

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة صحية

عنوان البحث

أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

رزان محمد هزاع

إشراف:

د. فايز جراد

د. الفصيل حسن

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
7	أهداف الدراسة:
8	تساؤلات الدراسة:
8	فروض الدراسة:
9	الدراسات السابقة:
21	الفجوة البحثية:
22	المنطلقات النظرية للدراسة:
23	المنهجية وطرق البحث:
26	مجتمع وعينة الدراسة:
24	أداة الدراسة:
25	أساليب التحليل الإحصائي:
26	خامسًا: حدود الدراسة:
27	المراجع:

مقدمة

شهد القطاع الصحي خلال السنوات الأخيرة تحولًا رقميًا متسارعًا، مدفوعًا بالتطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى ظهور الخدمات الصحية الإلكترونية بوصفها أحد أهم الأدوات الحديثة لتطوير جودة الرعاية الصحية وتحسين كفاءة تقديم الخدمات. وقد أكدت منظمة الصحة العالمية في استراتيجيتها العالمية للصحة الرقمية (2020-2025) على أهمية توظيف التقنيات الرقمية لتعزيز كفاءة الأنظمة الصحية وتمكين المرضى، باعتبار الصحة الرقمية مجالًا معرفيًا وتطبيقيًا يهدف إلى تحسين الصحة عبر تطوير واستخدام التقنيات الحديثة (world health organization, 2021). وقد أسهمت هذه الخدمات في إحداث نقلة نوعية في أساليب تقديم الرعاية الصحية، من خلال إتاحة حجز المواعيد إلكترونياً، والاستشارات الطبية عن بُعد، والوصفات الإلكترونية، والوصول إلى السجلات الطبية، إلى جانب العديد من الخدمات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل حصول المستفيدين على الرعاية الصحية بكفاءة وسرعة .

ويُعد رضا المستفيدين من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم جودة الخدمات المقدمة وقياس مدى نجاحها في تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. وفي ظل التوسع في تطبيق الخدمات الصحية الإلكترونية، أصبح من الضروري دراسة مدى تأثير هذه الخدمات في تعزيز رضا المستفيدين، من خلال الوقوف على الجوانب المتعلقة بسهولة الاستخدام، وسرعة إنجاز الخدمات، وإمكانية الوصول إليها، وجودة المعلومات، وموثوقية الأنظمة الإلكترونية، لما لذلك من أثر مباشر في تحسين تجربة المستفيد ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية .

وفي المملكة العربية السعودية، حظي التحول الرقمي في القطاع الصحي باهتمام كبير في إطار مستهدفات رؤية المملكة ، 2030 حيث تبنت وزارة الصحة مبادرة الصحة الإلكترونية بوصفها عاملاً حيوياً للتحول الشامل في القطاع، تستهدف تحسين فعالية وكفاءة الرعاية الصحية من خلال تقنية المعلومات وإنشاء سجل طبي إلكتروني موحد يربط جميع أنظمة المعلومات الصحية (وزارة الصحة، 2023). وقد أظهر التقرير السنوي لوزارة الصحة مؤشرات أداء فعلية تعكس هذا التوجه، منها ارتفاع نسبة السكان الذين لديهم سجل طبي رقمي موحد، إلى جانب تحسن مستمر في مؤشرات سرعة ورضا المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة (وزارة الصحة، 2022).

وعلى الرغم من الجهود المبذولة في هذا المجال، تشير الدراسات السابقة إلى أن معظمها اقتصر على دراسة خدمة إلكترونية محددة كالطب الاتصالي أو الوصفات الإلكترونية، دون تناول الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل، كما أن كثيرًا منها أجري في بيئات صحية تختلف عن البيئة السعودية، مما يشير إلى وجود فجوة بحثية تستدعي إجراء دراسات ميدانية حديثة تقيس أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين ضمن السياق المحلي .

وانطلاقًا من ذلك، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل العلاقة بين مستوى الخدمات الصحية الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، بما يساهم في تقديم نتائج وتوصيات تدعم صناع القرار في تطوير منظومة الخدمات الصحية الرقمية، وتحقيق مستويات أعلى من رضا المستفيدين بما يتوافق مع أهداف التحول الرقمي والتنمية المستدامة في القطاع الصحي.

مشكلة الدراسة

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية توسعًا متسارعًا في تطبيق الخدمات الصحية الإلكترونية، إذ كشف التقرير السنوي لوزارة الصحة عن مؤشرات نوعية تعكس أثر مسيرة التحول الصحي في المملكة، حيث تجاوز عدد مستخدمي تطبيق "صحتي" 30 مليون مستخدم، وبلغ عدد المواعيد المقدمة عبر مستشفى صحة الافتراضي 47,404 موعدًا مسجلًا ارتفاعًا بنسبة 58% مقارنةً بالعام السابق (وزارة الصحة، 2023). غير أن التوسع في تطبيق هذه الخدمات لا يعني بالضرورة تحقيق رضا المستفيدين عنها، إذ قد تواجه هذه الخدمات جملةً من التحديات المتعلقة بسهولة الاستخدام، وجودة المعلومات، وموثوقية الأنظمة، وإمكانية الوصول، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر في مستوى رضا المستفيدين وتقبلهم لهذه الخدمات.

وتؤكد الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية الإلكترونية ورضا المستفيدين، إذ أثبتت دراسة Asiri وآخرين (2024) ارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية في مراكز

الرعاية الصحية الأولية بمدينة أبها، كما أكدت دراسة AlShareef و AlWabel (2024) أن 90% من المستفيدين وجدوا الخدمات الصحية الافتراضية مفيدة وملائمة. إلا أن هذه الدراسات اقتصرت على مناطق جغرافية محددة أو خدمات إلكترونية بعينها، دون تناول الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل على مستوى المملكة. ومن هذا المنطلق، تتمحور مشكلة الدراسة حول وجود فجوة بحثية تتمثل في غياب دراسة ميدانية شاملة تقيس أثر الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، بما يسهم في تشخيص واقع هذه الخدمات، وتحديد العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين، ودعم متخذي القرار في رسم سياسات أكثر فاعلية لتطوير منظومة الصحة الرقمية.

أهمية الدراسة

أ) الأهمية العلمية:

- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالخدمات الصحية الإلكترونية ورضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية، في ظل محدودية الدراسات التي تتناول هذا الموضوع بصورة شاملة .
- سد الفجوة البحثية من خلال دراسة أثر الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل في رضا المستفيدين، بدلاً من الاقتصار على خدمة إلكترونية محددة، وذلك في ظل التطور المتسارع للخدمات الصحية الرقمية في المملكة
- توفير إطار علمي يمكن أن تستفيد منه الدراسات المستقبلية في مجال التحول الرقمي والخدمات الصحية الإلكترونية، بما يدعم البحث العلمي في هذا المجال ويفتح آفاقاً لدراسات أكثر تخصصاً وعمقاً.

ب) الأهمية التطبيقية:

- تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير وتحسين الخدمات الصحية الإلكترونية المقدمة في المملكة العربية السعودية، بما يرفع من كفاءتها ويعزز جودتها .
- مساعدة صناع القرار في وزارة الصحة والجهات الصحية ذات العلاقة على التعرف إلى العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين، بما يدعم تحسين جودة الخدمات الصحية الإلكترونية ورسم سياسات أكثر فاعلية .
- دعم جهود التحول الرقمي في القطاع الصحي من خلال تقديم نتائج ميدانية حديثة تساعد في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين جودة الرعاية الصحية، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- تمكين المستفيدين من الخدمات الصحية الإلكترونية من الاستفادة من خدمات أكثر ملائمة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، من خلال توجيه الجهات الصحية نحو تحسين تجربة المستفيد وتطوير منظومة الخدمات الرقمية بما يحقق رضاهم الفعلي.

أهداف الدراسة

الهدف العام:

التعرف على أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الخاصة:

1. التعرف على واقع الخدمات الصحية الإلكترونية المقدمة في المملكة العربية السعودية ومستوى استخدام المستفيدين لها .
2. قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية من حيث سهولة الاستخدام، وسرعة الخدمة، وجودة المعلومات، وموثوقية الأنظمة الإلكترونية.
3. تحديد أثر أبعاد الخدمات الصحية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، وسرعة الخدمة، وجودة المعلومات، وإمكانية الوصول، وموثوقية الأنظمة) في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية .
4. التعرف على الفروق في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية تبعاً للخصائص الديموغرافية كالعمر والمستوى التعليمي والجنس.
5. تقديم توصيات تسهم في تطوير الخدمات الصحية الإلكترونية ورفع مستوى رضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي : ما أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية؟

1. ما واقع الخدمات الصحية الإلكترونية المقدمة في المملكة العربية السعودية ومستوى استخدام المستفيدين لها؟
2. ما مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية من حيث سهولة الاستخدام، وسرعة الخدمة، وجودة المعلومات، وموثوقية الأنظمة الإلكترونية؟
3. ما أثر أبعاد الخدمات الصحية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، وسرعة الخدمة، وجودة المعلومات، وإمكانية الوصول، وموثوقية الأنظمة) في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية تعزى للخصائص الديموغرافية (العمر، والجنس، والمستوى التعليمي)؟
5. ما التوصيات المقترحة لتطوير الخدمات الصحية الإلكترونية ورفع مستوى رضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة

- **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضيات الفرعية:**
 - 1H: يوجد مستوى للخدمات الصحية الإلكترونية ورضا المستفيدين عنها في المملكة العربية السعودية.
 - 2H: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة

دراسة (Alharbi et al., 2021)

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر استخدام تطبيق "صحة(seha)" في تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية، وقياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية .

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المقطعي (Cross- Sectional) ، واستخدمت الاستبانة الإلكترونية أداة لجمع البيانات من عينة من مستخدمي تطبيق " صحة " في المملكة العربية السعودية .

أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام تطبيق "صحة" وارتفاع مستوى رضا المستفيدين، كما بينت أن سهولة استخدام التطبيق وسرعة الحصول على الخدمة أسهمت في تحسين تجربة المستفيد، في حين أثرت بعض المشكلات التقنية سلباً في مستوى الرضا .

العلاقة بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين، إلا أنها اقتصرت على تقييم تطبيق "صحتي" فقط، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة أثر الخدمات الصحية الإلكترونية بصورة أشمل، بما يوفر فهماً أوسع للعوامل المؤثرة في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية

دراسة (Almaghaslah et al., 2022)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى رضا المرضى عن خدمة الوصفات الطبية الإلكترونية (وصفتي) بعد تطبيقها على مستوى المملكة العربية السعودية، والتعرف على العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين عن الخدمة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المقطعي (Cross- Sectional)، واستخدمت استبانة إلكترونية بمقياس ليكرت الخماسي لجمع البيانات من 400 مشارك من المستخدمين من خدمة "وصفتي" في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، ثم جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لقياس مستوى رضا المستخدمين والعوامل المرتبطة به .

أهم النتائج: أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا المستخدمين عن خدمة ، حيث أسهمت الخدمة في تسهيل الحصول على "وصفتي" الأدوية، وتقليل الوقت والجهد، وتحسين كفاءة صرف الوصفات الطبية. كما بينت الدراسة أن سهولة استخدام النظام وتوافر الخدمة وسرعة الحصول على الدواء كانت من أبرز العوامل التي عززت رضا المستخدمين، في حين تمثلت أبرز التحديات في بعض المشكلات التقنية وعدم توافر بعض الأدوية في الصيدليات .

العلاقة بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر إحدى الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستخدمين داخل المملكة العربية السعودية، وأكدت وجود علاقة إيجابية بين استخدام خدمة "وصفتي" ومستوى رضا المرضى. إلا أنها ركزت على خدمة الوصفات الإلكترونية فقط، بينما تتناول الدراسة الحالية الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل، مما يسهم في تقديم صورة أكثر تكاملاً عن أثر هذه الخدمات في رضا المستخدمين عن الخدمات الصحية.

دراسة (Alessa et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى تقييم استخدام المرضى للخدمات الصحية الإلكترونية المخصصة للتواصل مع مراكز الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، والتعرف على اتجاهاتهم نحو هذه الخدمات، والعوامل المؤثرة في استخدامها واستمرار الاستفادة منها .

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام تصميم الدراسة المقطعية (Cross- Sectional)، وُجمعت البيانات من خلال استبانة استندت إلى نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية (UTAUT) ، وقيمت

المشاركون الخدمتين الأكثر استخداماً وهما حجز المواعيد والاستشارة الطبية، ثم حُللت البيانات باستخدام التحليلات الوصفية وتحليلات الارتباط الخطي .

أهم النتائج :أظهرت النتائج أن أعلى معدل استخدام كان لخدمة حجز المواعيد إذ بلغ (47.4%)، في حين كان أدنى معدل لخدمة قياس العلامات الحيوية (2.4%). كما تبين أن سهولة الاستخدام، والفائدة المتوقعة، وتوافر الدعم الفني، والثقة بالخدمة كانت من أبرز العوامل التي عززت استخدام الخدمات الصحية الإلكترونية. وأكدت الدراسة أن تحسين هذه العوامل يسهم في زيادة استفادة المرضى من الخدمات الرقمية وتحسين تجربتهم مع الرعاية الصحية .

العلاقة بالدراسة الحالية :تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، واهتمامها بالعوامل المؤثرة في استخدام هذه الخدمات. إلا أنها ركزت بصورة أساسية على استخدام المرضى واتجاهاتهم نحو خدمات التواصل مع مراكز الرعاية الصحية الأولية، بينما تركز الدراسة الحالية على أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية، مما يمنحها نطاقاً أوسع في تحليل العلاقة بين الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين.

دراسة (Albaghdadi & Al Daajani, 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات أفراد المجتمع في مدينة جدة تجاه استخدام خدمات الطب الاتصالي، وقياس مستوى رضا المستفيدين عنها، وتحديد أبرز المعوقات التي تحد من استخدامها .

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المقطعي (Cross- sectional) ، واستخدمت استبانة منظمة لجمع البيانات من 403 مشاركاً من مراكز وزارة الصحة في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة من فبراير إلى مايو ،2023 ثم جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28

أهم النتائج :أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الطب الاتصالي، إذ بلغ متوسط الرضا الكلي (4.56 من 5) .وتبين أن أعلى جوانب الرضا كانت إمكانية التحدث بحرية مع مقدم الخدمة

(4.64)، تليها سهولة التسجيل وحجز المواعيد (4.63) كما أفاد 93.1% من المشاركين بأن خدمات الطب الاتصالي حسنت إمكانية وصولهم للرعاية الصحية وأبدوا استعدادهم للمشاركة في استشارات مستقبلية. في حين تمثل أبرز المعوقات في شعور بعض المستفيدين بعدم الارتياح من استخدام الكاميرا أثناء الاستشارة. كما أوضحت الدراسة أن العمر والخبرة السابقة في استخدام خدمات الطب الاتصالي كانا من العوامل المؤثرة في مستوى الرضا .

العلاقة بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية، إلا أنها اقتصرت على خدمات الطب الاتصالي في مدينة جدة، بينما تتناول الدراسة الحالية أثر الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الأشمل، مما يسهم في تقديم تصور أكثر شمولاً للعوامل المؤثرة في رضا المستفيدين.

دراسة (Asiri et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة أبها، جنوب غرب المملكة العربية السعودية، مع قياس مدى إسهام هذه الخدمات في تحسين تجربة المستفيد .

اعتمدت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي باستخدام تصميم الدراسة المقطعية (Cross- sectional) ، واستخدمت استبانة معدلة لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية. وشملت العينة 249 مشاركاً من مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة أبها، ثم حلت البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26

أهم النتائج: أظهرت النتائج أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية كان مرتفعاً بصفة عامة، وتبين أن أكثر التطبيقات الإلكترونية استخداماً بين المشاركين كان نظام حجز المواعيد الإلكتروني. كما كشفت النتائج عن وجود تأثير إيجابي لاستخدام هذه الخدمات في تحسين جودة الرعاية

الصحية، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وتقليل الوقت والجهد المبذولين للحصول على الخدمة الصحية. كما أوضحت الدراسة أن مستوى الرضا تأثر ببعض الخصائص الديموغرافية للمستخدمين، مثل العمر والمستوى التعليمي .

العلاقة بالدراسة الحالية: تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستخدمين داخل المملكة العربية السعودية، كما أنها تناولت الخدمات الصحية الإلكترونية بصورة عامة وليس خدمة إلكترونية محددة، مما يجعلها الأقرب لموضوع الدراسة الحالية من بين الدراسات السابقة. إلا أنها اقتصر على مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة أبها، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى تناول أثر الخدمات الصحية الإلكترونية على رضا المستخدمين في نطاق أوسع، بما يساهم في تقديم نتائج أكثر شمولاً يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية الإلكترونية.

دراسة (AlShareef & AlWabel, 2024)

هدفت الدراسة إلى مقارنة مستوى رضا المستخدمين عن الاستشارات الصحية الافتراضية والاستشارات الحضورية، وتقييم مدى تأثير كل منهما في جودة التفاعل مع مقدمي الرعاية الصحية وسهولة الحصول على الخدمة، مع تحديد العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام تصميم الدراسة المقطعية الاستطلاعية (Prospective Cross- sectional) وُجمعت البيانات بأسلوب العينة الملائمة من 3,196 مشاركاً على مستوى المملكة العربية السعودية خلال الفترة من نوفمبر 2023 إلى يناير 2024، وشملت الاستبانة بيانات ديموغرافية ومعلومات عن سهولة الاستخدام وجودة التفاعل ومستوى الرضا، ثمُحللت البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للمقارنة بين المجموعتين .

أهم النتائج: أظهرت النتائج أن 90% من المشاركين وجدوا الاستشارات الافتراضية مفيدة وملائمة، كما تبين أن المستخدمين في المناطق الريفية كانوا أكثر ميلاً للاستشارات الافتراضية مقارنة بالحضورية

(69.0% مقابل 21.9%). كما بينت الدراسة أن جودة التواصل مع مقدم الخدمة في الاستشارات الافتراضية كانت مقارنة للاستشارات الحضورية، مع وجود بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين مثل الجوانب التقنية واستمرارية المتابعة .

العلاقة بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، كما أكدت أهمية جودة الخدمات الافتراضية في تحسين تجربة المستفيد. إلا أنها ركزت على المقارنة بين الاستشارات الافتراضية والحضورية، في حين تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة أثر الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية، مما يمنحها نطاقاً أوسع في تفسير العلاقة بين المتغيرين.

دراسة (Noceda et al., 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المرضى عن خدمات الطب الاتصالي في الفلبين، واستكشاف العوامل المؤثرة في استخدام هذه الخدمات ورضا المستفيدين عنها، بالإضافة إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيقها .

اعتمدت الدراسة المنهج المختلط ذا التصميم التفسيري (Explanatory Mixed Methods) حيثُ جمعت البيانات الكمية من خلال استبانة إلكترونية مستندة إلى مقياسي CAHPS و TUQ شملت 200 مشارك تتراوح أعمارهم بين 18 و 65 عاماً، كما أجريت مقابلات متعمقة (in depth-interviews) مع عدد من المستفيدين للحصول على فهم أعمق لتجاربهم مع خدمات الطب الاتصالي، ثمُ حللت البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية والتحليل الموضوعي للبيانات النوعية المستند إلى النظرية المتجذرة (Grounded Theory)

أهم النتائج: أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا المرضى عن خدمات الطب الاتصالي، وأشارت إلى أن سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والجهد، وسهولة الوصول إلى مقدمي الرعاية الصحية كانت من أبرز

العوامل التي عززت رضا المستفيدين. كما بينت الدراسة أن المشكلات التقنية وضعف الاتصال بالإنترنت وعدم إمكانية إجراء الفحص السريري المباشر كانت من أبرز التحديات التي حُدت من رضا بعض المرضى .

العلاقة بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين، كما أكدت أهمية جودة الخدمات الرقمية وسهولة استخدامها في تعزيز رضا المرضى. إلا أنها أجريت في الفلبين وفي سياق خدمات الطب الاتصالي خلال فترة جائحة كوفيد19- بينما تركز الدراسة الحالية على الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ظل الظروف الاعتيادية، مما يجعلها أكثر ملاءمة للبيئة الصحية السعودية ويسهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية الإلكترونية محلياً.

دراسة (Chagas et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى رضا المرضى عن خدمات الطب الاتصالي من خلال مراجعة وتحليل نتائج الدراسات المنشورة، والتعرف على أهم العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين، بالإضافة إلى تقييم أدوات قياس الرضا المستخدمة في الدراسات السابقة ومدى شموليتها .

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المراجعة المنهجية والتحليل التلوي (Systematic Review and Meta-Analysis) حيثُ جمعت الدراسات ذات الصلة من قواعد بيانات علمية متعددة، وبلغ مجموع الدراسات المحددة 147 دراسة مقطعية، قبل منها 107 دراسات في التحليل التلوي وفق معايير علمية معتمدة للوصول إلى استنتاجات أكثر دقة وشمولاً. أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن مستوى رضا المرضى عن خدمات الطب الاتصالي كان مرتفعاً في معظم الدراسات، إذ تراوح مستوى الرضا بين 38 و100 على مقياس من 100، ولمُتسجل سوى 2.72% من الدراسات مستويات رضا أقل من 75. كما تبين أن سهولة استخدام الخدمة، وسهولة الوصول إلى الرعاية الصحية، وجودة التواصل مع مقدمي الخدمة، وتوفير الوقت والجهد كانت من أهم العوامل التي عززت رضا المستفيدين. كما أشارت إلى وجود

تباين في أدوات قياس الرضا، وأوصت بتطوير مقاييس أكثر شمولاً ودقة لتقييم رضا المرضى عن الخدمات الصحية الإلكترونية .

العلاقة بالدراسة الحالية : تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تأكيدها أهمية الخدمات الصحية الإلكترونية في تحسين رضا المستخدمين، كما أبرزت العوامل الرئيسة المؤثرة في هذا الرضا. إلا أنها اعتمدت على مراجعة وتحليل نتائج دراسات منشورة من دول مختلفة، بينما تعتمد الدراسة الحالية على جمع بيانات ميدانية من المستخدمين في المملكة العربية السعودية، مما يسهم في تقديم نتائج أكثر ارتباطاً بالسياق المحلي.

دراسة (Fadaizadeh et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى رضا المرضى ومقدمي الرعاية الصحية عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد (Telehealth) خلال جائحة كوفيد، 19- من خلال مراجعة وتحليل نتائج الدراسات المنشورة، وتحديد العوامل المؤثرة في مستوى الرضا عن هذه الخدمات .

اعتمدت الدراسة منهج المراجعة المنهجية والتحليل التلوي (Systematic Review and Meta-Analysis) وفق إرشادات PRISMA ، حيث جمعت الدراسات من قواعد بيانات Science of Web و PubMed و Scopus للفترة من يناير 2020 إلى يناير 2023 وفق معايير إدراج واستبعاد محددة، ثم حلت نتائجها إحصائياً للوصول إلى نتائج أكثر دقة وموثوقية .

أهم النتائج : أظهرت النتائج أن كلاً من المرضى ومقدمي الرعاية الصحية أبدوا مستويات مرتفعة من الرضا عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، إذ بلغت نسبة رضا المرضى 83% ونسبة رضا الأطباء 74%. كما أشارت إلى أن سهولة الوصول إلى الخدمات، وتقليل الوقت والجهد، وتحسين استمرارية الرعاية الصحية كانت من أبرز العوامل التي أسهمت في تعزيز الرضا. كما أوصت الدراسة بالاستمرار في تطوير خدمات الرعاية الصحية الرقمية وتحسين بنيتها التقنية لضمان جودة الخدمة واستدامتها .

العلاقة بالدراسة الحالية: تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين، وأكدت أن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الرقمية يسهم في رفع مستوى رضا المرضى. إلا أنها اعتمدت على مراجعة وتحليل نتائج دراسات منشورة من دول متعددة خلال فترة جائحة كوفيد19- بينما تعتمد الدراسة الحالية على دراسة ميدانية تستهدف المستفيدين من الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ظل الظروف الاعتيادية، مما يجعل نتائجها أكثر ارتباطًا بالبيئة المحلية.

دراسة (Saeed et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى قبول ورضا المرضى ومقدمي الرعاية الصحية عن خدمات الطب الاتصالي، والتعرف على أبرز العوامل التي تؤثر في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الإلكترونية خلال فترة جائحة كوفيد19

اعتمدت الدراسة منهج المراجعة المنهجية (Systematics Review) وفق إرشادات PRISMA ، حيث جرى البحث في قاعدتي بيانات PubMed و Scholar Google للفترة من يناير 2020 إلى يناير 2023، وتحليل الدراسات التي تناولت رضا المرضى ومقدمي الرعاية الصحية عن خدمات الطب الاتصالي وفق معايير إدراج واستبعاد محددة .

أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أن المرضى أظهروا مستويات مرتفعة من الرضا عن خدمات الطب الاتصالي، وأرجعوا ذلك إلى سهولة الحصول على الخدمة، وتقليل الوقت والتكلفة، وتحسين الوصول إلى الرعاية الصحية. كما أبدى مقدمو الرعاية الصحية رضا جيداً عن هذه الخدمات، إلا أنهم أشاروا إلى وجود بعض التحديات، مثل المشكلات التقنية وصعوبة تبادل بعض الوثائق الطبية إلكترونياً، مما قد يؤثر في جودة الخدمة .

العلاقة بالدراسة الحالية :تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في بحث أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين، وأكدت أن سهولة الوصول إلى الخدمات وجودة تقديمها تسهم في رفع مستوى الرضا. إلا أنها اعتمدت على مراجعة الدراسات المنشورة خلال جائحة كوفيد19- من دول متعددة، بينما تعتمد الدراسة الحالية على دراسة ميدانية لقياس أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية في ظل الظروف الاعتيادية، مما يجعل نتائجها أكثر ارتباطاً بالواقع المحلي.

دراسة (Spaulding et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة عبر الطب الاتصالي في الولايات المتحدة، والتعرف على العوامل المرتبطة برضا المستفيدين عن هذه الخدمات .

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المقطعي (Cross- Sectional) ، واستندت إلى بيانات المسح الوطني الأمريكي لمعلومات الاتجاهات الصحية (6) HINTS ، وشملت 2,058 بالغاً من الناطقين بالإنجليزية والإسبانية ممن استخدموا خدمات الطب الاتصالي خلال الاثني عشر شهراً السابقة، ثمُ حللت البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة .

أهم النتائج :أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين كانوا راضين عن خدمات الطب الاتصالي، وأن الاستشارات المرئية بالصوت والصورة حققت مستويات رضا أعلى من غيرها. كما بينت الدراسة أن سهولة الوصول إلى الخدمة، وجودة التواصل مع مقدم الرعاية الصحية، وسهولة استخدام التقنية كانت من أبرز العوامل التي أسهمت في تعزيز رضا المرضى. وأوصت الدراسة بالاستمرار في تقديم خدمات الطب الاتصالي إلى جانب الرعاية التقليدية .

العلاقة بالدراسة الحالية :تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها العلاقة بين الخدمات الصحية الإلكترونية ورضا المستفيدين، وأكدت أن جودة الخدمات الرقمية وسهولة استخدامها تؤثران إيجابياً في

مستوى الرضا. إلا أنها أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، بينما تركز الدراسة الحالية على البيئة السعودية، الأمر الذي يسهم في تقديم نتائج أكثر ملاءمة لواقع الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة.

دراسة (Han et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة عبر المستشفيات الإلكترونية في الصين، وقياس مستوى رضا المرضى عنها، إضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين ورغبتهم في استخدام هذه الخدمات مستقبلاً .

منهجية الدراسة :اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام تصميم الدراسة المقطعية (Cross-Sectional)، واستخدمت النسخة الصينية من مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL-C) لجمع البيانات من المرضى المستخدمين للمستشفيات الإلكترونية، وهي منصات رقمية متكاملة تشمل الاستشارة والوصفة الطبية والدفع الإلكتروني وتوصيل الأدوية، ثمحللت البيانات باستخدام أساليب إحصائية متعددة لدراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المرضى .

أهم النتائج :أظهرت النتائج أن رضا المرضى ارتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة الخدمات الإلكترونية، خاصة من حيث سرعة الاستجابة، وموثوقية الخدمة، وسهولة استخدامها. كما أوضحت الدراسة أن معرفة المرضى بالخدمات الإلكترونية واستعدادهم لاستخدامها مستقبلاً كانا من أهم العوامل المؤثرة في مستوى الرضا، وأوصت بتحسين سرعة الاستجابة وآليات التعامل مع ملاحظات المرضى لتعزيز جودة الخدمة .

العلاقة بالدراسة الحالية : تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر جودة الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين، كما أكدت أن تحسين جودة الخدمة الإلكترونية ينعكس إيجاباً على رضا المرضى. إلا أنها أجريت في الصين في سياق المستشفيات الإلكترونية المتكاملة التي تختلف في طبيعتها ونموذجها عن الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مما يجعل نتائج الدراسة الحالية أكثر ارتباطاً بالبيئة السعودية وأنماط استخدام الخدمات الصحية الإلكترونية محلياً.

تحليل الدراسات

أظهرت معظم الدراسات السابقة توافقاً في نتائجها، حيث أكدت جميعها وجود أثر إيجابي للخدمات الصحية الإلكترونية في تحسين رضا المستفيدين. فقد بينت الدراسات السعودية مثل دراسة Alharbi وآخرين (2021)، Albaghdadi & Al Daajani (2023)، و Asiri وآخرين (2024)، و Almaghaslah وآخرين (2022)، و Alessa وآخرين (2024) أن سهولة استخدام الخدمات الصحية الإلكترونية، وسرعة الحصول على الخدمة، وتحسين الوصول إلى الرعاية الصحية، كانت من أهم العوامل التي رفعت مستوى رضا المستفيدين. كما توصلت الدراسات الأجنبية مثل Noceda وآخرين (2023)، و Chagas وآخرين (2024)، و Fadaizadeh وآخرين (2024)، و Spaulding وآخرين (2024)، و Saeed وآخرين (2024)، و Han وآخرين (2024) إلى نتائج متقاربة، حيث أكدت أن جودة الخدمة الإلكترونية وسهولة استخدامها وجودة التواصل مع مقدم الرعاية الصحية تؤثر إيجاباً في رضا المرضى. ورغم هذا الاتفاق، فقد أشارت بعض الدراسات إلى وجود معوقات أثرت في مستوى الرضا، مثل المشكلات التقنية، وضعف الاتصال بالإنترنت، وعدم توافر بعض الخدمات أو الأدوية، وهو ما أكدته دراسات Noceda وآخرين (2023)، و Almaghaslah وآخرين (2022)، و Saeed وآخرين (2024).

تشابهت غالبية الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي المقطعي (Cross- Sectional) باستخدام الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات، مثل دراسات Alharbi وآخرين (2021)، و Asiri وآخرين (2024)، و Almaghaslah وآخرين (2022)، و Alessa وآخرين (2024)، و Spaulding وآخرين (2024)، و Han وآخرين (2024). في حين اعتمدت دراسة Albaghdadi & Al Daajani (2023) على المنهج الوصفي المقطعي ذاته، غير أنها استخدمت استبانة ورقية منظمة طبقت مباشرة على المشاركين في مراكز الرعاية الصحية.

في المقابل، اختلفت بعض الدراسات في منهجيتها؛ إذ استخدمت دراسة Noceda وآخرين (2023) المنهج المختلط (Mixed Method)، بينما اعتمدت دراسات Chagas وآخرين (2024)، و Fadaizadeh وآخرين

(2024)، و Saeed وآخرين (2024) على المراجعة المنهجية والتحليل التلوي، مما أتاح لها تحليل نتائج عدد كبير من الدراسات بدلاً من جمع بيانات ميدانية.

تتوعد البيئات التي أجريت فيها الدراسات، إذ ركزت الدراسات السعودية على المملكة العربية السعودية، بينما أجريت الدراسات الأجنبية في الفلبين، والصين، والولايات المتحدة الأمريكية، أو اعتمدت على دراسات عالمية متعددة. كما اختلفت العينات؛ فبعض الدراسات اقتصرت على مستخدمي تطبيق معين مثل تطبيق "صحة(seha)" أو خدمة "وصفتي"، بينما شملت دراسات أخرى المستخدمين من خدمات الطب الاتصالي أو المستشفيات الإلكترونية أو خدمات الرعاية الصحية الإلكترونية بصورة عامة. كذلك تفاوت حجم العينات بين الدراسات، إذ تراوح من 200 مشارك في بعض الدراسات الميدانية إلى آلاف المشاركين، في حين اعتمدت دراسات المراجعة المنهجية على تحليل عشرات أو مئات الدراسات السابقة.

فجوة البحث

من خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليلها، يتضح وجود اهتمام متزايد بدراسة الخدمات الصحية الإلكترونية ورضا المستخدمين، إلا أن هناك عدداً من الجوانب التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من البحث، وتتمثل فيما يأتي: ركزت بعض الدراسات على خدمة إلكترونية محددة مثل تطبيق "صحة(seha)" أو خدمة "وصفتي" أو خدمات الطب الاتصالي، بينما لم تتناول الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل. أجريت العديد من الدراسات الأجنبية في بيئات صحية تختلف عن البيئة السعودية، مما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على المجتمع السعودي. اعتمدت عدة دراسات على المراجعات المنهجية والتحليل التلوي، بينما تقل الدراسات الميدانية الحديثة التي تقيس أثر الخدمات الصحية الإلكترونية بصورة مباشرة على رضا المستخدمين داخل المملكة. اختلفت الدراسات في المتغيرات والعوامل التي تناولتها، إذ ركز بعضها على سهولة الاستخدام، بينما ركزت أخرى على جودة الخدمة أو جودة التواصل، دون تقديم نموذج شامل يوضح أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستخدمين. كما أن التطور السريع في التحول الرقمي الصحي في المملكة، والتوسع في الخدمات الإلكترونية ضمن رؤية المملكة، 2030 يستدعي إجراء دراسات حديثة تقيس أثر هذه الخدمات في رضا المستخدمين في ظل التطورات الراهنة. وعليه، تتمثل فجوة البحث في الحاجة إلى

دراسة أثر الخدمات الصحية الإلكترونية بمفهومها الشامل في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، بما يساهم في تقديم نتائج حديثة تدعم صناع القرار في تطوير الخدمات الصحية الرقمية وتحسين جودة الرعاية الصحية.

المنطلقات النظرية للدراسة

استندت هذه الدراسة إلى نظريتين رئيسيتين تشكلان الإطار النظري الذي تنطلق منه، وهما :

أولاً: نظرية قبول التقنية (Technology Acceptance Model-TAM) طوّر هذه النظرية Davis عام 1989، وتعدّ من أكثر النظريات توطيغاً في دراسة قبول التقنيات الرقمية واستخدامها. تقوم النظرية على افتراض أن قبول الفرد لأي تقنية يتحدد بعاملين رئيسيين: سهولة الاستخدام المُدركة (Perceived Ease Of Use) ، والفائدة المُدركة (Perceived Usefulness) ، وكلاهما يؤثران في نية الاستخدام الفعلي للتقنية (Davis,1989) وتطبق هذه النظرية على الدراسة الحالية من خلال تفسير مدى قبول المستفيدين للخدمات الصحية الإلكترونية واستخدامهم لها؛ إذ تشير إلى أن سهولة استخدام هذه الخدمات وإدراك المستفيدين لفوائدها يؤثران بشكل مباشر في مستوى رضاهم عنها، وهو مايمثل أحد المحاور الرئيسية التي تقيسها هذه الدراسة. ثانياً: نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) طوّر هذا النموذج Parasuraman وآخرون عام 1988، ويقوم على قياس جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة بين توقعات المستفيد عن الخدمة وما حصل عليه فعلاً. ويشتمل النموذج على خمسة أبعاد رئيسية هي: الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والملموسية

(Parasuraman et al., 1989)

وتتطبق هذه النظرية على الدراسة الحالية من خلال قياس مستوى جودة الخدمات الصحية الإلكترونية المقدمة للمستفيدين، وتحديد مدى تلبيتها لتوقعاتهم واحتياجاتهم في أبعاد سرعة الخدمة، وجودة المعلومات، وإمكانية الوصول، وموثوقية الأنظمة الإلكترونية، بما ينعكس مباشرة على مستوى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

المنهجية وطرق البحث

نوع البحث: تُعد الدراسة من البحوث الوصفية التحليلية؛ إذ تهدف إلى وصف واقع الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وتحليل أثرها في رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية .

منهج الدراسة: تعتمد الدراسة على المنهج الكمي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها إحصائيًا لاختبار أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين.

خطة التنفيذ: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات الصحية الإلكترونية ورضا المستفيدين، وتحديد الإطار النظري الذي تستند إليه الدراسة .

إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة. التأكد من صدق أداة الدراسة عن طريق عرضها على عدد من المحكمين المختصين للتحقق من صدقها الظاهري، والتحقق من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) توزيع الاستبانة على عينة من المستفيدين من الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS ، من خلال الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) واختبار الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج والخروج بالتوصيات والمقترحات التي تسهم في تطوير الخدمات الصحية الإلكترونية ورفع مستوى رضا المستفيدين

سيتم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال اشتقاق فقراتها من دراسات سابقة محكمة ومنشورة في مجلات علمية ، فضلًا عن عرضها على المشرفين للتحقق من مدى وضوح الفقرات وملاءمتها لأهداف الدراسة، وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء آرائهم ومقترحاتهم. كما سوف يتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا

كرونباخ (Cronbach's Alpha)

أدوات الدراسة

- **أولاً:** أداة جمع البيانات تعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، وُسُتَبْنِي بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة .
- **ثانياً:** مكونات الاستبانة تنقسم الاستبانة إلى قسمين :
- **القسم الأول:** البيانات الديموغرافية للمستخدمين، وتشمل: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمنطقة، وعدد مرات استخدام الخدمات الصحية الإلكترونية .
- **القسم الثاني:** عبارات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي وفق التدرج الآتي: (1 = غير موافق بشدة، 2 = غير موافق، 3 = محايد، 4 = موافق، 5 = موافق بشدة)، ويتضمن محورين: محور الخدمات الصحية الإلكترونية، ويشمل الأبعاد الآتية: سهولة الاستخدام، وسرعة الخدمة، وسهولة الوصول، وجودة المعلومات، وموثوقية الخدمة. محور رضا المستخدمين عن الخدمات الصحية .
- **ثالثاً:** اختبارات الصدق والثبات صدق المحتوى: سُتَعْرَض أداة الدراسة على عدد من المتخصصين في البحث العلمي للتحقق من مدى وضوح الفقرات وملاءمتها لأهداف الدراسة، وُسُتَجْرَى التعديلات اللازمة في ضوء آرائهم ومقترحاتهم. كما ستستند الاستبانة في بنائها إلى دراسات سابقة مُحْكَمَة ذات صلة بموضوع الدراسة مما يعزز صدق محتواها. ثبات الأداة: سيتم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق فقراتها وثباتها.

أساليب التحليل الإحصائي

تعتمد الدراسة على برنامج SPSS لتحليل البيانات المجمعة، وذلك من خلال الأساليب الإحصائية الآتية :

أولاً: الإحصاء الوصفي يُستخدم للإجابة عن التساؤلين الفرعيين الأول والثاني، من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى الخدمات الصحية الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، وتُفسر النتائج وفق المقياس الثلاثي الآتي :منخفض (1.00–2.33)، ومتوسط (2.34–3.67)، ومرتفع (3.68–5.00).

ثانياً: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) يُستخدم للتحقق من ثبات أداة الدراسة والتأكد من اتساق فقراتها، ويُعد المقياس ثابتاً إذا تجاوزت قيمته (0.70)

ثالثاً: اختبار الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) يُستخدم للإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث واختبار الفرضية الرئيسية، من خلال تحديد أثر الخدمات الصحية الإلكترونية في رضا المستفيدين عند مستوى دلالة إحصائية ($5 \geq \alpha$)

رابعاً: اختبار (t) للعينة الواحدة (One Sample t-test) يُستخدم لاختبار الفرضيتين الفرعيتين H1 و H2، من خلال مقارنة متوسط استجابات أفراد العينة بالمتوسط الافتراضي للمقياس (3 من 5) لتحديد ما إذا كان مستوى الخدمات الصحية الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين مرتفعاً بدلالة إحصائية.

حدود الدراسة

- **مجتمع الدراسة:** بعض المستخدمين من الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية .
- **عينة الدراسة:** عينة متاحة (متيسرة) من المستخدمين من الخدمات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، يتم اختيارها من خلال توزيع الاستبانة إلكترونياً.
- **ثانيًا:** الحدود المكانية تقتصر الدراسة على المملكة العربية السعودية .
- **ثالثًا:** الحدود الزمنية تجرى الدراسة خلال العام الجامعي 2026م، وتُجمع البيانات خلال الفصل الدراسي الثالث منه .
- **رابعًا:** الحدود الموضوعية تقتصر الدراسة على بحث أثر الخدمات الصحية الإلكترونية (المتغير المستقل) في رضا المستخدمين عن الخدمات الصحية (المتغير التابع) في المملكة العربية السعودية

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- وزارة الصحة. (2022). التقرير السنوي للعام المالي 1443/1444 هـ. الرياض: وزارة الصحة.
<https://www.moh.gov.sa/Ministry/About/Documents/MOH-Report-2022.pdf>
- وزارة الصحة. (2023). التقرير السنوي للعام المالي 1444/1445 هـ. الرياض: وزارة الصحة.
<https://www.moh.gov.sa/Ministry/About/Documents/MOH-Report-2023.pdf>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Albaghdadi, A. T., & Al Daajani, M. M. (2023). Perceptions, satisfaction, and barriers to telemedicine use: A community-based study from Jeddah, Saudi Arabia. Cureus, 15(6). <https://doi.org/10.7759/cureus.40738>
- Alessa, T., Alhussaini, K., & de Witte, L. (2024). Assessing patient use of and attitudes toward eHealth services for communication with primary care centers in Saudi Arabia and factors affecting usage. Healthcare, 12(19), 1929. <https://doi.org/10.3390/healthcare12191929>
- Alharbi, A., Alzuwaed, J., & Qasem, H. (2021). Evaluation of e-health (Seha) application: A cross-sectional study in Saudi Arabia. BMC Medical Informatics and Decision Making, 21(103). <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01437-6>
- Almaghaslah, D., Alsayari, A., Almaghaslah, S., & Alsanna, H. (2022). Patients' satisfaction with e prescribing (Wasfaty) in Saudi Arabia: A survey of country-level implementation. Healthcare, 10(5), 806. <https://doi.org/10.3390/healthcare10050806>

- AlShareef, S. M., & AlWabel, A. A. (2024). A comparison of the convenience, quality of interaction, and satisfaction of virtual and in person healthcare consultations: A nationwide study. *Journal of Clinical Medicine*, 13(17), 5203. <https://doi.org/10.3390/jcm13175203>
- Asiri, A. A., Al-Qahtani, F. S., Al-Saleh, M. M., Alhayyani, R. M., Alfaya, F. A., Alfaifi, S. H., & Al Badour, H. M. (2024). Impact of electronic health services on patient satisfaction in primary health care centers in Southwestern Saudi Arabia. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 13(1), 85–92. https://doi.org/10.4103/jfmipc.jfmipc_724_23
- Chagas, M. E. V., Jacovas, V. C., Moreira, T. C., Constant, H. M. R. M., Rohden, S. F., Alves, S. S., Santini, F., Dall'Agnol, S., Klever, E. K., Cabral, F. C., & Terres, M. S. (2024). Are we adequately measuring patient satisfaction with telemedicine? A systematic review with a meta analysis. *Telemedicine and e-Health*, 30(6). <https://doi.org/10.1089/tmj.2023.0530>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fadaizadeh, L., Velayati, F., & Arab-Zozani, M. (2024). Satisfaction of patients and physicians with telehealth services during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta analysis. *Healthcare Informatics Research*, 30(3), 206–223. <https://doi.org/10.4258/hir.2024.30.3.206>
- Han, T., Wei, Q., Wang, R., Cai, Y., Zhu, H., Chen, J., Zhang, Z., & Li, S. (2024). Service quality and patient satisfaction of internet hospitals in China: Cross-sectional evaluation with the service quality questionnaire. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e55140 . <https://doi.org/10.2196/55140>
- Noceda, A. V. G., Acierto, L. M. M., Bertiz, M. C. C., Dionisio, D. E. H., Laurito, C. B. L., Sanchez, G. A. T., & Loreche, A. M. (2023). Patient satisfaction with telemedicine in the Philippines during the COVID-19 pandemic: A mixed methods study. *BMC Health Services Research*, 23, 277. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09127-x>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Saeed, S., Singhal, M., Kaur, K. N., Shannawaz, M., Koul, A., Arora, K., Kumar, B., Sethiya, N. K., & Hasan, S. (2024). Acceptability and satisfaction of patients and providers with telemedicine during the COVID-19 pandemic: A systematic review. Cureus, 16(3), e56308. <https://doi.org/10.7759/cureus.56308>
- Spaulding, E. M., Fang, M., Chen, Y., Commodore Mensah, Y., Himmelfarb, C. R. D., Martin, S. S., & Coresh, J. (2024). Satisfaction with telehealth care in the United States: Cross-sectional survey. Telemedicine and e-Health, 30(6), 1549–1558. <https://doi.org/10.1089/tmj.2023.0531>
- World Health Organization. (2021). Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva: World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>

إعداد:

أ.د. فايز علي جراد