجابية كبيرة في تصورات المستجوبين عن شخصية الروبوت. بينما تناولت الدراسة الثانية دراسة العوامل التي يمكن استخدامها في تصميم روبوت آلي صوتي لموظف الاستعلامات في المكاتب والوكالات العامة في المجتمع البرازيلي، متعدد الثقافات والأعراق، ومدى استعاضته بالموظف البشري، وذلك لإمكانية تلافي مشكلة المترددين الأميين. وعرضت الدراسة على المستجوبين (28) خاصية لموظفي الاستقبال، على أن يختاروا من 5-8 فقط من هذه الخصائص. وأظهرت النتائج أن الموظف البشري لا يفضل كثيراً عن الموظف الآلي الصوتي، ولكن تفضيلات المستجوبين ركزت على أن يتضمن موظف الاستعلامات خصائص مثل الأدب، ونبرة الصوت الهادئة، وحسن المظهر، ويفضل أن يكون من نوع النساء.

دراسة (Sutherland et al., 2019)، بعنوان: الطبيب سيرك الآن: هل من الممكن أن يكون الروبوت موظف استعلامات للخدمات الطبية؟ دارت الدراسة حول إمكانية أن يكون الروبوت موظف استعلامات طبية، وقامت الدراسة بتطوير نظام آلي للتفاعل مع المرضى في عيادة الطبيب، بما في ذلك أسلوب التعامل بطريقة ودية مع المرضى. وقد صمم الروبوت للتفاعل بشكل طبيعي مع المرضى، عند بداية الزيارة للعيادة ونهايتها. وقد تفاعل المشاركون مع الروبوت في أربع تفاعلات، قام (40 مشاركاً) في تقييم الروبوت. وأشارت النتائج إلى أن الروبوت يمكن أن يكون موظف استقبال ودود، بطريقة مهنية، وليس صديقاً شخصياً.

دراسة (Saffari et al, 2020) التي تناولت تقييم "كيف يمكن لبرنامج تعليمي تطوير أساليب التواصل لموظفي الاستعلامات في إحدى المستشفيات الإيرانية؟". وتم استخدام أساليب التقييم عبر التدخل التربوي لأربع جلسات، مدة كل منها ساعة، شملت (48) موظف استعلامات. وتم استخدام طرق مختلفة، مثل المحاضرة وعرض الشرائح والأفلام

وتمثيل الأدوار. بالمقابل لم يكن هناك أي نشاط تدخل على المجموعة الضابطة، وبعد أسبوعين تم تقويم مهارات الاتصال مرة أخرى. وأظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً لمهارات الاتصالات من جراء تطبيق البرنامج التعليمي.

دراسة (Park and Kim, 2021) ودراسة (Shin et al, 2019)، أجريت الدراسة الأولى لإيضاح العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضاء الوظيفي لموظفي الاستعلامات، في فنادق خمس نجوم. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المتغيرين عند قيام موظفي الاستعلامات بعملهم. بينما ركزت الثانية على الابتكار التكنولوجي لموظفي الخطوط الأمامية من حيث أثر تطبيق المعرفة العلمية بالعمليات الإدارية لدى الشركات الفندقية، في الابتكار التكنولوجي، فقد استخدم أنموذج (Helkkula et al.'s 2018) المتعلق بالإبداع في مجال الخدمات، بوصفه أساساً نظرياً، واتبعت الدراسة المنهج النوعي المتمثل في إجراء مقابلات مكتوبة مع (251) مديراً من مديري الفنادق. وفي النهاية توصلت الدراسة إلى تطوير إطار مفاهيمي تشغيلي شامل، يوفر معرفة استراتيجية حول التطوير والإدارة الناجحين، لتكنولوجيا مكتب الاستقبال.

دراسة (الخضر وزاهر، 2019) والتي تناولت التعرف إلى أثر تحفيز موظفي الاستقبال، في تحسين جودة الخدمة الفندقية، في فنادق خمس نجوم، بمدينة دمشق السورية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام استمارة الاستبيان التي وزعت على موظفي الفنادق، وركزت الدراسة في قياس مدى الاستجابة والاعتماد، على موظفي الاستقبال في التعامل مع النزلاء. وتوصلت إلى أن تحفيز موظفي الاستقبال يؤثر تأثيراً إيجابياً في جودة الخدمات الفندقية المقدمة للنزلاء.

دراسة حافظ وآخريين (2019) بعنوان: أثر مهارات التعامل مع المرضى في جودة الخدمة الصحية؛ دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الخاصة، في ولاية الخرطوم. هدفت إلى التعرف إلى أثر مهارات تعامل الكادر الطبي والمتمثلة في (التواصل اللفظي وغير اللفظي، والإنصات، والإقناع) مع المرضى في جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الخاصة في ولاية الخرطوم، واستخدمت الاستبيان لجمع البيانات، كما وظفت البرنامج الحديث PLS smart لتحليل البيانات. وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة تأثير إيجابية لمهارات التعامل على جودة الخدمة الصحية (أبعاد الجودة)، وأوصت الدراسة بضرورة مراعاة إدارات المستشفيات تطبيق مهارات التعامل مع المرضى.

نتائج مراجعة الدراسات السابقة:

انصب اهتمام معظم الدراسات السابقة على دراسة مشاكل وصول المريض أو المتردد، إلى الخدمات الطبية التي يقدمها الأطباء الممارسون (General Practice) في وحدات الرعاية الصحية (Primary health care)، وركزت

الدراسات السابقة على كيفية التنسيق في حجز المواعيد للمرضى، وكيفية حصول المرضى على المراجعة مع أطباء معينين في وحدات الرعاية الصحية. وقد حاولت بعض الدراسات أن تستخدم "الروبوت" لأجل تحسين خدمات الاستقبال. ولم يفلح البحث في الدراسات السابقة، في الحصول على دراسة صريحة تناولت أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات، وعلاقتها بالاحتفاظ بالزبون، بيد أن جهود الباحث تمخضت عن وجود دراسات قليلة، تناولت مهارات التعامل مع المريض، إلا أنها لا تخص موظفي الاستعلامات، وإنما تعلقت بمهارات تعامل الكادر الطبي مع المرضى في المستشفيات، وأثرها في أبعاد جودة الخدمة الطبية. ومن الفوائد التي رشحت عن نتائج مراجعة الدراسات السابقة في وحدات الرعاية الصحية السابقة الذكر، أنها أوصت بأهمية الخدمات التي يقدمها موظفو الاستقبال، بوصفهم الواجهة الأمامية لوحدات الرعاية الصحية. ومن هنا يتبين أن هناك حاجة وضرورة لدراسة دور الأساليب والطرق التي يسلكها موظفو الاستعلامات وأثرها في بقاء الزبائن المترددين على المصحات الخاصة.

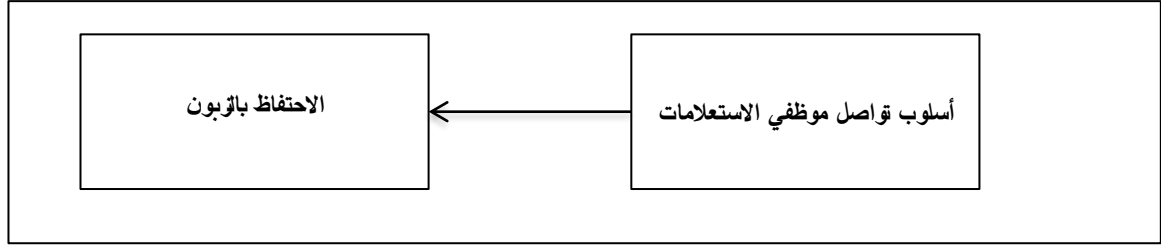
فرضية الدراسة

الفرضية الصفيرية: أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات مع المترددين وتعاملهم معهم، لا يؤثر في بقائهم في التعامل مع المصحة.

الفرضية البديلة: أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات مع المترددين وتعاملهم، يؤثر في بقائهم في التعامل مع المصحة.

نموذج الدراسة

يعبر أنموذج الدراسة عن مدى انعكاس أساليب التواصل التي يتعامل بها موظفو الاستعلامات، مع الزبائن المترددين، على بقائهم المستمر في طلب الخدمات الطبية من تلك المصحات الخاصة. كما هو مبين في الشكل رقم (1)، الذي يظهر العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال قياس المتغير المستقل (أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات) ضمن مجموعة من العبارات أو الفقرات، من دون تقسيمها إلى أبعاد، والتي - بدورها، وبنفسها - تقيس المتغير التابع (الاحتفاظ بالزبون)، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة (جمهور المترددين على المصحات الخاصة العاملة في ليبيا). فكلما كان أسلوب تواصل موظف الاستعلامات ذا جودة عالية، أدى ذلك إلى استمرارية الاحتفاظ بالمترددين على المصحة، واستمرارية بقاء تعاملهم معها.



شكل 1: نموذج الدراسة، (تصميم الباحث)

الإطار العملي

منهجية الدراسة:

عملية المعاينة:

تتعلق هذه الدراسة بجمهور المواطنين الذين يتعاملون مع المصحات الخاصة لأجل الحصول على الخدمات الطبية بمختلف أنواعها (مجتمع الدراسة). وفي هذه الحالة، وعندما يكون عدد مجتمع الدراسة مجهولاً وكبيراً، تقدر عينة الدراسة (384) مفردة (Sekaran and Bougie, 2010, P 296) وكان من المتعين أن يستخدم أسلوب العينات الاحتمالية، مثل العينة العشوائية العنقودية، لتشمل أقاليم ليبيا الثلاثة، غير أنه صعب القيام بذلك في ظل ظروف انتشار وباء (كورونا). لذلك استخدم أسلوب العينات غير الاحتمالية، المتمثل في العينة الميسرة (Convenience)، وباعتداد مجتمع الدراسة شبه المتجانس من حيث العوامل الاجتماعية والثقافية التي تعكس السلوك الشرائي. وتم استهداف عينة جمهور المواطنين من خلال الاستبيان الإلكتروني عبر الإنترنت (Google Forms Questionnaire).

تصميم أداة جمع البيانات:

مرت عملية تصميم استمارة الاستبيان لهذه الدراسة بمراحل عديدة، خضعت فيها للبحث في الدراسات السابقة (انظر الجدول رقم 1)، والدقة في اختيار العبارات التي تخدم مشكلة الدراسة وأهدافها، كذلك تم إجراء المقابلات الشخصية مع عينة من جمهور المواطنين المترددين على المصحات الخاصة؛ للاستفادة من خبراتهم. وقد تكونت استمارة الاستبيان من قسمين: الأول يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية، أما القسم الثاني، فاحتوى على (36) عبارة، عكست محتوى متغير أساليب تواصل موظفي الاستعلامات في المصحات الخاصة، ومدى انعكاساته على الاحتفاظ بالزبون. وقد صيغت العبارات المكونة لاستمارة الاستبيان بأسلوبين: (الإيجابي والسلبي)، بدلاً من صياغة الأسئلة بألفاظ إيجابية فقط، لما لها من أثر

يسهم في إنجاز أهداف البحث. فقد يستحسن إضافة الأسئلة ذات الألفاظ السلبية، وذلك لجعل المستقصي أكثر تفكيراً وتركيزاً في أثناء الإجابة (Sekaran and Bougie, 2010, P 200).

جدول 1: الدراسات السابقة التي اشتقت منها عبارات استمارة الاستبيان

| المؤلف | العبارات |
|--|--|
| Arber و Sawyer (1985) | تقديم النصح، عدم التأخير في الحصول على الموعد. |
| كوتلر (2008) | حل المشاكل مع الزبون والاعتذار. |
| Johanson, وآخرون (2020) | الابتسام واستخدام الاسم الأول للمريض. |
| دراسة كردية (2011) | التواصل اللفظي وغير اللفظي، الإنصات، توجيه الأسئلة، ضبط النفس، الإقناع. |
| دراسة حافظ وآخرون (2019) | التواصل اللفظي وغير اللفظي، الإنصات، الإقناع. |
| عرفة (2011، 94) | الاستماع الواعي، الإنصات. |
| المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني | حل المشاكل، الاستماع، سعة الصدر، الحكمة...المجاملة، الابتسام، الود وعدم السخرية، المعرفة بالعمل، الإنصات والاستماع والقدرة على الفهم، ما وراء الكلمات، وإدراك المعاني المنطوقة، وفهمها، القدرة على طرح الأسئلة في أثناء الحوار مع الزبون للحصول على تغذية عكسية عن الفكرة والموضوع المطروح للنقاش. |
| Dental Abstract(2007) | التفاعل مع المرضى المترددين، جدولة المرضى (التنظيم)، التحدث مع المرضى عبر الهاتف، الدراية والإلمام بالعمل. |
| الخضر و زاهر (2019) | الثقة، والمصادقية، وتقديم الخدمة حسب الوقت الموعود، الاستجابة الفورية، الإجابة عن الاستفسارات بسرعة ودقة، المعرفة بكيفية التعامل مع الزبائن. |

ثبات الأداة وصدقها:

لضمان مصداقية استمارة الاستبيان، عرضت النسخة الأولى على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين والخبراء في مجال التسويق والإدارة، لمراجعتها، ولمعرفة آرائهم بقرات الاستبانة ومدى ملاءمتها ووضوحها وترابطها. وقد أخذت الملاحظات الواردة في الاعتبار.

ثم أُجريت دراسة تجريبية (Pilot Study) على عينة عشوائية من جمهور المواطنين عددها (30) مفردة، لقراءة الاستبيان، والإجابة عن الأسئلة التي يحتويها، وإبداء أية ملاحظات أو غموض في الأسئلة، كذلك أخذت تلك الملاحظات في الاعتبار.

عملية توزيع الاستبانات الإلكترونية وردودها:

وزعت الاستبانات عبر تطبيقَي الواتساب والفابير (Viber، Whatsapp)، وتم اختيار عينة عشوائية من مناطق مختلفة من ليبيا، من الجنوب والشمال والشرق والغرب، التي تشكل جهات اتصال الباحث، على أن يحولوا بدورهم إلى

جهات اتصال أخرى، مع الحرص على التنوع الديمغرافي لمفردات العينة في جميع المناطق، حتى يستوفي العدد المطلوب (384) مفردة على الأقل، كما أشير أعلاه. إلا أن الردود كانت متوسطة، فقد استقبل (83) استبانة إلكترونية فقط - والتي بطبيعتها تكون كاملة حسب استخدام التطبيق Google Forms Questionnaire - خضعت للتحليل الإحصائي.

تحليل البيانات

لضمان استخدام البرنامج الأمثل لتحليل البيانات لمثل هذه الدراسة، تم نقل البيانات من (Google Spread Sheet) إلى برنامج SPSS عبر برنامج Excel. وتم التأكد من دقة هذه العملية حتى لا تتغير البيانات عند عملية نقلها عبر هذه السلسلة من الأدوات. باستخدام تقنية (Google Forms Questionnaire)، فإنه لن تكون هناك بيانات مفقودة بصفقتها مرتبطة بإمكانية نجاح إرسال الإيميل. ولإمكانية استخدام التحليل الاستدلالي، فقد تم التأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات، وذلك من خلال خاصية الالتواء والتفرطح، فوقعت البيانات ضمن القيم من $3+$ إلى $3-$ (Garson, 2012)³. بالرغم من أنه إذا كان حجم العينة $n \geq 30$ ، فيفترض - دائماً - أنها مقاربة للتوزيع الطبيعي (البلداوي، 2009، ص 150). كذلك تم اختبار ثبات مقياس الدراسة (الاستبيان) من خلال معامل ألفا كرنباخ (Cronbach'Alph) وتبين أن الاستبيان صالح للقياس بمعامل (0.83)، والذي يفوق المعامل المعياري (0.60).

وصف المتغيرات الديمغرافية:

توضح البيانات المعروضة بالجدول رقم (2)، أن أكثر من ثلثي عينة الدراسة من الذكور، فقد بلغت نسبتهم (0.83). وكانت الغالبية العظمى تتراوح أعمارهم بين (20 إلى 50 سنة)، واقتربت من (0.90).

أما الخصائص الوظيفية لأفراد العينة، فقد كانت متباينة، إلا أن النسبة الأكبر منهم أساتذة جامعيون وموظفون في القطاع العام ووظائف أخرى، وذلك بنسب مئوية (38.8، 26.5، 15.7) على التوالي. وتبين - أيضاً - أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي الدخل المحدود والمتوسط نسبياً (لم يتجاوز 3000 دينار ليبي؛ أي ما يعادل 600 دولار أمريكي تقريباً)، وتفيد البيانات - أيضاً - أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مؤهلات ومستويات علمية جامعية فأعلى (جامعي، ماجستير ودكتوراه).

جدول 2: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

| المتغير | التقسيم | العدد | % |
|----------------------|--------------------|----------------|-------|
| النوع | ذكر | 69 | 83.1 |
| | أنثى | 14 | 16.9 |
| | المجموع | 83 | 100.0 |
| العمر | من 18 - >20 سنة | 1 | 1.2 |
| | من 20 - >30 سنة | 18 | 21.7 |
| | من 30 - >40 سنة | 23 | 27.7 |
| | من 40 - >50 سنة | 33 | 39.8 |
| | من 50 - >60 سنة | 6 | 7.2 |
| | 60 سنة فأكثر | 2 | 2.4 |
| | المجموع | 83 | 100.0 |
| | الوظيفة | مدرس تعليم عام | 5 |
| أستاذ جامعي | | 33 | 39.8 |
| طبيب | | 1 | 1.2 |
| عمل حر | | 9 | 10.8 |
| موظف في القطاع العام | | 22 | 26.5 |
| أخرى | | 13 | 15.7 |
| المجموع | | 83 | 100.0 |
| الدخل الشهري | >1000 دينار | 34 | 41.0 |
| | 1000 - >2000 دينار | 24 | 28.9 |
| | 2000 - >3000 دينار | 19 | 22.9 |
| | 3000 - >5000 دينار | 1 | 1.2 |
| | 5000 دينار فأكثر | 2 | 2.4 |
| | بيانات مفقودة | 3 | 3.6 |
| المجموع | 83 | 100.0 | |
| المستوى التعليمي | إعدادي فأقل | 1 | 1.2 |
| | ثانوي/ ما يعادله | 11 | 13.3 |
| | جامعي/ ما يعادله | 27 | 32.5 |
| | دكتوراه | 19 | 22.9 |
| | ماجستير | 25 | 30.1 |
| | المجموع | 83 | 100.0 |

التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان:

لتوضيح الصورة العامة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة الرئيسية، والتي تعكس مدى تأثير جودة خدمات الاستقبال والاستعلامات في الاحتفاظ بالزبون، فقد تم الاعتماد على المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري،

ودرجة الموافقة، وترتيب المتغيرات حسب أعلى متوسط حسابي، كما هو مبين بالجدول التالي رقم (3)، الذي اشتمل على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه جميع متغيرات الدراسة، التي تمثل خدمات الاستعلامات وعلاقتها بالاحتفاظ بالزبون.

بشكل عام فإن النتائج تبين أن المستجوبين يؤكدون على تأثير أسلوب تواصل موظف الاستعلامات في استمراريتهم في التعامل مع خدمات المصحة. فجميع المتوسطات الحسابية ذات قيم عالية (أعلى من المتوسط الفرضي 3)، ومتفاوتة بشكل قليل نسبياً باستثناء العبارة رقم (11)، المتعلقة بترك التعامل مع المصحة في حال شعورهم بعدم رغبة موظف الاستعلامات بإقامة علاقة ودية طويلة الأجل معهم، بوصفهم زبائن للمصحة بمتوسط (2.96)، وربما يرجع ذلك لضعف فهم قصد العبارة". لذلك فقد جاءت هذه العبارة في آخر الترتيب من حيث درجة الموافقة والأهمية. كذلك يؤكد على ذلك درجات الموافقة بين صفوف إجابات أفراد العينة، التي حازت جلها على درجة موافق (وهذا يعني أن الأسلوب أو الطريقة التي يستخدمها موظفو الاستعلامات لها أثر في الاستمرار في التعامل مع المصحة حسب رأيهم).

جدول 3: التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة

| ر . ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة* الموافقة | الترتيب |
|-------|---|-----------------|-------------------|----------------|---------|
| 1 | عدم ترحيب موظف الاستعلامات واهتمامه، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 3.57 | 1.06 | موافق | 22 |
| 2 | إبتسامه موظف الاستعلامات وبشاشته، تجعلني أتمسك بالتعامل مع المصحة. | 3.96 | .917 | موافق | 15 |
| 3 | يناديني موظف الاستعلامات بكلمات الاحترام والتوقير ودون المبالغة (السيد/ الأخ / اللقب الوظيفي: الدكتور / الاستاذ/الشيخ/ المهندس..) تجذبني للتعامل مع المصحة بشكل مستمر. | 3.76 | .790 | موافق | 18 |
| 4 | تعامل موظفي الاستعلامات معي بإنسانية، من الأشياء التي تجعلني أستمر في التعامل مع المصحة. | 4.13 | .729 | موافق | 7 |
| 5 | الأسلوب الراقى والمهذب لموظف الاستعلامات، من خلال التحدث معي على الهاتف، يجعلني أتمسك بالتعامل الدائم مع المصحة. | 4.02 | .715 | موافق | 12 |
| 6 | سلوكيات موظفي الاستعلامات غير الأخلاقية، سواء أكانت لفظية أم غير لفظية، تجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 4.42 | .751 | موافق بشدة | 1 |
| 7 | تعامل موظفي الاستعلامات معي بنظرة مادية (فلوس)، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 4.10 | .892 | موافق | 10 |
| 8 | استجابة موظف الاستعلامات لشكواي، وتعاطفه معي، عند حصول أية مشكلة، يجعلني استمر بالتعامل مع المصحة. | 4.10 | .709 | موافق | 11 |
| 9 | اعتذار موظفي الاستعلامات في حالة صدور أخطاء وتقصير منهم، يجعلني أتمسك بالتعامل مع المصحة. | 3.93 | .880 | موافق | 16 |
| 10 | عدم تقدير موظفي الاستعلامات لظرفي الصحي الطارئ الذي يستلزم الدخول بسرعة على الطبيب، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 4.17 | .794 | موافق | 4 |
| 11 | شعوري بعدم رغبة موظف الاستعلامات بإقامة علاقة ودية طويلة الأجل معي، بصفته زبوناً للمصحة، يشجعني على ترك التعامل مع المصحة. | 2.96 | .968 | محايد | 25 |

| رت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة* الموافقة | الترتيب |
|----|---|-----------------|-------------------|----------------|---------|
| 12 | عدم تمتع موظفي الاستعلامات بالمعلومات الكافية للرد على جميع أسئلتهم واستفساراتهم، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 3.35 | .889 | محايد | 24 |
| 13 | عدم تمتع موظفي الاستعلامات بالحكمة والصبر وضبط النفس، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 3.66 | .859 | موافق | 20 |
| 14 | سعة الصدر والصبر لموظفي الاستعلامات في التعامل معي، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصحة. | 4.14 | .665 | موافق | 5 |
| 15 | قدرة موظفي الاستعلامات على فهم حاجتي وما أريده من خدمات، وتوجيهي للمكان المناسب، يشجعني على الاستمرار في التعامل مع المصحة. | 4.12 | .632 | موافق | 9 |
| 16 | تقديم موظف الاستعلامات النصيحة والمشورة والمعلومة الصحيحة المناسبة، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصحة. | 3.98 | .811 | موافق | 13 |
| 17 | متابعة موظفي الاستعلامات المتواصلة لحالتي منذ وصولي وتحولتي للحصول على الخدمة المطلوبة، وتوضيح ما يجب فعله بعد انتهاء الخدمة، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصحة. | 4.13 | .745 | موافق | 6 |
| 18 | مظهر موظفي الاستعلامات ولباسهم غير الموافق لقيمنا الدينية والاجتماعية، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 3.49 | .980 | موافق | 23 |
| 19 | سلوكيات موظفي الاستعلامات غير الملتزم بأرقام الحجز للدخول على الطبيب (الواسطة)، سلوك يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 4.35 | .889 | موافق | 2 |
| 20 | ضعف القدرة التنظيمية لموظفي الاستعلامات، والفوضى في إدارة عملهم بحزم، في التنسيق بين المريض والطبيب، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 3.96 | .740 | موافق | 14 |
| 21 | وجود موظفي استعلامات للرجال، وموظفات استعلامات للنساء، يجعلني أتمسك بالتعامل مع المصحة. | 3.83 | 1.01 | موافق | 17 |
| 22 | احتواء مكتب الاستعلامات على منظومة تتضمن التسجيل الدقيق للبيانات المتعلقة بمراجعاتي وترددي المتكرر على المصحة، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصحة. | 4.13 | .677 | موافق | 8 |
| 23 | وجود خدمات الحجز عن طريق الهاتف والوسائل عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، يشجعني على بقاء التعامل مع المصحة. | 4.19 | .671 | موافق | 3 |
| 24 | تأخير موظف الاستعلامات، أو عدم رده على الهاتف بشكل متكرر، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 3.70 | .866 | موافق | 19 |
| 25 | الانتظار في مكتب الاستعلامات، أو على التليفون، أكثر من اللازم، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 3.66 | .845 | موافق | 21 |

* اعتمد لتحديد درجة الموافقة على قيمة المتوسط المرجح والذي يتضمن الأوزان الشائعة الاستخدام لمقياس ليكرت الخماسي (من 1 إلى أقل من 1.8، يمثل غير موافق أبداً؛ من 1.80 إلى أقل من 2.60 غير موافق؛ من 2.60 إلى أقل من 3.40 محايد؛ من 3.40 إلى أقل من 4.20 موافق؛ من 4.20 إلى أقل من 5 موافق بشدة) (عبد الفتاح، 2008).

وقد أضيفت عبارات عامة لمعرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة بشكل عام، حول أسلوب تعامل موظف الاستعلامات وتواصلهم في المصحات الخاصة، ومدى تأثيرها في الاحتفاظ بهم، بوصفهم متابعين لتلك المصحات ومترددين عليها.

وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة على النحو المبين في الجدول رقم (4). وتوضح النتائج حول العبارة الأولى والرابعة أن متوسط الإجابات، تدل على أن المستجوبين يؤكدون على أهمية معاملة موظفي الاستعلامات لهم معاملة جيدة ولو لم يتحصلوا على خدمات طبية جيدة من المصحة.

كذلك أكدت إجابات أفراد عينة الدراسة على تأثير ما يقوله موظفو الخدمات في اتجاهاتهم، ولو قدمت المصحة خدمات طبية جيدة. إلا أن متوسط إجابات عينة الدراسة، اقتربت من المتوسط الفرضي (3) عندما سئلوا عن مدى تأثير مظهر موظفي خدمات الاستعلامات في استمراريتهم في التعامل مع المصحة، وهذا يشير إلى أن هذه العبارة قد يتجاوز عنها المترددون في حالة حصولهم على خدمات طبية جيدة من المصحة، وهذا يختلف عن العبارات السابقة لهذه العبارة.

جدول 4: إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات العامة

| ر. ت | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|------|--|-----------------|-------------------|---------------|
| 1 | ليس مهماً كيف يعاملني موظفو الاستعلامات، المهم أن أحصل على خدمات طبية جيدة. | 2.59 | 81.1 | غير موافق |
| 2 | لا أتأثر أبداً بما يقوله موظفو الخدمات، المهم أن أحصل على خدمات طبية جيدة. | 2.54 | 1.15 | غير موافق |
| 3 | لا يهمني مظهر موظفي الاستعلامات، المهم أن أحصل على خدمات طبية جيدة. | 2.99 | 1.05 | محايد |
| 4 | لا تهمني تصرفات موظفي الاستعلامات اتجاهي، المهم أن أحصل على خدمات طبية جيدة. | 2.33 | .989 | غير موافق |

اختبار فرضية الدراسة:

الفرضية الصفريّة: أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات مع المترددين، وتعاملهم معهم، لا يؤثر في بقائهم في التعامل مع المصحة.

الفرضية البديلة: أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات مع المترددين وتعاملهم معهم، يؤثر في بقائهم في التعامل مع المصحة.

وتم توظيف اختبار ت لعينة واحدة مستقلة (One sample t- test)، لمقارنة متوسط إجابات أفراد العينة بالمتوسط الفرضي (3)، وهو نتيجة (5/15) المتعلق بمقياس ليكرت الخماسي. ويتم اتخاذ قرار قبول الفرضية أو رفضها عند مستوى المعنوية (0.05). وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول رقم (5) أدناه. حيث تفيد نتائج الاختبار أن قيم

ت (t) لجميع العبارات وقعت بين (3.58 إلى 25.17)، وهي أكبر من (1.96)⁴ وبمستويات معنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05) باستثناء العبارة رقم (11)، حيث كانت قيمة ت (0.735) ومستوى المعنوية (0.34) أكبر من (0.05). وتفرقت العبارات رقم (6) بأعلى قيمة متوسطة بلغت (4.42) درجة بمقياس ليكرت الخماسي، والمتعلقة بأثر أساليب تواصل موظفي الاستعلامات غير الأخلاقية، سواء أكانت لفظية أم غير لفظية، في ترك التعامل بالمصحة، ولحققتها العبارة رقم (19) بمتوسط قيمته (4.35) والمتعلقة بأثر سلوكيات تواصل موظفي الاستعلامات، بعدم الالتزام بأرقام الحجز للدخول على الطبيب (الواسطة)، في ترك التعامل مع المصحة. وتبعتها العبارات (4،5،7،8)، (10،14،15،17،22،23) بمتوسطات حسابية عالية، تخطت قيمتها (4) درجات. بينما سجلت العبارات (الباقية باستثناء العبارة رقم 11) قيم متوسطات لا بأس بها (ما فوق 3 إلى أقل من 4 درجات)، ما يدل على أهميتها - أيضاً - في ردة فعل الزبائن وتصرفهم، حول بقائهم بالتعامل مع المصحات، أو التوجه إلى المنافسين.

وبهذا لا يوجد دليل على قبول الفرضية الصفرية القائلة بأن أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات مع المترددين وتعاملهم معهم، لا يؤثر في بقائهم في التعامل مع المصحة. وتقبل الفرضية البديلة التي تقضي بأن أسلوب التواصل والتعامل لموظفي الاستعلامات، يؤثر في بقاء الزبائن والمترددين واستمرارهم، في التعامل مع المصحات الخاصة في ليبيا.

جدول 5: نتائج اختبار ت (t) حسب إجابات أفراد عينة الدراسة (المتوسط الفرضي = 3، درجات الحرية 82)

| ر. ت | العبارة | قيمة ت | مستوى المعنوية | المتوسط |
|------|--|--------|----------------|---------|
| 1 | عدم ترحيب موظفي الاستعلامات واهتمامهم، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 4.9 | .000 | 3.57 |
| 2 | إبتسامه موظف الاستعلامات وبشاشته، تجعلني أتمسك بالتعامل مع المصحة. | 9.6 | .000 | 3.96 |
| 3 | يناديني موظف الاستعلامات بكلمات الاحترام والتوقير، ومن دون مبالغة: (السيد/ الأخ / اللقب الوظيفي: الدكتور / الاستاذ/الشيخ/ المهندس..)، تجذبني للتعامل مع المصحة بشكل مستمر. | 8.8 | .000 | 3.76 |
| 4 | تعامل موظفي الاستعلامات معي بإنسانية، من الأشياء التي تجعلني أستمّر في التعامل مع المصحة. | 14.2 | .000 | 4.13 |
| 5 | الأسلوب الراقى والمهذب لموظف الاستعلامات، من خلال التحدث معي على الهاتف، يجعلني أتمسك بالتعامل الدائم مع المصحة. | 13.0 | .000 | 4.02 |
| 6 | سلوكيات موظفي الاستعلامات غير الأخلاقية، سواء أكانت لفظية أم غير لفظية، تجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 17.2 | .000 | 4.42 |
| 7 | تعامل موظفي الاستعلامات معي بنظرة مادية (فلوس)، يجعلني أترك التعامل مع المصحة. | 11.2 | .000 | 4.10 |
| 8 | استجابة موظف الاستعلامات لشكواي، وتعاطفه معي عند حصول أية مشكلة، يجعلني أستمّر بالتعامل مع المصحة. | 14.1 | .000 | 4.10 |
| 9 | اعتذار موظفي الاستعلامات في حال صدور أخطاء أو تقصير منهم، يجعلني أتمسك بالتعامل مع المصحة. | 9.6 | .000 | 3.93 |

| ر. ت | العبارة | قيمة ت | مستوى المعنوية | المتوسط |
|------|--|--------|----------------|---------|
| 10 | عدم تقدير موظفي الاستعلامات لظرفي الصحي الطارئ، الذي يستلزم الدخول بسرعة على الطبيب، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 13.4 | .000 | 4.17 |
| 11 | شعوري بعدم رغبة موظف الاستعلامات في إقامة علاقة ودية طويلة الأجل معي، بوصفي زبوناً للمصلحة، يشجعني على ترك التعامل مع المصلحة. | 0.34 | .735 | 2.96 |
| 12 | عدم تمتع موظفي الاستعلامات بالمعلومات الكافية للرد على جميع أسئلتني واستفساراتي، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 3.6 | .001 | 3.35 |
| 13 | عدم تمتع موظفي الاستعلامات بالحكمة والصبر وضبط النفس، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 7.0 | .000 | 3.66 |
| 14 | سعة الصدر والصبر لموظفي الاستعلامات في التعامل معي، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصلحة. | 15.7 | .000 | 4.14 |
| 15 | قدرة موظفي الاستعلامات على فهم حاجتي وما أريده من خدمات، وتوجيهي للمكان المناسب، يشجعني على الاستمرار في التعامل مع المصلحة. | 16.1 | .000 | 4.12 |
| 16 | تقديم موظف الاستعلامات النصح والمشورة والمعلومة الصحيحة المناسبة لي، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصلحة. | 11.0 | .000 | 3.98 |
| 17 | متابعة موظفي الاستعلامات المتواصلة لحالتي منذ وصولي، وتحويلني للحصول على الخدمة المطلوبة، وتوضيح ما يجب علي فعله بعد انتهاء الخدمة، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصلحة. | 13.8 | .000 | 4.13 |
| 18 | مظهر موظفي الاستعلامات ولباسهم غير الموافق لقيمتنا الدينية والاجتماعية، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 4.6 | .000 | 3.49 |
| 19 | سلوك موظفي الاستعلامات غير الملتزم بأرقام الحجز، للدخول على الطبيب (الواسطة)، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 13.8 | .000 | 4.35 |
| 20 | ضعف القدرة التنظيمية لموظفي الاستعلامات، والفوضى في إدارة عملهم بحزم، في التنسيق بين المريض والطبيب، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 11.9 | .000 | 3.96 |
| 21 | وجود موظفي استعلامات للرجال، وموظفات استعلامات للنساء، يجعلني أتمسك بالتعامل مع المصلحة. | 7.5 | .000 | 3.83 |
| 22 | احتواء مكتب الاستعلامات على منظومة تتضمن التسجيل الدقيق للبيانات المتعلقة بمراجعاتي وترددي المتكرر على المصلحة، يشجعني على البقاء في التعامل مع المصلحة. | 15.2 | .000 | 4.13 |
| 23 | وجود خدمات الحجز عن طريق الهاتف والوسائل عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، يشجعني على بقاء التعامل مع المصلحة. | 16.2 | .000 | 4.19 |
| 24 | تأخير موظف الاستعلامات أو عدم رده على الهاتف بشكل متكرر، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 7.4 | .000 | 3.70 |
| 25 | الانتظار في مكتب الاستعلامات أو على التليفون أكثر من اللازم، يجعلني أترك التعامل مع المصلحة. | 7.1 | .000 | 3.66 |

مناقشة النتائج

بالرجوع إلى سؤال الدراسة حول: "ما مدى انعكاس أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات، وتعاملهم مع جمهور المترددين على المصحات الخاصة، على الاحتفاظ بهم، بصفتهم زبائن دائمين؟" ومن خلال النتائج المستتدة إلى قياس (25) عبارة، مثلت العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة، واختبارها، وفي بيئة ذات ثقافة عربية قد تختلف عن بيئة الدراسات السابقة، فقد اتضح الأثر الذي يتركه متغير أسلوب تواصل موظفي الاستعلامات - في المصحات الخاصة في ليبيا - في متغير الاحتفاظ بالزبون. وهذا يدعم النتائج التي توصلت إليها دراسة علي (2011)، بأن الاهتمام بالزبون يساعد في عملية الاحتفاظ به واستمرارية تعامله مع المصارف. ودراسة (Neuwelt et al, 2015) التي تؤكد على أهمية الدور الإيجابي الذي يلعبه موظفو الاستعلامات لمواجهة تحديات العمل بين المرضى ومقدم الخدمة الطبية. وتتفق جزئية من نتائج الدراسة الحالية المتعلقة بأساليب التواصل اللفظية، مع دراسة (Hewitt et al, 2009) التي أفادت أن التفاعل بين موظف الاستقبال والمرضى، أساسه الروتينات اللفظية، وأساليب التواصل مجتمعة: اللفظية وغير اللفظية. كما أفادت دراسة كل من (حافظ وآخرون، 2019؛ كردية، 2011). كذلك تناغمت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Burrows et al, 2020) من خلال أهمية إدراك العبء المعرفي العالي الذي يقع على عاتق موظفي الاستقبال، من خلال أداء عديد من المهام المهمة، وأن هذه الوظيفة تتطلب مجموعة من المهارات؛ لاستيعاب مختلف المهام التواصلية، وخاصة فيما يتعلق بالموظفين الجدد.

يمكن القول: إن نتائج الدراسة الحالية قدمت إسهاماً جديداً للدراسات التي تهتم بوظيفة الاستعلامات وعلاقتها بالاحتفاظ بالزبون في مجال الخدمات الطبية. فقد أظهرت هذه الدراسة نتائج تتعلق بمواضيع جديدة ومجالات جديدة. فقد أثبتت الدراسة الحالية أن استمرارية تعامل جمهور المترددين (الزبائن) مع المصحات الخاصة، يتأثر - بشكل كبير - بأساليب التواصل لموظفي الاستعلامات - وتعاملهم مع الجمهور - بوصفهم مفتاح الدخول لتلقي الخدمات الطبية والعلاجية من تلك المصحات، وبوصفهم - أيضاً - وسيطاً بين متلقي الخدمة الطبية (المتردد/الزبون) وبين مقدم الخدمة الطبية (الطبيب، والتمريض، والتحليل، والتصوير، وغيرها من الخدمات التي تقدمها المصحات الخاصة). ولقد أكدت - أيضاً - نتائج الدراسة الحالية، أهمية عملية التواصل التي يقدمها موظفو الاستعلامات، ودورهم في الاحتفاظ بالزبون، من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة، وبصفة خاصة، عن الأسئلة العامة الأربعة، التي من شأنها أن تبين أهمية تعامل موظفي الاستعلامات مع جمهور المواطنين المترددين، ومدى تأثير هذه المعاملة في ولائهم واستمراريتهم في التعامل مع المصحة

برمتها، ولو على حساب جودة الخدمات الطبية التي تقدمها تلك المصحات. ولم تتمكن هذه الدراسة من مقارنة نتائجها بدراسات أخرى؛ لعدم الحصول على دراسات تناولت مشكلة الدراسة الحالية قيد البحث، ومتغيراتها. ويمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في الآتي:

- تمثل أساليب التواصل الأخلاقية المتمثلة في: (سلوكيات موظفي الخدمات اللفظية وغير اللفظية، والالتزام بنظام الدور وأرقام الحجز؛ للحصول على الخدمات الطبية، وتقديرهم لظروف المرضى)، المرتبة الأولى لدى المترددين على الخدمات الطبية في استمراريتهم بالتعامل مع المصحات.
- تأتي، في المرتبة التالية في الاحتفاظ بالزبائن، أساليب تعامل موظفي الاستعلامات الإنسانية، والابتعاد عن النظرة المادية، وسعة صدورهم، واستخدام الحكمة، والأسلوب الراقي، وفهم حاجات طالب الخدمة، وتوجيهه، ومتابعته، ووجود منظومة معلومات خاصة بالمريض.
- كل العبارات الأخرى المتعلقة بأساليب تواصل موظف الاستعلامات، التي شملتها الدراسة، تعد ذات أهمية، ولها دور في الاحتفاظ بالزبون.

التوصيات والدراسات المستقبلية

- بناءً على نتائج الدراسة، فيمكن تقديم بعض التوصيات على النحو التالي:
- التركيز على انتهاج الأساليب الأخلاقية، سواء أكانت لفظية أم غير لفظية، عند التواصل مع المترددين، والتعامل معهم.
 - تبني أسلوب العدل في التعامل مع جميع المترددين دون محاباة أو (وساطة).
 - حث موظفي الاستعلامات على انتهاج أساليب، تواصل التعامل بإنسانية، والابتعاد عن النظرة المادية.
 - الوعي بمدى أهمية عمل موظفي خدمات الاستعلامات، ودعم الإدارة لهم، بصفتهم عاملاً مؤثراً حقيقياً في الاحتفاظ بالزبون.
 - تدريب موظفي الاستعلامات بشكل احترافي، وتحفيزهم لضمان رضاهم الوظيفي وولائهم، ومنحهم الثقة بأنفسهم، ما يضمن تقديم جودة عالية في هذه الوظيفة المهمة.

- توفير المناخ الملائم لموظفي خدمات الاستعلامات، مثل مكان العمل، وساعات العمل، واحتياجات العمل، وأدواته، وأجهزته، ومعداته.
- إدراك المسؤولين في المصحات الخاصة ووعيهم بأن موظفي خدمات الاستعلامات يمثلون أدوات ترويجية وتوزيعية للخدمات التي تقدمها المصحة.

دراسات مستقبلية مقترحة:

- دراسة متغير جودة الخدمة التي يقدمها موظف الاستقبال، بوصفها وسيطاً بين جودة الخدمات الطبية التي تقدمها المصحة، ورضا المترددين وولائهم.
- إعادة تطبيق هذه الدراسة في قطاعات أخرى خدمية أو صناعية، وفي ظل ثقافات أخرى.
- إجراء دراسة للتحليل العاملي والتأكيدي، باستخدام تقنيات مثل (SPSS, SEM, PLS Smart) لاستخراج أبعاد لمتغير أساليب تواصل الخدمات التي يقدمها موظفو الاستعلامات بالمصحات الخاصة.

قيود الدراسة

يبدو أن جائحة (كورونا) ألقت بظلالها على إجراءات البحث العلمي أيضاً. فمن ضمن التحديات التي واجهت هذه الدراسة والتي قد تؤثر في تعميم نتائجها، عدم توزيع استمارات الاستبيان على عينة ممثلة تمثيلاً دقيقاً لمجتمع الدراسة، فنسبة من جمهور مجتمع الدراسة لا يستخدمون الإنترنت، الذي كان ساحة لتوزيع استمارات استبيان هذه الدراسة. ولكن يمكن التغلب على ذلك بالنظر إلى تجانس الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة، وخاصة فيما يتعلق بالسلوك الشرائي. كذلك عدد العينة التي خضعت للتحليل الإحصائي، لم تكن في المستوى المطلوب، بالرغم من إرسال حوالي (384) رسالة عبر واتس أب، والفايبر، بتاريخ 2022/12/19م، حتى 2022/2/2م، فقد تم الحصول على ردود (83) استجابة فقط. كما أن الدراسة الحالية لم تستخدم أبعاداً متعددة لمتغيرات الدراسة، حتى يتسنى استخدام الانحدار لتحليل البيانات.

الهوامش

¹ المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، ص - ص، 55-59.

² تم استخدام محركات البحث العلمية المشهورة عبر الإنترنت، وقواعد البيانات للمجلات العلمية العالمية، وكذلك المجلات والبحوث الموجودة في مواقع الجامعات. كل ذلك تم باستخدام الكلمات المفتاحية المتعلقة بموضوع البحث بصيغ مختلفة لضمان وجود دراسات ذات علاقة بالدراسة الحالية.

³ http://edutechwiki.unige.ch/en/Methodology_tutorial_-_descriptive_statistics_and_scales#Bibliography

⁴ في أي كتاب إحصائي معروف أن القيمة المعيارية لاختبار ت (t) عند مستوى معنوية (0.05) وبمستوى ثقة (95%) يكون (1.96) عندما يكون حجم العينة أكبر من 120، وفي هذه الدراسة فإن قيم ت الجدولية تساوي 2.0 باعتبار حجم العينة 83، Sekaran & Bougie, 2010, (290, 428).

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد، (2009)، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام

برنامج SPSS، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، دار وائل للنشر.

2. الخضر، غروب راسم، و زاهر، تيسير، (2019)، أثر تحفيز الموظفين في تحسين جودة الخدمة الفندقية: دراسة

ميدانية لموظفي الاستقبال في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، مجلة جامعة البعث، 41(39)، 95-126.

3. الزيادات، محمد عواد و العوامرة، محمد، عبدالله، (2012)، استراتيجيات التسويق: منظور متكامل، الطبعة

الأولى، عمان - الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

4. العمر، بدران عبدالرحمن عثمان، (2003)، عدم الرضا الوظيفي لدى جهاز التمريض بمدينة الرياض والرغبة في

ترك المستشفى، مجلة جامعة الملك سعود، 15، العلوم الإدارية، (1)، 1-24.

5. الخفاجي، المدرس حاكم جبوري (2012)، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة

في مصرف بابل الأهلي فرع النجف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، 8 (25)، 73-114.

6. المؤسسة العاملة للتعليم الفني والتدريب المهني، موظف الاستقبال: مهارات التعامل مع العملاء، الإدارة العامة

لتصميم المناهج، المملكة العربية السعودية. متاح على الانترنت: <https://books-library.net/free>

265703401-download

7. بو عباس، أحمد عباس يوسف، (2010)، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى: دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت، رسالة دكتوراه، جامعة الشرق الأوسط.
8. بوناب، رياض، (2019)، أثر جودة الخدمات المالية على الصورة الذهنية المدركة، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
9. سويدان، نظام ومنصور، مجيد، (2012)، تأثير سعر مكونات المنتج السياحي على السياحة الداخلية في الأردن (دراسة ميدانية بأراء المواطنين الأردنيين)، Bethlehem University Journal، 11-37.
10. عبدالرحمن، طارق عطية، (2012)، أثر جودة الخدمة على رضا المستفيدين في ظل سياسة التحرر الاقتصادي : دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين من القطاع التعاوني الزراعي المصري، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، 24(2)، 215 - 239 .
11. عبد الفتاح، (2008)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، جدة- المملكة العربية السعودية، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
12. عبد الكريم رحالي، (2017)، اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية وطرق تحسينها دراسة ميدانية بمستشفى بني مشوس بالجزائر العاصمة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 4(1) 225-247.
13. عبد المنعم، أمل عبد المرضى، (2019)، محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 17(17)، 55-85.
14. عرفة، سيد سالم، (2011)، نظم المعلومات التسويقية، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، دار الرأية للنشر والتوزيع.
15. كردية، أيمن زكي سعيد، (2011)، مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور و أثرها على فعالية الخدمة الصحية من وجهة نظر جمهور المراجعين: دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الصحية الأولية بوزارة الصحة الفلسطينية محافظات قطاع غزة . رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة ، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.

16. كوتلر، فيليب (بدون تاريخ) كوتلر يتحدث عن التسويق، ترجمة: بابكر، فيصل عبدالله، مكتبة جرير، متاح على

الموقع: www.books4all.net

17. حافظ، محمد حسن و نازك عبدالله حامد علي، عبدالغفار عبدالله حامد علي، (2019)، أثر مهارات التعامل مع

المرضى على جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الخاصة في ولاية الخرطوم،

Global Journal of Economics and Business، 6(3)، 469-485.

18. علي، مصدق حنون، (2011)، العلاقة بين التسويق العلائقي والاحتفاظ بالزبون دراسة حالة في بعض

المصارف الأهلية/العراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (28)، ص ص 249-279.

19. نصيف، عمر بن عبدالله عمر، (2013)، دور جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستخدمين: دراسة

ميدانية على نظم الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، 25 (2)، ص

ص 163-188 .

ثانياً: رومنة المراجع العربية

1. Albeldawi, A. (2009). Statistical methods for economical sciences and business management using SPSS programm (in Arabic). First edition, Amman-Jordan, Dar Weal for Publishing.
2. Alkhedr, G. & Zaher, T. (2019). The impact of employee motivation in improving the quality of hotel service: an empirical study of receptionists in five start hotels in Damascus (in Arabic). Journal of Albaath University for Humanist Sciences, 41(39), 95-126.
3. Azzayadat, M. & Alaawamra, M. (2012). Marketing Strategies: complete perspective (in Arabic). First edition, Amman-Jordan, Dar Alhamed for Publishing and Distribution.
4. Al-Amar, B. (2003). Job dissatisfaction and nurses withdrawl from hospitals in Riyadh City (in Arabic). J. king Saud Univ, 15(1), 1-24.
5. Alkhafaji, H. (2012). Customer satisfaction as a moderator on the relationship between service quality and customer loyalty: a case study in Babylon Bank- Najaf Branch (in Arabic). Jounal of Alghezi for Economic and Manageria Sciences, 8(25) 73-114.
6. Technical And Vocational Training Corporation, Receptionist: Customer Handing skills (in Arabic) General Administration of Curriculum Design. Kingdom of Saudi Arabia. Available on: <https://books-library.net/free-265703401-download>

7. BuAbbas, A. (2010). The Impact of Healthcare Quality and Communication on Patient Satisfaction: Analytical Comparative Study in Al-Amiri government Hospital and Al Salam International Private Hospital in Kuwait State (in Arabic). Master Thesis, Middle East University. Jordan.
8. BuNab, R. (2019). The effect of the quality of financial services on the perceived mental image: a case study of Algeria Post in M'sila (in Arabic). Master Thesis, University of M'sila, Algeria.
9. Swedan, N. & Mansour, M. (2012). The effect of tourist product price components on internal tourism (field study Jordan servile perspective), (in Arabic). Bethlehem University Journal, 31(12), 11-37.
10. Abdel-Rahman, T. (2012) The impact of service quaiity on clients satisfaction under the free eco anomic policy: A field study on a sample of beneficiaries of the Egyptian agricultural cooperative sector. (in Arabic). J. king Saud Univ, 24(2), 215-239.
11. Abdel-Fattah, A. (2008). Introduction in descriptive and statistic by using SPSS (in Arabic). First edition, Jeddah, Saudi Arabia Kinkdom, Khawarizm Academy.
12. Rahali, A. (2008). Workers and patients' attitudes towards interest reminders of medical services and ways to improve them: A field study hospital Beni Messous carious Algiers (in Arabic). Journal of Psychological and Educational Sciences, 4(1), 225-274.
13. Abdel Moneim, A. (2019). Determinants of quality of health services and their relationship to clients satisfaction in the Governmental Hospitals (in Arabic). Journal of the Society for Social Work and Research, 17(1), 55-85.
14. Arafa, S. (2011). Marketing information system (in Arabic). First edition, Amman-Jordan, Dar al Raya for publishing and distribution.
15. Kordiya, A. (2011). Health Personal kills in dealing with the public and its impact on the effectiveness of the provided health service in followers patient perspectives: an empirical study on the primary health care centers at the Palestinian Ministry of Health (in Arabic). Master thesis, Islamic Gaza university, Palestinian.
16. Kotler, p. (nd). Kotler talks about marketing (in Arabic). translator: Babakr, F, Jareer Laibrary, available on: www.books4all.net
17. Hafez, M., Ali, Z., & Ali, A. (2019). The Impact of the Skills of Dealing with Patients on the Quality of Health Service Applied Study on a Sample of Private Hospitals in Khartoum State (in Arabic). Global Journal of Economics and Business , 6(3) 469-485.

18. Ali, H. (2011). The relationship between relationship marketing and customer retention: case study in some Iraqi Private Banks (in Arabic). Journal of Baghdad College For Economics Sciences, (26), 249-279.
19. Nasseef, O. (2013). The Role of the Quality of Electronic Services in Achieving Users Satisfaction "A Field Study on E-Government Systems in the Kingdom of Saudi Arabia" (in Arabic). J. king Saud Univ, 25(2), 163-188.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

1. Ahmad, R., and Buttle, F. (2001). Customer retention: a potentially potent marketing management strategy. Journal of strategic marketing. 9(1). PP 29-45.
2. Al-Daoar, R., and Munusamy, S. (2019). Evaluating Nurses' Perspective towards Service Quality and Patient Satisfaction in Private Hospitals: An Empirical Study in Yemen. Indian Journal of Public Health Research & Development. 10(8). PP 259-265.
3. Al-Hawari, M., Ward, T. and Newby, L. (2009). The relationship between service quality and retention within the automated and traditional contexts of retail banking. Journal of Service Management. 20 (4). PP 455-472.
<https://doi.org/10.1108/09564230910978539>
4. Aljoudimi, Y., I. (2015a). Service Quality, Perceived Value and Patient Satisfaction: A Study of Public and Private Hospitals in Tripoli, Libya. Unpublished Thesis of Doctor of Philosophy. Universiti Tun Abdul Razak, Malaysia.
5. Aljoudimi, Y. I., Rejab, I. B., and Mohamed, Z. B. (2015b). Service Quality toward Patient Satisfaction the Moderating Role of Time and Efforts in Public Hospitals in Tripoli, Libya. International Journal of Managerial Studies and Research. 3(6), PP 97-116.
6. Aljoudimi, Y.I., Mohamed, Z.B., and Mat, J. (2017). Direct Roles of Service Quality and Indirect (Moderating) Roles of Perceived Value on the Level of Patient Satisfaction: From the Perception of Patient of Private Hospitals in Tripoli, Libya: SPSS and PLS Approach. International Journal of Business Marketing and Management. 2 (3). PP 39-59.
7. Arber .S and Sawyer. L. (1985). The role of the receptionist in general practice: A dragon behind the desk?. Social Science and Medicine. 20(9). PP 911-921.
8. Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M., and Ahmad, S. (2018). Impact of service quality, corporate image and perceived value on brand loyalty with presence and absence of

- customer satisfaction: A study of four service sectors of Pakistan. *Sciences*. 8(2). PP 452-474.
9. Badri, M. A., Attia, S., and Ustadi, A. M. (2009). Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: testing for causality. *International journal of health care quality assurance*.
 10. Baronene, S. (2010). Front office: Role positions and risks of maintaining standards of service quality. *Perspectives of Innovations, Economics and Business, PIEB*. 4(1). PP 80-81.
 11. Brant, H., Atherton, H., Bikker, A., Porqueddu, T., Salisbury, C., McKinstry, B., and Ziebland, S. (2018). Receptionists' role in new approaches to consultations in primary care: a focused ethnographic study. *Br J Gen Pract*. 68(672). PP 478-486.
 12. Burrows, M., Gale, N., Greenfield, S., and Litchfield, I. (2020). A quantitative assessment of the parameters of the role of receptionists in modern primary care using the work design framework. *BMC Family Practice*. 21(1). <https://doi.org/10.1186/S12875-020-01204-Y/FULLTEXT.HTML>
 13. Caruana, A., Money, A., and Berthon, R. (2000). Service quality and satisfaction – the moderating role of value, *European Journal of Marketing*. 34(11). PP 1338 - 1353.
 14. Cho, W. H., Lee, H., Kim, C., Lee, S., and Choi, K. S. (2004). The impact of visit frequency on the relationship between service quality and outpatient satisfaction: a South Korean study. *Health services research*. 39(1). PP 13-34.
 15. Dental Abstract, Dental office receptionist, (No authors available), September-October. 2007. PP 525-278. <https://www.scribd.com/document/386464327/Avances-en-Materiales>. (Date of visit: 10-2-2018 at 8.15 pm Libya, The date of the second visit is 4-6-2020)
 16. Edward, M., and Sahadev, S. (2011). Role of switching costs in the service quality, perceived value, customer satisfaction and customer retention linkage. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
 17. Garson, G. D. (2012). Testing statistical assumptions. *Asheboro, NC: Statistical Associates Publishing*.
 18. González-González, T., García-Almeida, D.J. and Viseu, J. (2021), Frontline employee-driven change in hospitality firms: an analysis of receptionists' personality on implemented suggestions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 33 (12). PP. 4439-4459. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2021-0645>.

19. Helkkula, A., Kowalkowski, C., and Tronvoll, B. (2018). Archetypes of service innovation: implications for value cocreation. *Journal of Service Research*, 21(3), PP 284-301.
20. Hewitt, H., McCloughan, L and McKinstry, B. (2009). Front desk talk: discourse analysis of receptionist–patient. *Interaction British Journal of General Practice*. PP e260- e266.
21. Johanson, D., Ahn, H., Sutherland, C., Brown, B., MacDonald, B., Lim, J. and Broadbent, E. (2020). Smiling and use of first-name by a healthcare receptionist robot: Effects on user perceptions, attitudes, and behaviours. *Paladyn. Journal of Behavioral Robotics*. 11(1). PP 40-51.
22. Kornbluth, L., Kaplan, C. P., Diamond, L., and Karliner, L. S. (2021). Communication methods between outpatients with limited-English proficiency and ancillary staff: LASI study results. *Patient Education and Counseling*.
23. Martey, E. M., Brew, Y., and Frempong, J. (2020). Psychological Effect of Communication Skills on Customer Retention: Evidence from Supply Chain Process of Indonesian Electronic Companies. *Int. J Sup. Chain. Mgt* , 9(3), PP 720-729.
24. Meesala, A., and Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 40. PP 261-269.
25. Neuwelt, P. M., Kearns, R. A., and Browne, A. J. (2015). The place of receptionists in access to primary care: challenges in the space between community and consultation. *Social Science and Medicine*. 133. PP 287-295.
26. Newman, K., Maylor, U., and Chansarkar, B. (2002). The nurse satisfaction, service quality and nurse retention chain. *Journal of Management in Medicine*.
27. Park, K. H., and Kim, D. K. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(5), PP 504-515.
28. Pathak, P. (2017). An Analysis of Outpatients' Perceived Service Quality and Satisfaction in Selected Private Hospitals of Kathmandu. *Journal of Business and Social Sciences Research*. 2(1-2). PP 69-84.
29. Prentice, C., and Nguyen, M. (2020). Engaging and retaining customers with AI and employee service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, PP 102186.

30. Ranaweera, C., and Neely, A. (2003). Some moderating effects on the service quality-customer retention link. *International journal of operations & Production management*.
31. Reguieg, N. B. (2020). Cultural Conflicts At The Hotel Front Desk:, A Case Of English For Tourism, *مجلة جسور المعرفة*, 6(2). PP 663-675.
<https://doi.org/10.35645/1711-006-002-045>
32. Ribbink, D., Van Riel, A. C. R., Liljander, V. and Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet. *Managing Service Quality*. 14. PP 446-456.
33. Saffari, M., Sanaeinasab, H., Rashidi-jahan, H., Alipour, K., and Khalaji, K. (2020). Evaluation of an Education program to Improve Communication Skills among Clinic Receptionists in Baqiyatallah Hospital. *Journal of Military Health Promotion*, 1(1), PP 22-31.
34. Sekaran, U., and Boudie, R. (2010). *Research Methods for Business Research: A Skill Building Approach*, fifth edition, John Wiley & Sons Ltd.
35. Singh, H. (2006). The importance of customer satisfaction in relation to customer loyalty and retention. *Academy of Marketing Science*. 60(46). PP 193-225.
36. Shin, H., Perdue, R. R., and Kang, J. (2019). Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective. *Tourism Management*, 74, PP 310-318.
37. Spreng, R. A., MacKenzie, S.B. and Olshavsky, R.W. (1996). A re-examination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*. 60(3). PP 15-32.
38. Strathmann, C. M., and Hay, M. C. (2009). Working the waiting room: Managing fear, hope, and rage at the clinic gate. *Medical anthropology*. 28(3). PP 212-234.
39. Su, L., Swanson, S. R., and Chen, X. (2016). The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality. *Tourism Management*. 52. PP 82-95.
40. Sureshchandra, G. S., Rajendran, C., and Anantharaman, R. N. (2003). The relationship between service quality and customer satisfaction - a factor specific approach. *Journal of Service Marketing*. 16(4). PP 363-379.
41. Sutherland, C. J., Ahn, B. K., Brown, B., Lim, J., Johanson, D. L., Broadbent, E., and Ahn, H. S. (2019, May). The doctor will see you now: could a robot Be a medical receptionist?. In 2019 International Conference on Robotics and Automation (ICRA) (pp. 4310-4316). IEEE.

42. Theodorakis, N. D., Koustelios, A., Robinson, L., and Barlas, A. (2009). Moderating role of team identification on the relationship between service quality and repurchase intentions among spectators of professional sports. *Managing Service Quality: An International Journal*.
43. Trasorras, R., Weinstein, A., and Abratt, R. (2009). Value, satisfaction, loyalty and retention in professional services. *Marketing Intelligence & Planning*. 27(5). PP 615-632.
44. Trovato, G., Ramos, J. G., Azevedo, H., Moroni, A., Magossi, S., Simmons, R., Ishii, H., and Takanishi, A. (2017). A receptionist robot for Brazilian people: study on interaction involving illiterates. *Paladyn, Journal of Behavioral Robotics*. 8(1). PP 1–17. <https://doi.org/10.1515/pjbr-2017-0001>
45. Yilmaz, V., Ari, E., and Gürbüz, H. (2018). Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector. *International Journal of Bank Marketing*.

The Communication Methods of The Receptionists and Their Influence on The Customers' Retention: An Empirical Study on Private Hospitals in Libya

Yousf Ibrahim Aljoudimi

Department of Marketing, Bani Waleed University- Libya

Yosef51@gmail.com

Abstract

Retention of customers is a focal point of any business, and following a certain retention policy expresses how effective the marketing strategy is. Although the previous studies-especially in the context of the services- focused on how retention is affected by several variables under purchasing behavior theory, they did not address the effect of the communication methods of the receptionists, which play a vital role when communicating directly/indirectly with the customers from the very beginning, during, end served, and retention stages. Therefore, this study is an attempt to bridge this research gap. The main aim of the current study is to figure out how communication methods of the receptionists play a vital role in the retention of customers in private hospitals in Libya. A quantitative method was conducted, an electronic questionnaire (Google Forms Questionnaire) was used and Convenience Sampling Approach was used, too. The researcher analyzed 83 questionnaires. For data preparation and data analysis, three programs were utilized: Excel, SPSS, and Google Spread Sheet. Furthermore, descriptive statistics and one-sample t-test were used to answer the research questions and testing hypotheses. The result of the study revealed that communication methods of the receptionists contribute to the retention of customers in private hospitals in Libya. These findings have some important implications for the theoretical understanding of the customer retention, which should be considered by the private hospitals. Finally, further research is also recommended.

Keywords: Customer Retention, communication methods, Receptionists, Private Hospitals, Libya.