

التكليف السادس: في قضايا بحثية I

إعداد باحث الدكتوراة: خليفة ضيف الله فهد الحربي

الرقم الأكاديمي: 242001178

مقرر: قضايا بحثية 1

د. السيد عيد

دكتوراة الإدارة العامة

جامعة الجميع الذكية Everyone's Smart University

2024

الموضوعات التي سوف نتحدث عنها في القضية البحثية:

- العنوان
- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراس
- مفاهيم وتعريفات الدراسة
- الدراسات السابقة
- فرضيات أو تساؤلات الدراسة
- نموذج أو أداة الدراسة
- منهجية الدراسة
- التحليل الاحصائي
- مناقشة النتائج والتوصيات

البحث محل الدراسة النقدية:

استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي) على خدمات الرعاية الصحية
في مراكز الرعاية الأولية بمحافظة القريات

<https://journals.aisrp.com/index.php/jeals/article/view/7745>

- العنوان:

استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي) على خدمات الرعاية الصحية

حيث يتضح لنا أن العنوان واضح ويدعم الدراسة البحثية كما أنه يتكون من المتغيرات الأساسية لعنوان البحث العلمي متغير مستقل (استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي)) ومتغير تابع (خدمات الرعاية الصحية)

ويمكن صياغة العنوان بشكل أفضل مثل:
أثر استخدام التطبيقات الذكية (تطبيق صحتي) على خدمات الرعاية الصحية
دور استخدام التطبيقات الذكية (تطبيق صحتي) في خدمات الرعاية الصحية

- المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية حراكًا واسعًا على الصعيدين الفني والتوعوي، ما جعله من أكثر القطاعات حرصًا على التفاعل معها من قبل أفراد المجتمع، وهذا يتجلى في محاولة شرائح المجتمع المختلفة للتفاعل معه، والرغبة في التعرف على ما هو جديد

وعملت المملكة على تقديم أفضل التطبيقات والمنصات لتأمين حياة صحية وآمنة ومتوازنة، والحفاظ على استدامة التنمية الاجتماعية فيما يتعلق بالتحول الرقمي في جميع الأنشطة والخدمات، كما وفرت الهواتف الذكية لمقدمي الرعاية الصحية المشغولين في العيادة أو في المستشفيات فرصًا؛ للوصول الفوري إلى تطبيقات الهاتف المحمول ذات الصلة بالصحة، حيث تدير هذه التطبيقات إجراءات تقديم الرعاية الصحية للمرضى، كوظائف تميز هذه التطبيقات عن غيرها

ومع تطور وتقدم مستوى تكنولوجيا المعلومات في المملكة، سهلت هذه المتغيرات المتتالية تطوير أنماط ونماذج التعاملات، وابتكار مناهج مختلفة، منها: التغير في الإدارة الطبية من الإدارة العامة إلى الإدارة الشخصية، ومن رعاية المريض إلى الرعاية المتمحورة حول المريض، والاعتماد على تطبيق (صحتي) في مستشفيات المملكة العربية السعودية، مما يدل على أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تنظيم الأعمال، وتسهيل تقديم الخدمات، وخاصة تطبيقات الأجهزة الذكية كوسيلة لتحسين الأداء ودعم الأنشطة الإدارية.

- مشكلة الدراسة:

أصبح استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات الصحية يعتمد على الاتصال عن بعد مع المريض، والتطبيقات الصحية الآن تربط المريض بالفريق المسؤول عن رعايته الصحية بالمنشأة الصحية، وفي هذا اتضح أن حجم استخدام التطبيقات الصحية لا يزال غير محدد أو مدروس، خاصة مع تسارع الإصدارات، ونظرًا لعدم فهم الاستخدام، واقتصار العوامل المؤثرة عليه على عناصر محددة، مثل: العمر، والجنس، ووجهات الخدمة، وما هي التطبيقات ... إلخ، تشكلت

فجوة في التخطيط الصحي المتكامل للرعاية الصحية في المملكة، والتي من المفترض أن تأخذ بعين الاعتبار عناصر الصحة المتنقلة فيها، مع برنامج التحول الرقمي الحالي وفق رؤية 2030م، ومن هنا تبلورت فكرة هذه الدراسة من خلال دراسة تأثير استخدام التطبيقات الذكية، وخاصة تطبيق (صحتي)، على الرعاية الصحية في محافظة القريات، بهدف تقديم أفضل الخدمات الصحية التي تنعكس إيجاباً على صحة المريض أو المراجع.

- أهمية الدراسة:

- يرى الباحث أن أهمية البحث تكمن في التالي:
- تحفيز أفراد المجتمع على إتقان استخدام الجوّالات، وبالتالي التطبيقات الصحية لمتابعة الحالة الصحية وتحسينها، والمحافظة عليها على نحو دائم.
- تحفيز مُطوِّري التطبيقات على تحسين وتسهيل استخدامها، وجعلها شاملة للخدمات المُقدَّمة من الجهاز الصحي.
- توحيد السجل الطبي الإلكتروني، وتجنب المرضى المتنقلين إعادة الفحوصات والعلاج خلال تلقي علاجهم بين الأجهزة الصحية المختلفة.
- إثراء المعرفة في المجال ومجالات طبية مختلفة تفيد في إعادة النظر لتحسين تقديم الخدمة.
- ربط تطوير تقنيات الاتصال والتواصل في المجالات المختلفة من خلال التطبيقات الصحية بأهداف التحول الوطني، ما يساعد على تقبُّل عمليات التغيير، وتحديث السياسات، والإجراءات العامة، والمتخصصة.

- أهداف الدراسة:

تستهدف الدراسة تحقيق هدف رئيسي، وهو معرفة أثر استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي) على الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الأولية بمحافظة القريات.

وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- التعرف على درجة استخدام التطبيقات الذكية لخدمات الرعاية الصحية في محافظة القريات.
- التعرف على مستوى استفادة المستخدمين من خدمات الرعاية الصحية في تطبيق (صحتي).
- التعرف على المعوقات التي تحد من استخدام تطبيق (صحتي) في خدمات الرعاية الصحية في محافظة القريات.
- التعرف على أكثر الخدمات التي يستفاد منها عند استخدام تطبيق (صحتي) في خدمات الرعاية الصحية في محافظة القريات.
- المقارنة بين سكان محافظة القريات وسكان المناطق الأخرى في مستوى استخدام تطبيق (صحتي).

- مفاهيم وتعريفات الدراسة:

المبحث الأول: تطبيقات الهواتف الذكية.

استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي) على خدمات الرعاية الصحية

المطلب الأول: مفهوم تطبيقات الهواتف الذكية وعُرِّفَتْ بأنها تطبيقات الهواتف الذكية بأنها برامج يتم تحميلها من المتاجر الإلكترونية بصورة مجانية أو مدفوعة، وتعتمد على تفعيل خدماتها برقم هاتف المستخدم واتصالها بالإنترنت، ويمكننا تعريفها أيضًا بأنها برمجيات إلكترونية صغيرة، يتم تصميمها لقيام بأعمال محددة أو تقييم جودة الأداء في قطاعات.

المطلب الثاني: خصائص تطبيقات الهواتف الذكية تتميز تطبيقات الهواتف الذكية بعدة خصائص أهمها: تضح تطبيقات الهواتف الذكية كافة المعلومات التي تصف الخدمة التي تقدمها، وترجم على شكل إرشادات تقدم للمستخدمين التطبيقات، يوفر سهولة التنقل بين الخيارات المطروحة على تطبيقات الهواتف الذكية، حيث بعض التطبيقات تخصص خانة بحث تزيد من قدرة التطبيق على تلبية حاجات المستخدمين، مما يوفر ميزة إضافية للتطبيق.

المطلب الثالث: أبعاد تطبيقات الهواتف الذكية سهولة الاستخدام: مع ازدياد تطبيقات الهواتف الذكية أصبح من الضروري تصميم التطبيقات من ميزات سهولة استخدامها، وتكمن سهولة الاستخدام لأي نظام بعدم وجود عوائق تقنية، ومقدرة المستخدم على التعامل بسهولة ويسر لإنجاز متطلباته.

إن استخدام التطبيق من دون مواجهة أي صعوبات لتكون عامل جذب لدى المستخدم، فتوفر أكبر وقت وجهد مبذولين.

جوانب سهولة الاستخدام: أن سهولة الاستخدام تكمن فيمايلي:

سهولة الفهم: تطوير المواقع الإلكترونية بشكل واضح من خلال جودة المعلومات الموجودة ودقتها، وسهولة التعامل معها ، وليتمكن المستخدم من معرفة ما يمكن إنجازه على هذا الموقع.

سهولة التصفح: مدى إمكانية استخدام موقع معين، ومقدار المعلومات المتاحة عليه، وكيفية العثور عليها استفادة المستخدم منها.

سهولة الوصول للزبائن: تسعى جميع منظمات الأعمال لتسهيل الخدمات لعملائها بأسهل الوسائل المتاحة؛ لجعل الأمور أكثر سهولة على العملاء، ولجذب عملاء جدد، فتسهيل عملية الشراء من أجل الاحتفاظ بالمستهلكين، وجذبهم نحو الخدمات والمنتجات الذين لديهم خبرات محدودة نحو الإنترنت، تشكل منفذًا لتوسيع نطاق وصول الخدمات.

أهمية سرعة التعامل مع المعلومات:

الاستجابة:

عرفت الاستجابة على أنها مقدرة الشركة على تقديم الخدمات للعملاء بشكل دائم، وبالوقت الذي يحتاج إليه العميل.

ويقصد بها مدى ورغبة مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء من خلال الرد السريع، وتقديم المساعدة وغيرها.

وتعتبر أيضًا على أنها ميل ورغبة الشركات على تقديم الخدمات، والإجابة عن تساؤلات العملاء بأي وقت.

أهمية الاستجابة: تعتبر الاستجابة أساسًا رئيسيًا لتكوين آراء العملاء بالخدمات الإلكترونية، وسببًا لترويج الخدمة من خلالها، فرأي العملاء بمدى استجابة الموقع الإلكتروني كفيل في إعطاء تغذية راجعة للتصميم الفعال، وتحسن الخدمة المقدمة.

المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية

المطلب الأول: مدخل إلى الجودة

أولاً - مفهوم الجودة:

الجودة لها مفهوم شامل للمصطلح حيث عرفت: بأنها الدرجة التي تتوافق بها مواصفات تصميم المنتج، أو الخدمة مع الاحتياجات والتوقعات وتطلعات العملاء .
أما المفهوم الحديث للجودة، فقد عُرِفَت على أنها مجموعة من الصفات والخصائص والمعايير التي تتوفر في المنتج أو الخدمة، وربما يتطابق مع ويلبي حاجات، ورغبات المستهلك

التعريف الإجرائي: هي قدرة المؤسسة على توفيرها خدمات للمستفيدين منها، بما يلي متطلباتهم واحتياجاتهم ورغباتهم، من خلال إتقان العمل، والأداء، وتحقيقه بأفضل طريقة ممكنة.

ثانيًا- أهداف الجودة:

بشكل عام، هناك نوعان من أهداف الجودة:

- الأهداف التي تخدم مراقبة الجودة: وهي تتعلق بالمعايير التي تريد المؤسسة الحفاظ عليها، وتتم صياغة هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل، باستخدام متطلبات محددة المستوى الأدنى المرتبط بخصائص، مثل السلامة ورضا العملاء، وما إلى ذلك
- الأهداف التي تخدم تحسين الجودة: والتي غالبًا ما تنحصر في تقليل الأخطاء، وتطوير المنتجات والخدمات الجديدة التي ترضي العملاء بشكل أكثر فاعلية.

ثالثًا- عناصر تطوير مؤشرات الجودة:

ثلاث قضايا أولية تتطلب النظر عند تطوير المؤشرات الأولى، وهي جوانب الرعاية لتقييم الهياكل (الموظفون، المعدات أنظمة المواعيد ... إلخ)، عمليات (مثل وصف الأدوية، التحقيقات، التفاعلات بين المهنين والمرضى)، أو النتائج (مثل الوفيات، أو المرض، أو رضا المريض). وينصب تركيزنا على مؤشرات العملية، والتي كانت الهدف الأساسي لتقييم الجودة وتحسينها.

المسألة الثانية هي أن أصحاب المصلحة لديهم وجهات نظر مختلفة حول جودة الرعاية. على سبيل المثال: غالبًا ما يؤكد المرضى على مهارات الاتصال، في حين أن آراء المديرين غالبًا ما تتأثر ببيانات حول الكفاءة.

المطلب الثاني: مدخل إلى الخدمة

أولاً - تعريف الخدمة:

استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي) على خدمات الرعاية الصحية

حيث عرفت بأنها: مجموعة من الأنشطة التي يتعهد بها مقدم الخدمة لتقديم الخدمات لصالح المستفيد منها؛ سعياً لتحقيق حاجاته ورغباته، وقد لا تكون هذه الأنشطة مادية ملموسة، والتي يكون دافع مقدم الخدمة الحصول منها على منفعة.

وعرفت على أنها معظم المنتجات غير الملموسة، التي تسعى إلى تلبية الاحتياجات والرغبات العملاء، وتحقيق مصلحتهم العادلة، بسعر يعادل التوقعات من هذه الخدمات.

المطلب الثالث: جودة الخدمة

أولاً - تعريف جودة الخدمة:

عرفت منظمة الصحة العالمية جودة الخدمة بأنها هي الدرجة التي تزيد بها الخدمات الصحية للأفراد والسكان من احتمالية النتائج الصحية المرغوبة، وهو يقوم على المعرفة المهنية المسندة بالبيانات، وهو أمر بالغ الأهمية؛ لتحقيق التغطية الصحية الشاملة، مع التزام البلدان بتحقيق الصحة للجميع، من الضروري النظر بعناية في جودة الرعاية والخدمات الصحية.

ثانياً- أهداف جودة الخدمات الصحية:

أهداف جودة الخدمة الصحية هي:

- معرفة آراء المرضى، وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم وسيلة مهمة في مجال التخطيط للرعاية الصحية، ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تحقق رضا المستفيدين.
- تطوير قنوات الاتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة وتحسينها .
- تمكين المؤسسات الصحية من تأدية واجبها بكفاءة عالية.
- تحقيق مستوى إنتاجية أفضل؛ إذ يعتبر الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وهو الهدف الأساس ي لتطبيق الجودة.

ثالثاً- أهمية جودة الخدمة:

تعتبر جودة الخدمات ذات أهمية كبيرة للمؤسسات، لذلك تكمن أهمية جودة الخدمة في الأسباب التالية:

- التأثير على النمو، وزيادة حجم الطلب على الخدمة.
- وسيلة تخلق المركز التنافسي للمؤسسة الخدمية، مقارنة بالمؤسسات الأخرى المنافسة لها.
- تساعد على زيادة نصيب المؤسسة الخدمية من خلال استمرارية التعامل معها، وتوسيع قاعدة المستفيدين منها.
- تساعد في فهم المستفيدين، والمحافظة عليهم من خلال توافر المعاملة الجيدة، والفهم الأكبر للمستفيدين.

رابعاً - معايير جودة الخدمة:

هي المعايير الوحيدة التي يمكن الاعتماد عليها في تقييم جودة الخدمة، تلك التي وضعها المستفيد من الخدمة، تستند أبعاد جودة الخدمة على مقياس جودة الخدمة.

الملموسية: يقصد بها تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد في ظهور التسهيلات المتاحة، مثل: المعدات المادية، والبشرية، والاتصالات، والمباني، والتكنولوجيا المستخدمة، والمعدات اللازمة لتوفيرها، والخدمة مظهر الأفراد، ومناطق الانتظار: الزي، والمعدات، والتصميم، والتنظيم الداخلي.

الاستجابة: يقصد به رغبة مقدم الخدمة في تقديم المساعدة للمستفيد، وحل مشاكله الخاصة، وإشباع رغباته، وهي قدرة مقدم الخدمة، وسرعة الاستجابة للرد على طلبات واستفسارات المستفيدين.

الاعتمادية: يعني أن مقدم الخدمة يفي ويلتزم بتقديم الخدمة بطريقة موثوقة، بدرجة عالية من الدقة والاستقرار الكبير، ويرى البعض أنها القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده على وجه التحديد مقدماً.

التعاطف: درجة رعاية مقدم الخدمة للمستفيد ورعايته الخاصة، ومدى اهتمامه بمشكلاته، والعمل على إيجاد الحلول بطرق إنسانية وأنيقة لجميع مشاكلها، وفهمهم لاحتياجات العملاء، ومدى ملاءمتها ساعات العمل مع أوقات العملاء.

الأمان: ويعني شعور المستفيدين وطمأننتهم بأن الخدمة خالية من المخاطر، وكذلك قدرة المؤسسة على توفير السرية والأمان لهم في جميع معاملاتهم.

- الدراسات السابقة:

أولاً - الدراسات المتعلقة بالتطبيقات الذكية:

دراسة (أبو جليل والحوامدة، 2022)، بعنوان: "الدور الوسيط لجودة الخدمة في دراسة أثر استخدام التطبيقات الذكية على السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات أجهزة التكييف المنزلي في مدينة عمان: دراسة ميدانية".

يهدف البحث إلى تقييم مدى تأثير جودة الخدمة عن طريق استخدام التطبيقات الذكية، وبيان تأثيرها على السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات مكيفات الهواء المنزلية في عمان. وأظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لكل من التطبيقات الذكية والسلوك الأخلاقي كان في النطاق المتوسط والعالي، بينما كانت جميع أبعاد جودة الخدمة على درجة عالية من التوافق، ويوصى الباحث بالاستمرار في إنشاء تطبيقات ذكية تجعل تبادل البيانات وتدفقها أسهل للعملاء بالإضافة إلى ذلك، يجب بذل مزيد من الجهود لتحسين جودة الخدمة، من خلال توفير خدمات مصممة خصيصاً لاحتياجات مكيفات الهواء المنزلية من حيث الوقت والمواصفات.

دراسة (الطباخي ومنصور، 2022)، بعنوان: "درجة توظيف تطبيقات الهواتف الذكية في إدارة العملية التعليمية في المدارس الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في إدارة العملية التعليمية في المدارس الأردنية، تم تضمين ما مجموعه 366 معلماً ومعلمة في العينة، تم استخدام طريقة المسح الوصفي لهذا الغرض، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات تعزى لمتغير الجنس، إلا أن الدراسة أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي الذي يفضل التخصص الإنساني. وبالتالي، يوصى بأن تطور المدارس بقدرة مديريها على دمج تطبيقات الهاتف المحمول بشكل فعال في إدارة العملية التعليمية الخاصة بهم.

ثانياً - الدراسات المتعلقة بالرعاية الصحية:

دراسة (عينوس، 2022)، بعنوان: "قياس رضا المريض عن خدمات الرعاية الصحية: باستخدام نماذج الشبكات العصبية الاصطناعية (ANN)".

الهدف من هذه الدراسة، هو تطوير واختبار نموذج جودة الخدمة لقياس جودة الخدمات الصحية في الجزائر، تم تطبيق استبيان جودة الخدمة على 153 مريضاً، من أجل الحصول على تصورات المرضى للخدمات التي تقدمها العيادة. تم استخدام نموذج الشبكة العصبية الاصطناعية لاختبار جودة الخدمة؛ بسبب الاعتماد على متغيرات اللغة عند تقييم الخدمات. وأظهرت النتائج أن المرضى يقيمون جودة خدمات الرعاية الصحية على أساس الموثوقية والملموسة، والضمان، والتعاطف، والاستجابة.

دراسة (غواري، 2021)، بعنوان: "التدريب وتأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ديدوش مراد قسنطينة."

هدف هذا البحث إلى إظهار مدى تأثير التدريب على جودة خدمات الرعاية الصحية، وخلص إلى أن التدريب الجيد يؤدي إلى تحسين الأداء، وتقليل الأخطاء الطبية، وأداء العمل بشكل صحيح في المرة الأولى، وهذا يساهم في تقليل التكلفة ورضا المريض. وبالتالي، فإنه يساهم في رفع جودة خدمات الرعاية الصحية. وبناءً على ذلك، فإن الفرضية البحثية المتمثلة في "تحسين الجودة في العملية التدريبية يؤدي إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة"، يتم تحقيقها بنسبة 100%.

ثالثاً- الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين التطبيقات الذكية والرعاية الصحية:

دراسة (بكير، 2022)، بعنوان: "تقبل الجمهور لاستخدامات التطبيقات الصحية عبر تقنيات الهواتف الذكية في المملكة العربية السعودية، وتأثيراتها الاتصالية عليهم: دراسة في إطار نموذجي الاستخدام، والتأثيرات، وتقبل التكنولوجيا".

تهدف الدراسة إلى الكشف عن الأنشطة التي تدعم وتعوّق الجمهور (المواطنين والمقيمين) في المجتمع السعودي؛ للتواصل مع التطبيقات الصحية عبر الهواتف الذكية، ورصد العوامل التي تؤثر على قبول الجمهور للتطبيقات الصحية. تكشف النتائج عن عوامل في قبول المجتمع السعودي العام والمواطن والمقيم لاستخدام التطبيقات الصحية من خلال تطبيقات الهواتف الذكية. يتم التعبير عن ذلك في: (سهولة الاستخدام المدركة)، ثم (الفوائد المتصورة)، ثم (النوايا السلوكية)، وأخيراً (الاستخدام الفعلي)، كما تظهر النتائج ارتباطاً كبيراً بين تأثير نشر التطبيق الصحي، والقبول العام في المجتمع السعودي في استخدامها عبر الهاتف الذكي.

دراسة (وسار، 2022)، بعنوان: "الصحة الرقمية في ظل جائحة كوفيد 19: تطبيقات الصحة الرقمية عبر الهواتف الذكية أنموذجاً".

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص مفهوم الصحة الرقمية وتحدياتها في سياق أزمة وباء "كوفيد 19" التي عاشها العالم منذ ما يقرب من ثلاث سنوات، والتي غيرت ميزان العديد من الأنظمة الصحية، خاصة تلك التي تفتقر إلى الرقمنة في المجال الصحي، وتوصلت النتائج إلى تعدد الوسائط الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية نفسها، كشكل اتصال لتوفير المعلومات الطبية والتفاعل معها، حيث تخلق بيئات اتصال جديدة، كما أنها تؤدي إلى روابط تفاعلية مباشرة بين المرضى والمعالجين، وبين عامة الناس والمتخصصين في شكل تبادلات تفاعلية وشفافة.

دراسة (الطراونة والخواندة، 2022)، بعنوان: "التحقيق في العوامل المؤثرة على قبول تطبيقات الهواتف الذكية لخدمات الرعاية الصحية في سياق مستشفيات وزارة الصحة الأردنية: دليل تجريبي من عصر الأزمة".

طور الباحثون نظرية شاملة لقبول التكنولوجيا واستخدامها، والتي تضمنت المتغيرات السياقية ذات الصلة؛ لاختبار وتقييم النموذج، تم مسح 462 من المستخدمين الحاليين والمحتملين للتطبيقات الصحية المتنقلة إلكترونياً. حدد تحليل البيانات الذي تم إجراؤه من خلال SPSS، أن توقعات الأداء والجهد والثقة والخوف فيما يتعلق بوباء Covid-19 أثرت بشكل مباشر على

استعداد المستجيبين لاستخدام الصحة المتنقلة. ومع ذلك، لم يكن للتأثير الاجتماعي والخصوصية وظروف الوصول أي تأثير ملحوظ على الاستعداد لاستخدام الصحة المتنقلة. تقدم هذه الدراسة إرشادات لتطوير الجيل التالي من التطبيقات الصحية المتنقلة، مع التركيز بشكل خاص على احتياجات المرضى في البلدان النامية.

- تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيس للدراسة هو:

ما هو أثر استخدام التطبيقات الذكية وخاصة تطبيق (صحتي) على الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الأولية بمحافظة القريات؟

- منهجية الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة طريقة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهتم بالتعرف على المتغيرات المتعلقة بالدراسة وجمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بموضوع البحث، والتي يتم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة حيث تم استخدام الاستبيان؛ لأنه الأداة الأكثر فعالية عند جمع البيانات من مجموعة واسعة من الأشخاص ذوي وجهات النظر والميول المتباينة وكذلك تحليل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام الأساليب والطرق الإحصائية للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.

- أداة الدراسة:

قامت الدراسة باستخدام استمارة الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة وقد تم استخدام استمارتي استبيان حيث وجهت الاستمارة الأولى لسكان محافظة القريات من المقيمين والسكان الأصليين للمنطقة في حين وجهت الاستمارة الثانية لسكان المدن الرئيسية المقيمين خارج المناطق الطرفية وقد اشتملت الاستمارة على 8 أسئلة تضمنت مجالات (الحصول على الخدمة وتكون من سؤال واحد، الاستخدام وتكون من سؤالين، المعرفة وتكون من سؤال واحد، سهولة الاستخدام وتكون من سؤال واحد، الرضا عن الاستخدام وتكون من سؤال واحد، مشاكل الاستخدام وتكون من سؤال واحد، الخدمات المستفاد منها وتكون من سؤال واحد) وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

- مناقشة النتائج والتوصيات:

١- النتائج:

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والاستنتاجات منها:

- ١- تبين أن أكثر الطرق المستخدمة في الحصول على الخدمات المطلوبة للمقيمين داخل المحافظة هي استخدام تطبيق (صحتي) 7.42 %، وسكان مدن المناطق الرئيسية 5.85 %؛ مما يوضح أن سكان المحافظة هم الأقل استخداماً.
- ٢- تبين أن أغلب المقيمين داخل المحافظة قد استخدموا تطبيق (صحتي) 92 %، في حين كان سكان مدن المناطق الرئيسية 6.98 %؛ مما يبين أن الأقل استخداماً هم المقيمين داخل المنطقة.
- ٣- تبين لدى المقيمين داخل المحافظة مستوى سهولة مرتفع في استخدام التطبيق بمتوسط 04.4 ونسبة موافقة 9.71 %، في حين أن سكان المدن الرئيسية لديهم مستوى سهولة مرتفع في استخدام التطبيق بمتوسط 25.4 ونسبة موافقة 3.85 %، وهو ما يوضح وجود

مستوى سهولة أقل لدى المقيمين داخل المحافظة، وهو ما يتفق مع نتيجة دراسة (أبو جليل والحوامدة، 2022)، ومع نتيجة دراسة (بكير، 2022).

٤- لدى المقيمين داخل المحافظة مستوى استفادة مرتفعة من خدمات التطبيق بمتوسط 89.3 ونسبة موافقة 2.74 %، في حين كان سكان المدن الرئيسية لديهم مستوى استفادة مرتفعة من خدمات التطبيق بمتوسط 79.3 ونسبة موافقة 2.68 %، وهو ما يبين أن مستوى الاستفادة أعلى لدى المقيمين بالمحافظة، وهو ما يتفق مع نتيجة دراسة (أبو جليل والحوامدة، 2022)، ومع نتيجة دراسة (بكير، 2022).

٥- لدى المقيمين داخل المحافظة مستوى رضا مرتفع عن خدمات التطبيق بمتوسط 82.3 ونسبة موافقة 6.67 %، في حين أن سكان المدن الرئيسية لديهم مستوى رضا مرتفع عن خدمات التطبيق بمتوسط 13.4 ونسبة موافقة 9.73 %، وهو ما يبين أن سكان المدن الرئيسية هم الأكثر رضا، وهو ما يتفق مع نتيجة دراسة (عينوس، 2022)، ومع نتيجة دراسة (بكير، 2022).

٦- تبين أن 2.35 % من المقيمين داخل المحافظة لم يعانون من مشكلات في الاستخدام، وكانت أعلى مشكلة هي الحاجة لسرعة إنترنت عالية 2.27 %، وأقل مشكلة هي أن التطبيق يحتوي على العديد من الصفحات 9.1 %، في حين أن 36 % من سكان المدن الرئيسية لم يعانون من مشكلات في الاستخدام، وكانت أعلى مشكلة هي الحاجة لسرعة إنترنت عالية 9.29 %، وأقل مشكلة هي الحاجة إلى إجادة الإنجليزية 8.3 %.

٧- تبين أن أكثر الخدمات المستفاد منها في التطبيق لدى المقيمين داخل المحافظة هي خدمة حجز المواعيد 2.81 %، ثم التقارير الطبية والإجازات المرضية 5.38 %، وأقل الخدمات الفحوصات الطبية 5.0 %، في حين أن سكان المدن الرئيسية كان أكثر الخدمات المستفاد منها في التطبيق هي خدمة حجز المواعيد 3.85 %، ثم التقارير الطبية والإجازات المرضية 6.61 %، وأقل الخدمات خدمة جودة الحياة والمقالات الطبية وموافقات التأمين 4.1 %.

2 - التوصيات:

- ضرورة العمل على تطوير البرنامج بصفة مستمرة، وإمكانية عمله دون الربط بالإنترنت.
- العمل على تطوير البنية التحتية التكنولوجية، وزيادة سرعة الإنترنت، وخاصة في المناطق البعيدة عن المدن الرئيسية.
- الاهتمام بتوفير كافة الخدمات داخل التطبيق.
- العمل على توفير فيديو أو نشرة إرشادية لكيفية استخدام التطبيق.
- الاهتمام بتسهيل آلية حجز المواعيد من خلال التطبيق.
- الاهتمام بمتابعة جدولة الأطباء بالتطبيق بشكل دوري، وإتاحة المواعيد بأكبر قدر ممكن.
- الاهتمام بتوفير خاصية الدعم الفني داخل التطبيق لحل المشاكل التقنية.

هذا وبالله التوفيق ،،،