

عنوان المشروع :-

**أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء
في قطاع الصحة في مدينة مكتة المكرمة**

اسم الطالبة :

سناء جميل جابر صالح

المشروع النهائي -2

كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

إشراف :

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

عنوان الدراسة

المقدمة :

يشهد النظام الصحي في المملكة العربية السعودية حراكاً واسعاً على مستوى الصحي والتقني والتوعوي ، ما جعله من أكثر الأنظمة شغفاً في التفاعل معه من قبل أفراد المجتمع ، وليس أدل على ذلك من محاولة شرائح من المجتمع التفاعل معه والرغبة في التعريف على الجديد فيه وهذا أدى إلى مروره بتحديات جعلت القائمين عليه ينظرون إليه من نوافذ مختلفة .

مشكلة الدراسة :

أن استخدام التقنية لتقديم الخدمات الصحية بات يعتمد على التواصل عن بعد مع المريض .
أو الرغبة في خدمة صحية . ولأننا تعلمنا الكثير في مجال الصحة المتنقلة خلال جائحة كورونا ((Cavid - 19)) ، إذ يسرت التطبيقات وسرعت تنفيذ الكثير من الخدمات من دون تكبد المريض عناء القدوم الى المرافق الصحية ،

أهمية الدراسة.

المستوى النظري :-

تدور الأهمية النظرية لهذا البحث حول كشف مدى تحول المجتمع سلوكياً. نحو استخدام

التقنية للتمتع بصحة بدنية وعقلية أفضل . وهذا بالتالي جعل من الدراسة إضافة جديدة إلى

المعرفة البشرية، وذلك من خلال :-

* تحفيز مطوري التطبيقات على تحسين وتسهيل استخدامها، وجعلها شاملة للخدمات المقدمة من الجهاز الصحي.

* توحيد السجل الطبي الإلكتروني، وتجنيد المرضى المتنقلين إعادة . الفحوصات والعلاج خلال

تلقي علاجهم بين الأجهزة الصحية المختلفة

المستوى التطبيقي :-

يتمتع هذا البحث علمياً بأهمية كبيرة على مستوى التطبيق، ففيه

* الاستفادة من المخرجات في جميع أدلة أكثر، تغير عند القيام بدراسة وطنية شاملة تعود على

جودة الأداء للرعاية الصحية المقدمة في المدن والارياف دون تمايز أو اختلاف مستوي .

أسئلة الدراسة.

السؤال الرئيسي للدراسة هو

* ما هو واقع استخدام المرضى للتطبيقات الصحية في المرافق الصحية العلاجية (المستشفيات)

الحكومية ومركز الرعاية الصحية الأولية) ؟

* ما هي أكثر التطبيقات الصحية استخداماً من قبل المرضى والمتعلقة برعايتهم الصحية.

* إلى أي مدى يمكن تحديد مستوى التأثير الناتج عن استخدام التطبيقات.

نموذج وفرضيات الدراسة

هل توجد علاقة بين الجنس واستخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية

لاختبار العلاقة بين الجنسين واستخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة حالتهم الصحية ثم

استخدام اختبار كاي تربيع (x^2)

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام التطبيقات الصحية لمتابعة الحالة الصحية المتغير

الفئة العمرية .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام التطبيقات الصحية لمتابعة الحالة الصحية تعزي

المتغير الجنس الصالح للإناث.

يوجد اثر دال إحصائيا لتطبيقات الصحية على الحالة الصحية للمريض

أهداف الدراسة :

الكشف عن البعد الاجتماعي في اقتناء وسائل تقنية مختلفة (التطبيقات الصحية) لمتابعة

وتحسين الوضع الصحي للفرد والمحافظة على سلامته

الاهداف الفرعية :-

معرفه فئات المجتمع القابلة للتحويل الرقمي والفئات المحتفظة التي مازالت في حاجة الى توعية

أكثر

تحديد حجم التوجه للتطبيقات، وأيهما الأكثر استخداماً للدلالة على حسن تطويرها ونجاعة

توفرها لتقديم الخدمات الصحية المختلفة

الدراسة الميدانية :

تغزو الدراسة هذه النتيجة إلى الإقبال الكبير والمتنامي من قبل المجتمعات كافة على اقتناء الأجهزة الذكية وتوظيفها في الحياة العملية، نظراً لها تقدمه هذه التطبيقات من مزايا تقرب البعيد وتسهل الصعب .

وتتخطى حدود الزمن ، ولا سيما في مجالات الصحة التي تعتبر ضمن أولويات اهتمامات الفرد، وعليه تتكون اتجاهات إيجابية نحو استخدام التطبيقات الصحية في متابعة صحته ، إذا يحصل المريض على الاستشارات الطبية وتقدم له النصائح، وتنظم له هذه التطبيقات مواعيد تناول العلاج أو ممارسة التمارين الرياضية وغيرها من المزايا التي تشجع على استخدام هذه التطبيقات.

المقدمة

قد يكون لتطوير تقنية المعلومات جوانب يعدها البعض سلبية ويدها آخرون إيجابية، إلا أنها حتمة الحدوث مع التطور الهائل لها والمصاحب لتغير المفاهيم في المجالات المختلفة بصفة عامة . وفي هذا السياق من المتوقع أن تنخفض .

التفاعلات المباشرة بين مقدم الرعاية والمرضى ولكن هذا التواصل ليصبح عبر الأجهزة النقالة

(weiner، (2012)

المتغير المستقل:

وفي عام (2020) قام موسي بدراسة واقع تقنية المعلومات وجده الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية على عينه من 120 من الممارسين الصحيين. والمرضى من زواره هذه المستشفيات الجامعية في جنوب الصعيد بمصر وقد وجد أن للتقنية بعداً وأثر كبيرين على المبعوثين، ما جعله ينتج بعد دراسة للنتائج وجوب الاهتمام بنشر الثقافة وتحسين البنية التحتية وتطوير القدرات لتقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية.

المتغير التابع :-

وفي عام (2020) قام ابنه وغيره بمسح نظري لما نشر حول أهمية تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات الصحية في الجزائر ومن ذلك الصحة الالكترونية تحديداً إذا حدد تاملدى ضعف الوضع وبعده تقنيا عن المأمون في سبيل الارتقاء بالخدمات الصحية ومن ناحية أخرى قام الفايدى (2021) بدراسة أثر التطبيقات الصحية على الرعاية الصحية المقدمة من المستشفى الجامعي في جامعة الملك عبد العزيز تحت دراسة 321 من الممارسين الصحيين فوجد ان 52 % فقط عينه الدراسة يحملون تطبيقات صعبه على هو اتفهم

((العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع))

وفي دراسة استقصائية أخرى على الاطباء وجد أن أعظم مصدر للرضا المهني حتي أعلى من الحوافز العادية هو علاقه الطبيب بالمريض على سبيل المثال.

المثال: هو أحد العوامل المثبطة للدافع المهني لدى الأطباء أوباقى الممارسين الصحيين .

مخطط المشروع :-

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإنها توحى بالتالي :

مواكبة التطبيقات الصحية التي ننصح بها المؤسسات الصحية المتابعة الحالة الصحية سن القوانين الصارمة التي تتضمن جميع الحقوق للمستخدمين ومقدمي الرعاية الصحية وتقليل المخاطر التي تواجه التطبيقات الصحية .

إقامة حملات توعويه حول أهمية استخدام التطبيقات التي تواجه التطبيقات الصحية
الاهتمام بالمحتوى المعلوماتي وعرضه وتوفير التوعوية والتثقيفي منه مع الاهتمام بجودته
لخدمه العامة بشكل أفضل.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة :

المقدمة

هدفت الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى التعرف على دور التسويق الإلكتروني في تحسين الصورة الذهنية والتحقيق أهداف الدراسة استخدام المنهج الوصفي المسحي وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية ذات العلاقة ومن خلال الاعتماد على تصميم استبانة مستندة للخطوات العلمية المعتمدة.

((منهجية الدراسة))

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي في جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ووصف وتقييم آراء العملاء المتعاملين وعلى نطاق واسع من الناس بفئاتهم ولتسهيل تنفيذ ذلك استخدام أسلوب الشفهي غير نماذج جوجل الإلكترونية

((المجتمع البحث وطرق تقنيات أخذ العينات))

يتمثل مجتمع الدراسة للتأمين الصحي والتي مشتركها (24672) عميلاً وذلك حسب إحصائيات هيئة التأمين (2010) وتم أخذ عينه مكونه من (500) عمل كعينة عشوائية .

((التعريفات الاجرائية للمتغيرات الدراسية))

وفيما يلي استعراض الكلمات الدلالية في الدراسة الحالية والتعريف بها علميا واجرائيا.

التسويق الالكتروني عرفه (الطائي، 2006 : بأنه الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية بما فيه ذلك

تقنيات المعلومات والاتصالات لتفعيل إنتاجيه التسويق

((إجراءات التحليل الإحصائي))

يشمل هذا الفصل نتائج التحليل الاحصائي للمقاييس الإحصائية الوصفية كالوسيط الحسابي

المعياري المتغيرات الدراسة ضمن البعد الواحد ضمن البعد الواحد لإبعاد المقاييس التي تم

تصميمها وصياغتها في اسئلة الاستبانة واستخدام معامل الارتباط لإيجاد العلاقة الدراسة

إضافة الى نتائج اختبار فرضيات الدراسة والاستدلالات الإحصائية الخاصة بكل المخرج.

منها باستخدام تحليل الانتصار المتعد وحساب التأثير للمتغيرات المستقلة النموذج المقترح على

المتغيرات التابعة له حسب الفرضيات ولغرض التسلسل في عرض النتائج التي توصل اليها

الباحث الى محورين رئيسيين هما :

١- المؤشرات الإحصائية الوصفية الأولية لإجابات عينه الدراسة والمرض منها المؤشرات

يتضمن توضيح المتغيرات التي اعتمدت في بناء نموذج القياس دور التسويق الإلكتروني

٢- استخدام الأساليب الإحصائية الله ثلاثم اختبار كل فرضيه

أنواع البيانات

أولاً: المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات عينه الدراسة والفرض من عرض المؤشرات الإحصائية الأولية يتضمن توضيح المتغيرات التي اعتقدت في بناء نماذج دور التسويق الإلكتروني ممثلاً بناصر المزيج التسويقي الإلكتروني من (الخدمة - السعر) على تحسين الصورة الذهنية لدى عملاء التأمين الصحي .

ومن الجدول (4-1) حيث أظهرت نتائج إن تقسيم العملاء والمستفيدين للخدمات المقدمة من الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين العنيه الدراسة هو بشكل عام مرتفع وترواحت المتوسطات على عبارات المقاييس بين (3.906-4.149) وتشير النتائج بالجدول رقم (4-1) وفقاً لآراء عينه من العملاء

((اختيار الصدق والثبات للاستبيانات))

لقد صممت الاستبانة بعد الاخذ بأراء مجموعة من الباحثين وفي مجال الدراسة التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وتضمنت الاستبانة قسمين ها

القسم الاول : هو الجزء الخاص بالمتغيرات لعينه الدراسة من خلال أربعة متغيرات وهي (الجنس - العصر - المستوى التعليمي)

القسم الثاني: تضمنت متغيرات الدراسة من حيث التسويق الالكتروني والصورة الذهنية من خلال (43) فقره تم توزيعها بعدد من الابعاد على النحو التالي :-

أولاً: متغيرات تتعلق بعناصر التسويق الإلكتروني ممثله بـ (الخدمة السعر - الترويج - والتوزيع)

ثانياً :-

متغيرات تتعلق بالصورة الذهنية عبر (11) بعد قياسها وبناء على ما تقدم ثم اعتماد المقياس

بعد أن تم تعديل فقرات الاستبانة واعادة صياغتها

((صديق وثقات الدراسة))

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من الاساتذة المحكمين تألفت من سبعة أعضاء من

أعضاء التدريس في كلية إدارة الأعمال بجامعة الشرق الأوسط وجامعة العلوم التطبيقية في

مجال الإدارة والتسويق للإفادة من مخزونهم المعرفي وخبرتهم في مجال اختصاصاتهم

((ثبات الدراسة))

للتحقق من ثبات الدراسة استخدم مؤشرات الاتساق الداخلي بدلاله الفقرة والتعرف على قوة

الارتباط والتماسك بين فقرات المقاييس

((الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث))

أولاً:- التسويق الالكتروني ممثلاً بعناصر المزيج الالكتروني وهي (الخدمة - السعر - الترويج

(التوزيع)

ولذلك للإجابة عن أسئلة الباحثين لدى التطبيق

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العنصر	ت
0.555	4.095	الخدمة	1
0.632	4.141	السعر	2
0.557	4.013	الترويج	3
0.859	3.906	التوزيع	4

((اختبار الفرضيات ومناقشه النتائج))

عمل الباحث في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة، وحيث تركزت مهمة هذه الفقرة في فحص فرضيات الدراسة من خلال الاختبارات الإحصائية المقترنة هل توجد علاقة بين الجنس لاستخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية. الاختبار العلاقة بين الجنس واستخدام التطبيقات الهاتف الصحية ثم اختبار علي تربيع (x^2)

((منافسته النتائج))

أثارت الدراسة العديد من التساؤلات المتعلقة بدور التسويق الإلكتروني :-

- ١- أظهرت النتائج أن دور التسويق الإلكتروني للمجال الصحي عال نسبياً
- ٢- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المقدمة للمريض
- ٣- أظهرت النتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السعر للتأمين الصحي .

الفصل الخامس :- حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

((حدود الدراسة والدراسات المستقبلية))

وفقاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يتقدم بمجموعة من التوصيات وهي على

النحو التالي.

((التوصيات))

١- ضرورة تأكيد على أهمية دور التسويق الالكتروني بعناصر المزيج التسويقي الالكتروني ممثلاً

(بالخدمة -السعر - الترويج - التوزيع)

٢- ضرورة إيلاء التسويق الالكتروني اهتماماً أكبر في توفير الخدمات الرعاية الصحية وذلك للدور

المميز الذي يقوم به في تخفيض الأسعار وغيرها بالإضافة الى توفير الوقت والجهد للحصول على

المعلومات التي يحتاجها العملاء نحو الخدمات الصحية المختلفة.

وبناء على ما تقدم يمكن ادراج أهم الاستنتاجات بما يلي

١- أن علاقه عنصري المزيج التسويقي الالكتروني (عنصر السعر وعنصر التوزيع) في تحسين

الصورة الذهنية لدى عملاء التأمين الصحي.

٢- ضرورة التركيز على تكامل عناصر المزيج التسويقي الالكتروني لمالها من دور بارز في تحسين

وتطوير خدمات الرعاية الصحية.

ومما نشهده اليوم فإن ,. Athiling am: 2017: mora al al: 2016

o m bonietal: 2016 et al. اجتمعوا على أنه من المحتمل باستمرار استخدام أن تتحقق

اللامركزية في رعاية المرضى ، إضافة إلى تمكينهم من المشاركة بكل هممه ونشاط في علاجهم

بالتعاون مع مقدمي الخدمة والمساندين فيها وذلك بالافادة من المعلومات الخاصة برعايتهم

القابلة للتنفيذ والتي يمكن

اتخاذ القرار الصحي المناسب لها.

نظراً لما يشهد وعالمنا من تحول كبير نحو التقنيات الرقيمة وتوظيفها في مختلف مجالات

الحياة ، يعتبر مجال الرعاية الصحية من أهم الأولويات لدى المجتمعات وعليه فإنها

تسعي جاهدة للاستفادة من التطبيقات الرقيمة في تحسين الخدمات الرعاية الصحية

وخصوصا التطبيقات الصحية التي تقدم مزايا كبيرة يمكن من خلالها

على المتابعة الصحية مع تتخطى الحدود الزمنية والمكانية

مراجع الدراسة :-

- ١- الفايدي ، احمد عطية ربيع (2021) اثرا التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية
المجلة العربية للنشر العلمي (32)
- ٢- شراير ، سعاد ، وحميدوش . (2017) تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسينات
الخدمات الصحية
مجلت الاقتصاد الجديد <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/55864>
- ٣ - عشة ، فاطمة وغويبي ، العزي (2018) الاعمال الالكترونية في المؤسسات الصحية ودورها في تحسين
الخدمات الصحية . مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123452>
- ٤- موسى ، محمود (2020) اثرت قدرات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية ، مجلة
اقتصاديات شمال افريقيا <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/117571>
- ٥- الفايدي ، أحمد عطية ربيع . (2021) أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية. المجلة العربية للنشر
(32) –
- ٦- حركات سعيدة وبن غيدة سارة (2020). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات
الصحية مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية 7(20).518-500
- ٧- شراير ، سعاد وحميدوش (20217) تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمات
الصحية مجلة الاقتصاد الجديد 16(1) ، <https://www.asjp.cerist.dz/en/304-291>
- ٨- صالحى، سيف الدين (2020) دور موقع الفيسبوك في تشكيل الوعي الصحي لدى الطالب الجامعي
الجزائري، كلية العلوم الإنسانية (رسالة ماجستير غير منشورة) . جامعة أم البواقي الجزائر.
<tp://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/handle/123456789/9996>
- ٩- عبد المحسن ايمان (2017) تعرض طالبات الجامعة للمواقع الصحية الإلكترونية والتطبيقات الصحية
بالهواتف الذكية وعلاقتها بمستوى المعرفة الصحية لديهم المجلة المصرية لبحوث الإعلام
DOI:658-599 (61) 2017 10.21608/EJSC.2017.87689
- ١٠- عشة، فاطمة وغويبي العربي (2018) الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الصحية ودورها في تحسين
الخدمات الصحية مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة 29-39.23-39
<dz/en/article/123452>
- ١١ - موسى محمود . (2020) . أثرقدرات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية
مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، 16(23).273-294 <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/117571>

عنوان المشروع

اثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء في قطاع الصحة في مدينة مكة المكرمة

اسم الطالب : سناء جميل صالح

الرقم الجامعي : 2021205269

مشروع تخرج -2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – 2024

سواء. sav

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values
1	Q1	Numeric	40	0	Q1	None
2	Q2	Numeric	40	0	Q2	None
3	Q3	Numeric	40	0	Q3	None
4	A1	Numeric	40	0	A1	None
5	A2	Numeric	40	0	A2	None
6	A3	Numeric	40	0	A3	None
7	A4	Numeric	37	0	A4	None
8	A5	Numeric	38	0	A5	None
9	B1	Numeric	40	0	B1	None
10	B2	Numeric	40	0	B2	None
11	C1	Numeric	40	0	C1	None
12	C2	Numeric	40	0	C2	None
13	C3	Numeric	40	0	C3	None

	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	None	41	Right	Nominal	Input
2	None	64	Right	Nominal	Input
3	None	75	Right	Nominal	Input
4	None	112	Right	Nominal	Input
5	None	71	Right	Nominal	Input
6	None	103	Right	Nominal	Input
7	None	37	Right	Nominal	Input
8	None	38	Right	Nominal	Input
9	None	77	Right	Nominal	Input
10	None	49	Right	Nominal	Input
11	None	83	Right	Nominal	Input
12	None	66	Right	Nominal	Input
13	None	84	Right	Nominal	Input

العمر	الجنس	الطابع الزمني
1	1	ص 7:11:35 2024/07/31
1	1	ص 8:44:08 2024/07/31
1	1	ص 8:50:54 2024/07/31
1	1	ص 9:33:25 2024/07/31
2	2	ص 11:13:10 2024/07/31
2	2	م 9:12:37 2024/07/31
3	1	ص 2:06:46 2024/08/01

تمالية أن توصينا صديقاً أو زميلاً لنا	المنصب	المؤهل الدراسي
1	موظف	بكالوريوس
1	موظف	بكالوريوس
3	موظف	بكالوريوس
1	موظف	ماجستير
1	موظف	ماجستير
1	موظف	دبلوم أو أقل
1	موظف	دبلوم أو أقل

ن مشمول حالياً بخطة تأمين صحي ؟	كيف نقيم إحترافية موظفينا ؟	لديك اي مشاكل في ترتيب موعد ؟
1	3	3
1	1	3
2	1	1
1	1	3
1	1	2
1	1	2
3	1	2

تأمينات التقديرة الخاصة بك بشكل بين	التحدث الى طبيب أمراض النساء ؟	Medi caid , Medi care ؟
3	1	1
1	1	1
1	2	2
1	3	3
1	3	1
1	3	2
3	3	3

مرة تزور طبيب الاسنان في السنة ؟	ة لطلب الرعاية الطبية الخاص بك ؟	الخصم المناسب منك مقابل أدويتك ؟
1	3	1
2	1	1
1	1	1
3	1	1
3	1	1
1	1	1
3	3	3

وقدم الاستشارة في الوقت المناسب ؟	الموظفون حساسين تجاه المريض ؟	مرة تزور طبيب الاسنان في السنة ؟
2	1	1
3	2	2
1	1	1
1	3	3
3	2	3
1	3	1
3	3	3

شعة تقارير الفحص في نفس اليوم ؟	لاشعة تقرير الفحص في نفس اليوم ؟	دار الولادة رعاية جيدة بعد الولادة ؟
3	3	1
1	1	2
1	1	1
1	1	1
1	1	3
1	1	3
3	3	3

ن استغرق الطبيب لتشخيص حالتك ؟	ها لك الطاقم الطبي في آخر الشهر ؟	يدة حول العودة للعيش في المجتمع ؟
3	2	1
1	2	1
2	1	1
3	1	2
1	3	1
1	1	1
3	3	3

ونية المقدمة لك من تطبيق صحتي ؟	ونية المقدمة لك من تطبيق صحتي ؟	ونية المقدمة لك من تطبيق صحتي ؟
1	1	1
1	1	1
1	2	1
3	1	1
2	1	1
1	1	1
3	3	3

إدارة المستشفى بحل و متابعة المشاكل التي تواجه عملائهم بشكل مستمر ؟	تزيد رضا العملاء لدى خدمتهم ؟
1	3
1	1
2	1
1	1
1	1
1	1
3	3

المتغير		العبارات	KMO	الانحراف المعياري	P values	متوسط التباين	
الخدمة	البعد الأول	Q1	2.6	0.555	0		4.095
		Q2			0		
		Q3			0		
		A1			0		
		A2			0		
		A3			0		
	السعر	A4		0.632	0		4.141
		A5			0		
		B1			0		
		B2			0		
		C1			0		
		C2			0		
التوزيع	البعد الأول	Q1	4.8	0.557	0		4.018
		Q2			0		
		Q3			0		
		A1			0		
		A2			0		
		A3			0		
	البعد الثاني	A4		0.859	0		3.906
		A5			0		
		B1			0		
		B2			0		
		C1			0		
		C2			0		
التوزيع	البعد الأول	Q1	4.8	0.557	0		4.018
		Q2			0		
		Q3			0		
		A1			0		
		A2			0		
		A3			0		
	البعد الثاني	A4		0.859	0		3.906
		A5			0		
		B1			0		
		B2			0		
		C1			0		
		C2			0		

متوسط درجة الممارسة الاهلية	الوزن النسبي	نتيجة الاتجاه العام	قيمة المتوسط الحسابي
مرتفع	من 57.1% الى 85.7%	موافق	من 3 الى 6
منخفض	من 14.3% الى 28.6%	غير موافق	من 1 الى 2
متوسط	من 14.3 الى 57.1%	محايد	من 2 الى 3 و اقل

نسبة العينة الإجمالية	العدد	فئات المتغير	المتغير
28.6%	2	ذكر	الجنس
71.4%	5	انثى	
42.9%	3	من 25 - وأقل	العمر
28.6%	2	من 26 - 35 سنة	
28.6%	2	من 36 - 45 سنة	
0%	0	أكبر من 46 سنة	
28.6%	2	دبلوم وأقل	المؤهل الدراسي
57.1%	4	بكالوريوس	
14.3%	1	ماجستير	
0%	0	دكتوراه	
0%	0	مدير إدارة	المنصب
0%	0	مدير قسم	
100%	6	موظف	
85.7%		موافق	بناءً على تجاربك الكاملة مع مرافق الرعاية الطبية لدينا ، ما مدى احتمالية أن توصينا صديقاً أو زميلاً لنا
0%		غير موافق	
14.3%		محايد	
14.3%		موافق	هل لديك اي مشاكل في ترتيب موعد ؟
42.9%		غير موافق	
42.9%		محايد	
85.7%	6	موافق	كيف تقيم احترافية موظفينا ؟
0%	0	غير موافق	
14.3%	1	محايد	
71.4%	5	موافق	هل أنت مشمول حالياً بخطة تأمين صحي ؟
14.3%	1	غير موافق	
14.3%	1	محايد	
71.4%	5	موافق	كيف تقيم عملية التشخيص الاستقصائي التي خضعت لها ؟
14.3%	1	غير موافق	

	محايد	1	%14.3
كم مره تلقيت معلومات متضاربة من مختلف المتخصصين في الرعاية الطبية في هذا المستشفى ؟	موافق	3	%42.9
	غير موافق	2	%28.6
	محايد	2	%28.6
ماهو الفرق في الرعاية التي تقدمها المستشفيات المتوفرة في منطقتك ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق	1	%14.3
	محايد	1	%14.3
هل تم تقسيم المدفوعات المشتركة و التأمينات النقدية الخاصة بك بشكل بين Medi caid , Medi care من قبل المستشفى ؟	موافق	3	%42.9
	غير موافق	2	%28.6
	محايد	2	%28.6
بصفتك امرأة ، هل شعرت بالراحة في التحدث الى طبيب أمراض النساء ؟	موافق	2	%28.6
	غير موافق	1	%14.3
	محايد	4	%57.1
هل طبيب الرعاية الأولية الخاص بك قادر على إجراء تشخيص سريع و وصف الادوية ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق		%0
	محايد	2	%28.6
هل قام موظفو الصيدلانية بإصدار فاتورة لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك وقام بتحصيل الخصم المناسب منك مقابل أدويةك ؟	موافق	5	%85.7
	غير موافق		%0
	محايد	2	%14.3
هل كان طاقم الإسعاف سريعاً في الاستجابة لطلب الرعاية الطبية الخاص بك ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق		%0
	محايد	2	%28.6
	موافق	3	%42.9

كم مرة تزور طبيب الاسنان في السنة ؟	غير موافق	1	%14.3
	محايد	3	%42.9
هل كان الموظفون حساسين تجاه المريض ؟	موافق	2	%28.6
	غير موافق	2	%28.6
	محايد	3	%42.9
هل قام الطبيب النفسي بتشخيص مرضك بشكل صحيح وقدم الاستشارة في الوقت المناسب ؟	موافق	3	%42.9
	غير موافق	1	%14.3
	محايد	3	%42.9
هل قدم دار الولادة رعاية جيدة بعد الولادة ؟	موافق	3	%42.9
	غير موافق	1	%14.3
	محايد	3	%42.9
هل قدم مركز الأشعة تقرير الفحص في نفس اليوم ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق	0	%0
	محايد	2	%28.6
هل قدم مركز الأشعة تقارير الفحص في نفس اليوم ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق	0	%0
	محايد	2	%28.6
قيم التجربة قدمها لك الطاقم الطبي في آخر الشهر ؟	موافق	3	%42.9
	غير موافق	2	%28.6
	محايد	2	%28.6
كم من الوقت استغرق الطبيب لتشخيص حالتك ؟	موافق	3	%42.9
	غير موافق	1	%14.3
	محايد	3	%42.9
	موافق	4	%57.1

وجود قسم الخدمات الالكترونية يبرر تكاليف التأمين الصحي ؟	غير موافق	1	%14.3
	محايد	2	%28.6
بشكل عام ، هل تشعر بالرضا عن الخدمات الالكترونية المقدمة لك من تطبيق صحتي ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق	1	%14.3
	محايد	1	%14.3
بشكل عام ، هل تشعر بالرضا عن الخدمات الالكترونية المقدمة لك من تطبيق صحتي ؟	موافق	6	%85.7
	غير موافق	0	%0
	محايد	1	%14.3
الرسائل الالكترونية في التطبيق صحتي تزيد رضاء العملاء لدى خدمتهم ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق	0	%0
	محايد	2	%28.6
تهتم إدارة المستشفى بحل و متابعة المشاكل التي تواجه عملائهم بشكل مستمر ؟	موافق	5	%71.4
	غير موافق	1	%14.3
	محايد	1	%14.3

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الاهمية	
المتغير الأول	البعد الأول		4.095		0.555	موفق	موفق	مرتفع	مرتفع
	البعد الثاني		0.632		0.632	موفق		مرتفع	
المتغير الثاني	البعد الأول		0.550		0.557	موفق	موفق	مرتفع	مرتفع
	البعد الثاني		0.859		0.859	موفق		مرتفع	

((اختبار الصدق والثبات للاستبيانات))

لقد صممت الاستبانة بعد الأخذ بأراء مجموعة من الباحثين وفي مجال الدراسة التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وتضمنت الاستبانة قسمين ها القسم الأول : هو الجزء الخاص بالمتغيرات لعينه الدراسة من خلال أربعة متغيرات وهي (الجنس - العصر - المستوى التعليمي)

القسم الثاني: تضمنت متغيرات الدراسة من حيث التسويق الإلكتروني والصورة الذهنية من خلال (43) فقره تم توزيعها بعدد من الابعاد على النحو التالي :-

أولاً : متغيرات تتعلق بعناصر التسويق الإلكتروني ممثله بـ (خدمة السعر - الترويج - والتوزيع)

((صدق وثبات الدراسة))

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من سبعة أعضاء من أعضاء التدريس في كلية إدارة الأعمال بجامعة الشرق الأوسط وجامعة العلوم التطبيقية في مجال الإدارة والتسويق للإفادة من مخزونهم المعرفي وخبرتهم في مجال اختصاصاتهم

((ثبات الدراسة))

للتحقق من ثبات الدراسة استخدم مؤشر الاتساق الداخلي بدلاله الفقرة والتعرف على قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس

نموذج وفرضيات الدراسة هل توجد علاقة بين الجنس واستخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية لاختبار العلاقة بين الجنسين

((منافسته النتائج))

أثارت الدراسة العديد من التساؤلات المتعلقة بدور التسويق الإلكتروني :-
1 - أظهرت النتائج أن دور التسويق الإلكتروني للمجال الصحي عال نسبياً
- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المقدمة للمريض أظهرت النتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السعر للتأمين الصحي

((أنواع البيانات))

أولاً : المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات عينة الدراسة والفرض من عرض المؤشرات الإحصائية الأولية يتضمن توضيح المتغيرات التي اعتقدت في بناء نماذج دور التسويق الإلكتروني ممثلاً بناصر المزيج التسويقي الإلكتروني من (الخدمة - السعر) على تحسين الصورة الذهنية لدى عملاء التأمين الصحي .

((أسئلة الدراسة))

السؤال الرئيسي للدراسة هو ما هو واقع استخدام المرضى للتطبيقات الصحية في المرافق الصحية العلاجية (المستشفيات الحكومية ومركز الرعاية الصحية الأولية) ؟

* ما هي أكثر التطبيقات الصحية استخداماً من قبل المرضى والمتعلقة برعايتهم الصحية. إلى أي مدى يمكن تحديد مستوى التأثير الناتج عن استخدام التطبيقات

((نموذج وفرضيات الدراسة))

هل توجد علاقة بين الجنس واستخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية لاختبار العلاقة بين الجنسين واستخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة حالتهم الصحية ثم استخدام اختبار كاي تربيع (x) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام التطبيقات الصحية لمتابعة الحالة الصحية المتغير الفئة العمرية .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام التطبيقات الصحية لمتابعة الحالة الصحية تعزي المتغير الجنس الصالح الإناث. يوجد اثر دال إحصائيا لتطبيقات الصحية على الحالة الصحية للمريض

أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء في قطاع الصحة في مدينة مكة المكرمة

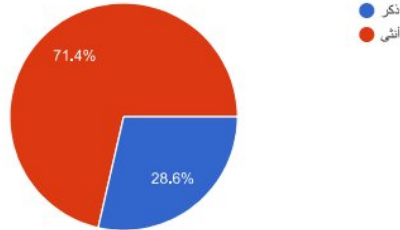
7 ردود

نشر التحليلات

نسخ

الجنس

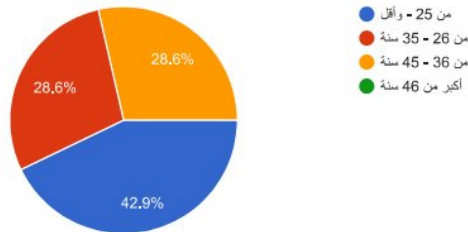
7 ردود



نسخ

العمر

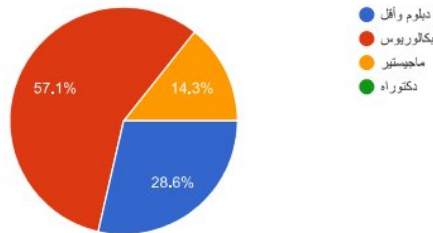
7 ردود



نسخ

المؤهل الدراسي

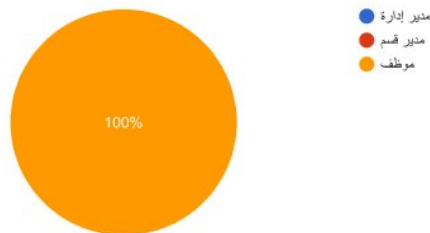
7 ردود



نسخ

المنصب

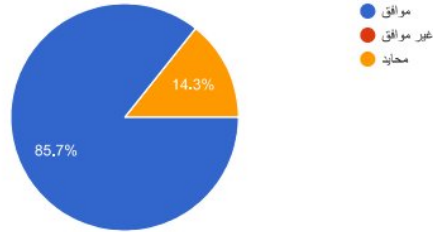
6 ردود



نسخ

بناءً على تجاربك الكاملة مع مرافق الرعاية الطبية لدينا ، ما مدى احتمالية أن توصينا صديقاً أو زميلاً لنا

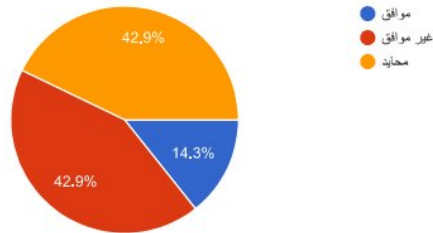
7 ردود



نسخ

هل لديك اي مشاكل في ترتيب موعد ؟

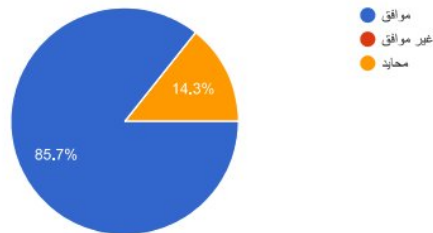
7 ردود



نسخ

كيف تقيم إحتراافية موظفينا ؟

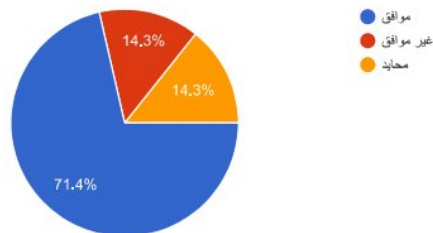
7 ردود



نسخ

هل أنت مشمول حالياً بخطة تأمين صحي ؟

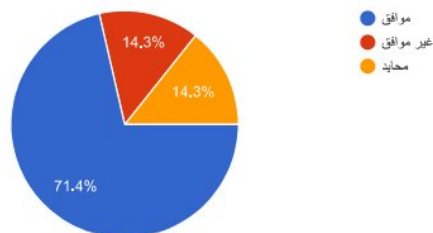
7 ردود



نسخ

كيف تقيم عملية التشخيص الاستقصائي التي خضعت لها ؟

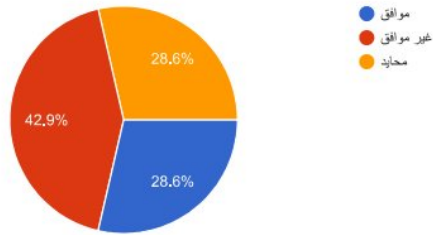
7 ردود



نسخ

كم مره تلقيت معلومات متضاربة من مختلف المتخصصين في الرعاية الطبية في هذا المستشفى ؟

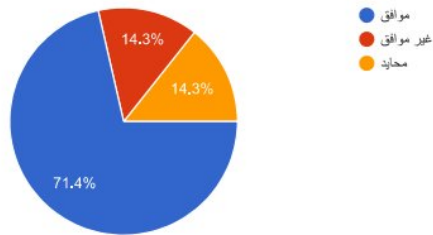
7 ردود



نسخ

ماهو الفرق في الرعاية التي تقدمها المستشفيات المتوفره في منطقتك ؟

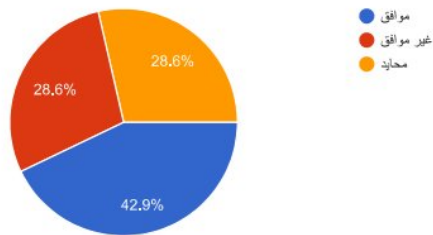
7 ردود



نسخ

هل تم تقسيم المدفوعات المشتركة و التأمينات النقدية الخاصة بك بشكل بين Medi caid , Medi care من قبل المستشفى ؟

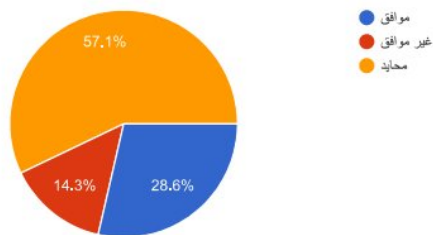
7 ردود



نسخ

بصفتك امرأة ، هل شعرت بالراحة في التحدث الى طبيب امراض النساء ؟

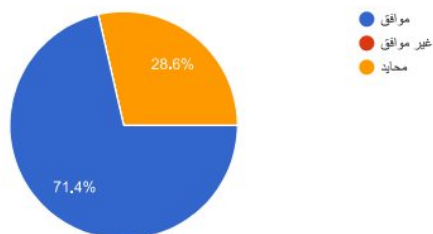
7 ردود



نسخ

هل طبيب الرعاية الأولية الخاص بك قادر على إجراء تشخيص سريع و وصف الادوية ؟

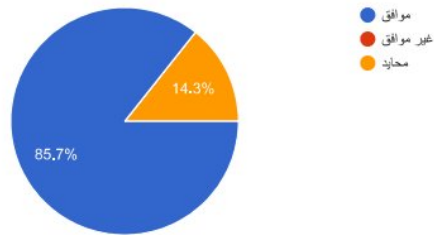
7 ردود



نسخ

هل قام موظفو الصيدلانية بإصدار فاتورة لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك وقام بتحصيل الخصم المناسب منك مقابل أدويةك ؟

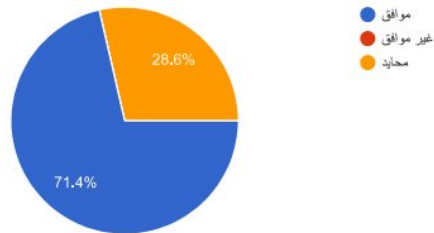
7 ردود



نسخ

هل كان طاقم الإسعاف سريعاً في الاستجابة لطلب الرعاية الطبية الخاص بك ؟

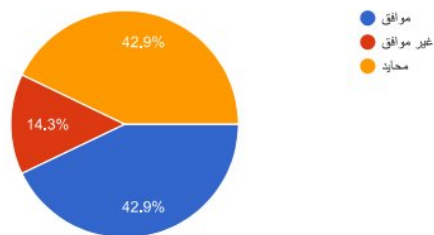
7 ردود



نسخ

كم مرة تزور طبيب الأسنان في السنة ؟

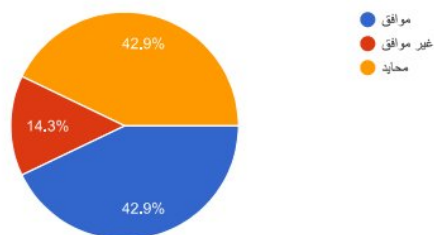
7 ردود



نسخ

كم مرة تزور طبيب الأسنان في السنة ؟

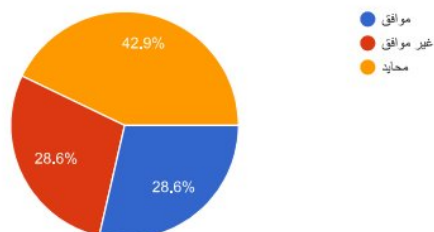
7 ردود



نسخ

هل كان الموظفون حساسين تجاه المرضى ؟

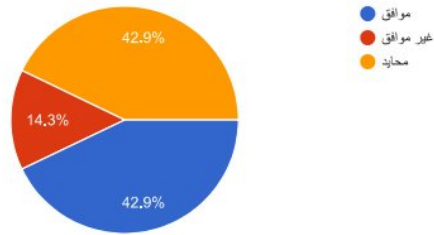
7 ردود



نسخ

هل قام الطبيب النفسي بتشخيص مرضك بشكل صحيح وقدم الاستشارة في الوقت المناسب ؟

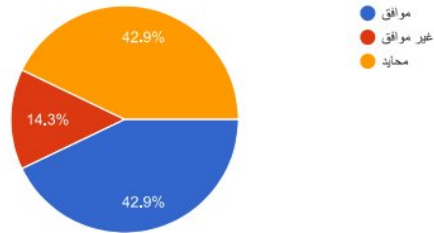
7 ردود



نسخ

هل قدم دار الولادة رعاية جيدة بعد الولادة ؟

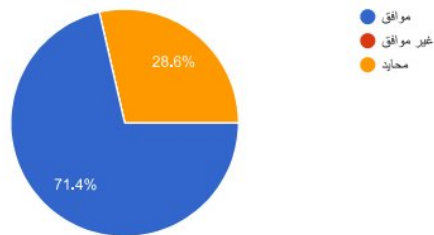
7 ردود



نسخ

هل قدم مركز الأشعة تقرير الفحص في نفس اليوم ؟

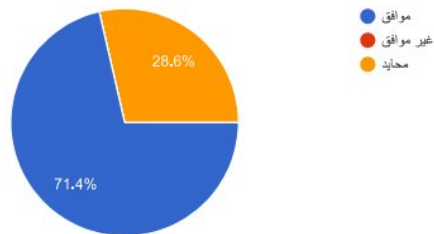
7 ردود



نسخ

هل قدم مركز الأشعة تقارير الفحص في نفس اليوم ؟

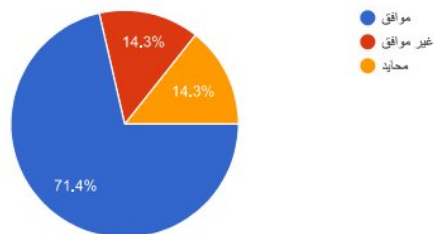
7 ردود



نسخ

هل قدم لك مرفق الرعاية الطبية الممتدة من تدخلات مفيدة حول العودة للعيش في المجتمع ؟

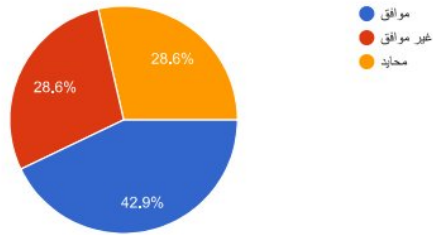
7 ردود



نسخ

قيم التجربة قدمها لك الطاقم الطبي في آخر الشهر ؟

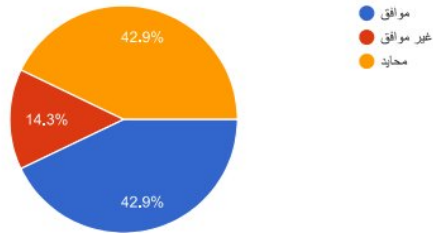
7 ردود



نسخ

كم من الوقت استغرق الطبيب لتشخيص حالتك ؟

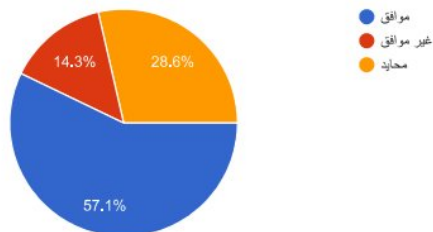
7 ردود



نسخ

وجود قسم الخدمات الالكترونية يبرر تكاليف التأمين الصحي ؟

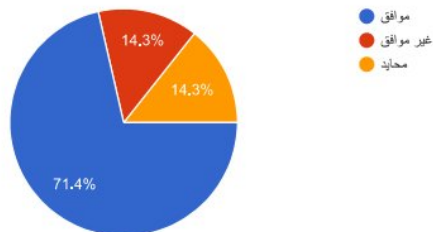
7 ردود



نسخ

بشكل عام ، هل تشعر بالرضا عن الخدمات الالكترونية المقدمة لك من تطبيق صحتي ؟

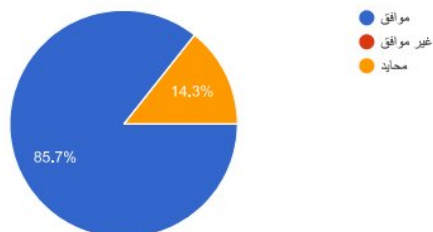
7 ردود

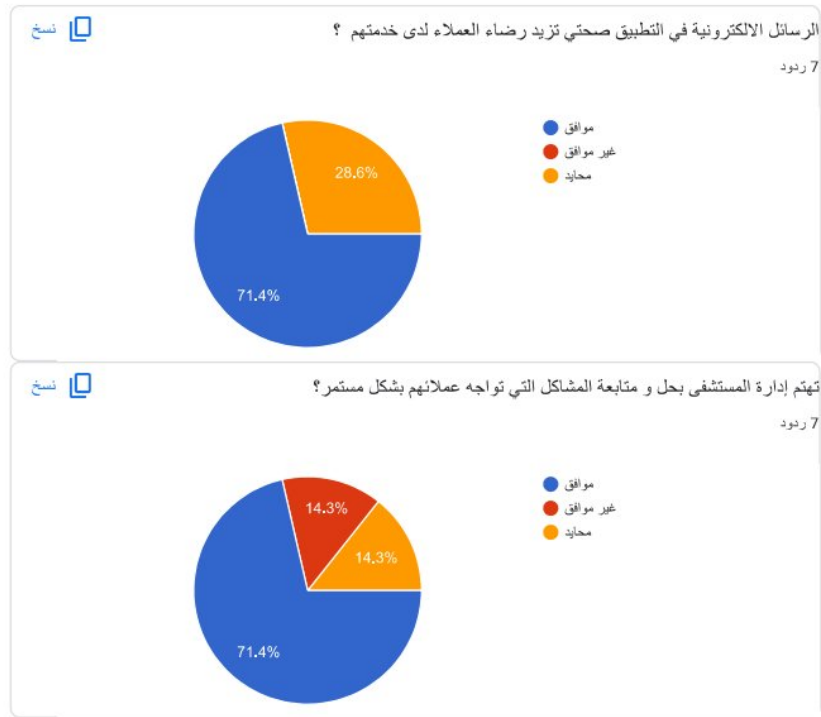


نسخ

بشكل عام ، هل تشعر بالرضا عن الخدمات الالكترونية المقدمة لك من تطبيق صحتي ؟

7 ردود





لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google، الإللاع عن إساءة الاستخدام - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

نماذج Google



عنوان المشروع

اثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء في قطاع الصحة في مدينة مكة المكرمة

اسم الطالب : سناء جميل صالح

الرقم الجامعي : 2021205269

مشروع تخرج -2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

التوصيات

وفقاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يتقدم بمجموعة من التوصيات وهي على النحو الآتي:.

٣- ضرورة التأكيد على أهمية دور التسويق الإلكتروني ممثلاً بعناصر المزيج التسويقي الإلكتروني ممثلاً بـ (الخدمة، والسعر، والترويج، والتوزيع، من خلال اتباع ٨١ استراتيجية تسويقية فعالة تعمل على رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية لمختلف شرائح المستفيدين.

٤- ضرورة إيلاء التسويق الإلكتروني اهتماماً أكبر في توفير خدمات الرعاية الصحية وذلك للدور المميز الذي يقوم به في تخفيض الأسعار وغيرها بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد للحصول على المعلومات التي يحتاجها العملاء نحو الخدمات الصحية المختلفة.

٥- ضرورة المحافظة على العميل من خلال تطبيق برامج خاصة بتوطيد العلاقة مع العميل والذي بدوره يعزز ويحسن من الصورة الذهنية لديه وبالتالي استمرارية ولمدة أطول في فترة الاشتراك.

٦- ضرورة الاهتمام الكامل بمفهوم التسويق الشامل والتنويع في تقديم خدمات الصحية وزيادتها ومراعاة وضوح معانيها وغاياتها لما لها دور مهم وفعال في تحسين الصورة الذهنية عند عملاء الشركة وزيادة انتمائه وولائه للشركة.

٧- ضرورة الاهتمام بتطوير أداء العاملين وبصفة خاصة ما يتعلق بأسلوب التعامل مع العملاء ومستوى الاستجابة لحاجاتهم وإشعارهم بالتعاطف والأمان وذلك للدور الكبير الذي يلعبونه في تحقيق وتعزيز الصورة الذهنية لعملاء الشركة

٨- ضرورة اتباع الشركة لأساليب ترويجية جديدة وحديثة تلأئم متطلبات وحاجيات العميل وذلك باستخدام طرق التواصل الشخصية لاشعاره بالخدمات الجديدة للشركة والتواصل معه أولاً بأول.

الفصل الخامس : حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

((حدود الدراسة والدراسات المستقبلية))

وفقاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يتقدم بمجموعة من التوصيات وهي على النحو التالي.

((التوصيات))

١- ضرورة تأكيد على أهمية دور التسويق الإلكتروني بعناصر المزيج التسويقي الإلكتروني ممثلاً بالخدمة - السعر - الترويج - التوزيع)

٢- ضرورة إيلاء التسويق الإلكتروني اهتماماً أكبر في توفير الخدمات الرعاية الصحية وذلك للدور المميز الذي يقوم به في تخفيض الأسعار وغيرها بالإضافة الى توفير الوقت

والجهد للحصول على المعلومات التي يحتاجها العملاء نحو الخدمات الصحية المختلفة.
وبناء على ما تقدم يمكن ادراج أهم الاستنتاجات بما يلي

١- أن علاقه عنصر المزيج التسويقي الالكتروني (عنصر السعر وعنصر التوزيع)
في تحسين الصورة الذهنية لدى عملاء التأمين الصحي.

٢- ضرورة التركيز على تكامل عناصر المزيج التسويقي الالكتروني لمالها من دور
بارز في تحسين وتطوير خدمات الرعاية الصحية.

كتابة ملخص البحث

لقد أصبحت التقنية الرقمية تربط المريض مع المرافق الصحية و الفريق القائم على
رعايته صحيا .. ومن ذلك أصبحت أجهزة الهواتف المتنقلة وغيرها تساعد الفرد على
متابعة حالته الصحية وتدير يومه صحيا ، خلال جائحة كورونا (كوفيد - ١٩) وجد
مجتمع السكان في المملكة العربية السعودية مساعدة ودعم كبيرين من قبل الدوة في تبني
استخدام تطبيقات الهواتف النقالة بشكل يومي في أداء اعماله اليومية و الى جانب
التطبيقات اليومية الأخرى ، استأثرت التطبيقات الصحية باهتمام كبير وصرات شغل
الفرد الشاغل ، وأصبحت اعدادها في تنام متوال جعل كل جهة من جهات القطاع الصحي
تمني بأطلاق تطبيق او اكثر للاهتمام بحالة الفرد الصحية نشأ الغرض من الدراسة لتحديد
مدى اهتمام المجتمع بالتطبيقات الصحية و أيها اكثر استخداماً فيما يتعلق بالوضع الصحي
للسكان . لقد تكونت عينة الدراسة ٥١٧ ممار صحيا . مستخلص البحث :- نظرا لما يشهد
عالمنا من تحول كبير نحو التقنيات الرقمية وتوظيفها في مختلف مجالات الحياة ويعتبر
مجال الرعاية الصحية من اهم الأولويات لدى المجتمعات ، وعليها فانها تسعى جاهدة
للاستفادة من التطبيقات الرقمية في تحسين خدمات الرعاية الصحية و خصوصا
التطبيقات الصحية التي تقدم مزايا كبيرة يمكن من خلاله على المتابعة الصحية مع تخطي
الحدود الزمنية والمكانية و الاستشارات الطبية وتنظيم الحياة اليومية و العادات والتمارين
المطلوبة ، بما يساعد على تحسين الحالة الصحية للفرد صحيا كان ام مريضاً وتوصلت
الدراسة الى وجود اتجاهات ايجابية نحو استخدام هه التطبيقات

الخاتمة :-

ومما نشهده اليوم فإن اجتمعوا على أنه من المحتمل باستمرار استخدام أن تتحقق. اللامركزية في رعاية المرضى، إضافة إلى تمكينهم من المشاركة بكل همهم ونشاط في علاجهم بالتعاون مع مقدمي الخدمة والمساندين فيها وذلك بالافادة من المعلومات الخاصة برعايتهم القابلة للتنفيذ والتي يمكن اتخاذ القرار الصحي المناسب لها.

نظراً لما يشهد وعالمنا من تحول كبير نحو التقنيات الرقمية وتوظيفها في مختلف مجالات الحياة ، يعتبر مجال الرعاية الصحية من أهم الأولويات لدى المجتمعات وعليه فإنها تسعى جاهدة للاستفادة من التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمات الرعاية الصحية وخصوصا التطبيقات الصحية التي تقدم مزايا كبيرة يمكن من خلالها على المتابعة الصحية مع تتخطى الحدود الزمنية والمكانية