

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 - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

المقدمة

يشهد النظام الصحي في المملكة العربية السعودية حراكاً واسعاً على المستوى الصحي و التقني و التوعوي مما جعله م أكثر الأنظمة شغفاً في التفاعل معه من قبل أفراد المجتمع وليس أول على ذلك و هذا أدى الى المرور بتحديات جعلت القائمين عليه ينظرون اليه من نوافذ مختلفة تقودهم الى تقديم خدمة افضل ولها تأثير مباشر على صحة المجتمع وبتكاليف تتناسب مع مستويات المعيشة ومن هذه التحديات استخدام تقنية المعلومات في إدارة البيانات الصحية و النظام الصحي ولقد أصبحت التقنية المتنقلة تربط المريض مع المرفق الصحي و الفريق القائم على رعايته صحياً من ذلك أصبحت أجهزة الهواتف المتنقلة وغيرها تساعد الفرد على متابعة حالته الصحية وتدير يومه صحياً خلال جائحة كورونا (كوفيد -19)

ظهر أول هاتف ذكي ((iPhone من Apple)) عام 2007 و خلال سنوات قليلة تم الاعتماد عليها وعلى نطاق واسع ، مما أدى الى تغير الأنماط اليومية وفي (2017) jiangetal عزوا و التطوير الكبير لأداء الكمبيوتر وقدراته المختلفة وتنامي أعداد التطبيقات الى فتح مجالات وتطورها بشكل سريع جدا كأساليب الذكاء الاصطناعي وهو ما أوجد marco (2018) at al أشاروا الى أنتشار الأجهزة المحمولة و توفرها على نطاق واسع وسيغير كثيراً في التفاعل بين الانسان و التقنية

دراسات سابقة

وفي دراسة استقصائية أخرى على الأطباء و جدو أن أعظم مصادر الرضا المهني حتى أعلى الحوافز المالية هو علاقة الطبيب بالمريض ومع أن العوامل التي تغير جودة هذه العلاقة فأن قصر الوقت الذي يقضيه المريض مع الأطباء - على سبيل المثال :- هو أحد العوامل المثبطة للدفاع المهني لدى الأطباء عبد المحسن (2017) قام بدراسة العلاقة بين استخدام طلاب الجامعة أم القرى وطالباتها للمواقع الإلكترونية و التطبيقات الصحية و مستوى المعرفة الصحية لديهم : وقد وجدت هناك فروقات دلالة إحصائية بين افراد العينة في مدى ثقافتهم بمعلومات المواقع الافتراضية الالكترونية و مواضعها ، اذ كانت الثقة تصل الى 61% أقصاها

الفجوات

ودلة الدراسة أيضا أن استخدام التطبيقات الصحية كان منخفضاً إذ سجل في أعلى مستوى له 32% من العينة أما من ناحية استخدام التطبيقات الصحية من هذه التقنيات فقد أثبتت الدراسات أن أستخدمها يمكن أن ينزع الطابع الشخصي

مشكلة الدراسة

أن استخدام التقنية لتقديم الخدمات الصحية بات يعتمد على التواصل عن بعد مع المريض أو الراغب في خدمة صحية و لأننا تعلمنا الكثير في مجال الصحة المتنقلة خلال جائحة كورونا ((Covid-19)) اذا يسرت التطبيقات وسرعت تنفيذ الكثير من الخدمات من تكبد المريض عنا القدوم الى المرفق الصحية ، فأن يعول على استخدام التطبيقات الصحية تعزيزا لتقديم الخدمات الصحية و الامر الذي ينعكس على نظام الرعاية الصحية ككل ، لقد أصبحت التطبيقات الصحية تربط المريض مع الفريق القائم على رعايته الصحية ، وتساعد الطرفين على الوقوف على مستجدات الحالة و التصرف تبعاً لما يلزم التدخل فيه .

لقد أصبح المجتمع السعودي منغمساً في استخدام الهواتف النقالة ، و بالتالي استخدام التطبيقات المختلفة عليها ، و من أهمها ما يتعلق بالشأن الصحي القائم على رعايتها الصحية في مرفق الصحي ، وتساعد الطرفين على الوقوف على مستجدات الحالة و التصرف تبعاً لما يلزم التدخل فيه .

بقد اصبح المجتمع السعودي منغمساً في استخدام الهواتف النقالة ، وبتالي استخدام التطبيقات المختلفة عليها ، ومن أهمها ما يتعلق بالشأن الصحي

أهمية الدراسة

1- الأهمية النظرية

تدور الأهمية النظرية حول كشف مدى تحول المجتمع سلوكياً نمو استخدام التقنية للتمتع بصحة بدنية وعقلية أفضل ، وهذا بالتالي جعل من الدراسة إضافة جديدة الى المعرفة البشرية ، وذلك من خلال :-

- تحفيز أفراد المجتمع على أتقان أستخدام الجولات وبالتالي التطبيقات الصحية لمتابعة حالة المريض و تحسينها و المحافظة عليها على نحو دائم
- تحفيز مطوري التطبيقات على تحسين و تسهيل استخدامها وجعلها شاملة للخدمات المقدمة من الجهاز الصحي
- توحيد السجل الطبي الالكتروني وتجنيد المرضى المتنقلين
- إعادة الفحوصات و العلاج خلال تلقي علاجهم بين الأجهزة الصحية المختلفة

2- الأهمية التطبيقية

يتمتع هذا البحث عملياً بأهمية كبيرة على مستوى التطبيق ففيه

- اثراء المعرفة في المجال و مجالات طبية مختلفة تفيد في إعادة النظر لتحسين تقديم الخدمة
- إصدار دراسة يمكن الاسترشاد بها عند وضع الخطط التطويرية في المعلومات الصحية الوطنية
- الاستفادة من المخرجات في جمع أدلة أكثر ، تفيد عند القيام بدراسة وطنية شاملة تعود على جودة الأداء للرعاية الصحية المقدمة في المدن و الأرياف
- ربط تطوير تقنيات الاتصال و التواصل في المجالات المختلفة من خلال التطبيقات الصحية بأهداف التحول الوطني مما يساعد على تقبل عمليات التغيير و تحديث السياسات ولإجراءات العامة و المتخصصة
- استفادة أصحاب المصلحة من البيانات بعد تحليلها بما يحقق غايات علياً في التخطيط الصحي على مستويات المختلفة ابتداءً من المرفق الصحي لاي جهة صحية

وفي الشأن الصحي ومنذ اكثر من عقدين من الزمن تنامت استخدام التقنية في تقديم الرعاية الصحية حتى امتدت الى كافة مصالحها وما يساعد في تنفيذها إداريا وماليا

وقد تم احد اهم نتائج هذه الثورة ب ((الصحة المتنقلة)) وهو مصطلح استجد ليبدل على ما هي الخدمات المقدمة من خلال الهواتف النقالة للحصول على الرعاية الصحية وذلك بالتزامن مع توثيق استخدامه في الأوساط المتخصصة مقامات منظمه الصحة العالمية WHO بتعريف الصحة المتنقلة Mhealth في الغالب للاستخدام على الأجهزة المحمولة واللاسلكية مثل خدمه الرسائل الصوتية والقصيرة و التطبيقات الصحية تيسر متطلبات تقديم الخدمة لقد تم تصميم تطبيقات Mhealth في الغالب للاستخدام على الأجهزة المحمولة وغالبا ما

تتم برمجتها لتقديم المطالبات والمشورة بشأن الظروف الصحية لمستخدميها كما انها تسهل جمع البيانات الصحية وتبادلها وتقديم الرعاية الصحية Qudah and luetuetsch,2019

لقد تم في دراسة مستقلة عدها معهد IMS للرعاية الصحية للمعلومات 2013 اجراء تقييم موضوعين لنوعها ودورها ووظائفها وكشفت الدراسة ان الفئة الأكثر شيوعا في تطبيقات الجوال هي الوقاية وأساليب الحياه الصحية وهذه الظواهر دفعت الكثيرين في دراسة العلاقة بين مقدم الخدمة الصحية وظهر جليا MHAS ان ستتغير ملامح العلاقة وأسلوب العمل و وتيرة تنسيق مع باقي الفئات الممارسين الصحيين في كافة أنواع المرافق الصحية مما يتطلب إيجاد حلول و اقتراح اليات من شأنها ان تخفف تأثير ذلك على الطلبة نفسها شرابر وحמידوش (2017) درسا واقع استخدام التقنية في القطاع الصحي في الجزائر، وخلصه الى ان القطاع الصحي فيها حاجه ماسه وبالذات الخدمات الصحية نظرا لأهمية تطبيق الطب الاتصال (الطب عن بعد) لما فيها من نشر تقديم الخدمة في جميع المناطق

عشة وغوييني (2018) قارنا تجربته دوله استونيا في تقدمها التقني في القطاع الصحي مع تجربته الجزائر الحديثة وما وصلت اليه الإفاده من المؤسسات الصحية من فرص المتاحة لتعزيز المكانة في تحسين الخدمات المقدمة وقد وجد الباحثون ان الفرق واضح في تقديم استونيا الا ان المقارنة افاده كثيراً في فهم الفرق وما هي المطلوب دعمه والعمل عليها لتحسين الواقع

موسى (2020) قام واقع تقنيه المعلومات وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية على عينه من 120 من الصحين والمرضى من زوار هذه المستشفيات الجامعية في جنوب الصعيد بمصر وقد وجد ان للتقنيات بعدا واثرا كبيرين مما يجعله يستنتج بعد دراسة للنتائج وجواب والاهتمام بنشر الثقافة وتحسين البنية التحتية وتطوير القدرات لتقديم خدمات متميزة ذات جوده عالية

ويوجد اثر وذلك احصائيا للتطبيقات الصحية على الحالة الصحية للمريض ان مجرد

امتلاك هاتف الجوال من النوعية القابلة لتنزيل التطبيقات الصحية

الاهتمام بتحميل التطبيقات الصحية

الحرص على الحضور الى المرافق الصحية في المواعيد التي تتم جدولتها للمرضى من قبل المشرفين على تقديم الخدمات والالتزام التواجد في أي وقت لدليل على تناس شعور المرضى بالاهتمام بالصحة و الحرص على الاصحاب بشكل مستدام

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة الفايدي (2021) التي توصلت الى وجود علاقه ارتباطيه ايجابيه بين التطبيقات الذكية وخدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الجامعية بجامعة الملك عبدالعزيز بجده كما تتفق به ما نتائج دراسة عبد المحسن (2017) التي توصلت الى ان التطبيقات الصحية تساعد المرضى على حل المشكلات الصحية التي تواجهها

الكاتب : شراير سعاد , حميدوش

تتضمن هذا البحث دراسة اهم اسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحي وما حققته من تطوير وحدثه في الخدمة الصحية قد أضحت البيانات المتعلقة بالمريض وتحول بطريقه رقمية بين المستشفيات دون الحاجه الى وثائق مادية تنقل بالطرق التقليدية المعتادة ما على مستشفيات سوى ضغطه زر للاطلاع على ملفه الطبي الالكتروني وما يحتاجه من صور وتقارير عن حالته الصحية بشكل الي وسريع كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التطورات الحاصلة في العلوم الطبية الطب عن بعد في القضاء على العقبات و المسافات وإمكانية الوصول الى الخدمات الطبية والتي غالبا ما تكون غير متوفرة بشكل دائم في المجتمعات الريفية البعيدة وغيرها من مختلف التطبيقات التي وردت في البحث الا انه مع هذه الأهمية ما زالت الجزائر تعتبر دولة غنية في هذا المجال لها بعض المحاولات في اطار تبني الوزارة الوصية الى ضرورة عصرنة القطاع ولكنها غير كافية و جب عليها أولا توفير البنية التحتية المتعلقة بالجانب التقني و الجانب البشري المؤهل

الكاتب كمال عربي محمود

تهدف الدراسة الى التعرف على اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى جوده الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية وقد أجريت دراسة ميدانية على عينه من العاملين في المستشفى ، عن طريق توزيع (120) استبانة ثم اجراء عمليه التحليل الاحصائي بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي (25) SPSS/PC توصلت الدراسة الى عده نتائج أهمها وجود علاقه ايجابية بين ابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات وتحسين جوده الخدمة الصحية في هذه المستشفيات وان هناك تأثيرا كبيرا للقدرة التكنولوجية في تحسين جوده الخدمة الصحية في المستشفيات الجامعية في قطاع صعيد مصر على مستوى الأهمية

الكاتب فاطمة عشه – لعزبي غوييني

من اهم المبادرات والتحديات التي افرزتها تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة للمجتمع في مجال الاعمال بروز اهتمام الدول بالانتقال الى ما يسمى بالمنظمة الرقمية وتوظيف التقنية لخدمات هيا هي كل المنظمات وطرق أداء الاعمال قد دفع هذا التطور الهائل في مجال التقنية المعلومات والاتصالات نحو استفادة المؤسسات الصحية من الفرص التي توفرها الأدوات التقنية الحديثة ، لتعزيز مكانتها تنافسيه وتحسين خدماتها المقدمة وقد هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على الاعمال الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات الصحية بالإضافة الى التعرف على تجربته استونيا الناجحة في مجال الصحة الإلكترونية مع الكشف عن استخدام الاعمال الإلكترونية في الخدمات الصحية بالجزائر

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

1-أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة

ما هو واقع استخدام المرضى للتطبيقات الصحية في المرافق الصحية العلاجية (المستشفيات الحكومية و مراكز الرعاية الصحية الأولية)؟

ويتفرع من هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية كالآتي :

- كيف تعرفت العينة المستهدفة أو استدلت على التطبيقات الصحية المستخدمة للمرافق الصحية ؟
- ما هي اكثر التطبيقات الصحية استخداماً من قبل المرضى و المتعلقة برعايتهم الصحية ؟
- ما معدل المحافظة على استخدام التطبيقات الصحية خلال عام كامل ؟

اهداف الدراسة

الهدف الرئيسي :-

هو الكشف عن البعد الاجتماعي في اقتناء وسائل التقنية المختلفة (التطبيقات الصحية) لمتابعة وتحسين الوضع الصحي للفرد و المحافظة على سلامته

الأهداف الفرعية

- تحديد حجم التوجه الى التطبيقات ، و أيهم استخداماً للدلالة على حس تطويرها لتقديم الخدمات الصحية المختلفة
- معرفة فئات المجتمع القابلة للتحويل الرقمي و الفئات المتحفظة التي مازالت في حاجة الى توعية اكثر
- علاقة (العمر و الجنس و الوضع الصحي العام) بالتوجه نحو استخدام التطبيقات الصحية

فرضيات الدراسة

هل توجد علاقة بين الجنس لاستخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية لاختبار العلاقة بين الجنسين و استخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة حالتهم الصحية ثم استخدام اختبار كاي تربيع (χ^2)

(2011Bagdonaviciu&nikulin) وتبين النتائج في جدول 16 ان قيمة كاي تربيع = 6.370 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.012 وهي اقل من 0.05 مايدل على وجود علاقة بين الجنس و استخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية ويلاحظ ان الاناث هم اكثر استخداماً لتطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية و يوضح الشكل 1 التباين بين الذكور و الاناث في الاستخدام

الجنس	الاحصائيات	استخدام تطبيقات الهاتف الصحية لمتابعة الحالة الصحية		المجموع
ذكر	التكرار	لا 68	نعم 86	154 %29.80
	النسبة المئوية من العينة	%13.20	16.60	
انثى	التكرار	118	245	
	النسبة المئوية من العينة	%22.80	47.40	
المجموع	التكرار	186		
	النسبة المئوية من العينة	%36.00	%64.00	%100
قيمة $(\chi^2) = 6.370$ القيمة الاجمالية = 0.012				

- يوجد اثر دال احصائيا للتطبيقات الصحية على الحالة الصحية للمريض
 - اقتناء هاتف جوال من النوعية القابلة لتنزيل التطبيقات الصحية
 - الاهتمام بتحميل التطبيقات الصحية
 - الحرص على الحضور الى المرافق الصحية في المواعيد التي تتم جدولتها للمريض من قبل المشرفين
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام التطبيقات الصحية للاستفادة من الحالة الصحية تعزي لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (20 – 30) سنة
- توجد فروق صحية ذات دلالة إحصائية لاستخدام التطبيقات الصحية لمتابعة من الحالة الصحية تعزي لمتغير الجنس لصالح الاناث



الدراسة الميدانية

باختصار اكتب عن مكان تطبيق الدراسة

تم توزيع الاستبانة على زوار وحاضرين العيادات الخارجية لمدينة الملك عبدالله الطبية التابعة لوزارة الحرس الوطني في مكة المكرمة وخمسة مراكز للرعاية الصحية الأولية التابعة لوزارة الصحة في العاصمة المقدسة

هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول :-	الاطار العام للدراسة
الفصل الثاني :-	الاطار النظري
الفصل الثالث :-	منهجية الدراسة
الفصل الرابع :-	التحليل الاحصائي
الفصل الخامس :-	مناقشة النتائج و الخاتمة

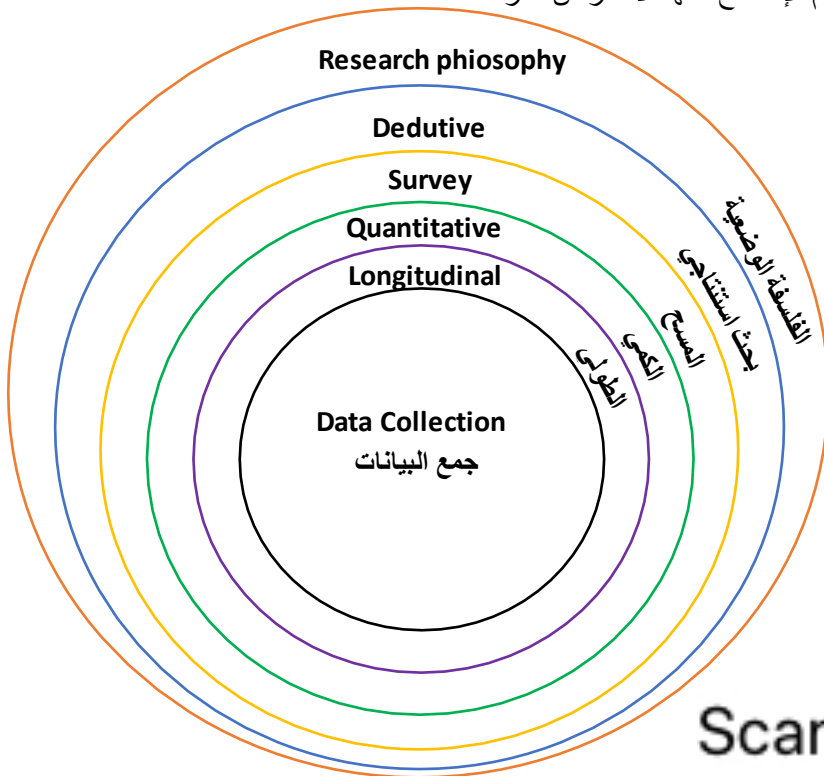
بأختصار اكتب عن منهجية الدراسة المتوقعة

في هذه الدراسة استخدم المنهج الوصفي المسحي اذ تم جمع البيانات ومن ثم القيام بتحليلها ، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة وهي تعتبر انسب الأدوات التي تفيد في جمع البيانات و المعلومات على نطاق واسع وفي تعبئة الاستبانة الاهتمام بأخلاقيات البحث العلمي وهي تتلخص التالي

1. الاهتمام بذكر الهوية لاهتمامها في تحديد احد ديموغرافيات البحث مع منح افراد العينة الخيار بذكر

أسمائهم عند تعبئة الاستبانة

2. تأكيد الحفاظ على سرية البيانات بعدم الإفصاح عنها الا لغرض الدراسة فقط



فلسفة الدراسة (الفلسفة الوضعية)

مدخل الدراسة (بحث استنتاجي)

استراتيجية الدراسة (المسح)

الاختبارات و طرق الدراسة (كمي)

الأفق الزمني (الطولي)

جمع البيانات

مراجع الدراسة

- 1- الفايدي ، احمد عطية ربيع (2021)
اثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية
المجلة العربية للنشر العلمي (32)
- 2- شراير ، سعاد ، حميدوش . (2017) تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسينات
الخدمات الصحية
مجلة الاقتصاد الجديد <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/55864>
- 3- عشة ، فاطمة وغوييني ، لعزبي (2018) الاعمال الالكترونية في المؤسسات الصحية ودورها في
تحسين الخدمات الصحية . مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123452>
- 4- موسى ، محمود (2020) اثرت قدرات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية ،
مجلة اقتصاديات شمال افريقيا
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/117571>