

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 .

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 (χ^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 :-

معرفة فئات المجتمع القابلة للتحول 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 تامدى 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 أو باقي الممارسين الصحيين .

مخطط المشروع :-

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإنها توجي 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 وتحقيق أهداف الدراسة استخدام المنهج الوصفي المسحي وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية ذات العلاقة ومن خلال الاعتماد على تصميم استبانة مستندة للخطوات العلمية المعتمدة.

((منهجه 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 تقينات أخذ العينات))

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

((التعريفات الإجرائية للمتغيرات الدراسية))

وفيما يلي استعراض الكلمات الدلالية في الدراسة الحالية والتعريف بها علمياً واجرائياً.

التسويق الإلكتروني عرفه (الطائي، 2006 : بأنه الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقيمة بما فيه ذلك

تقيات المعلومات والاتصالات لتفعيل إنتاجيه التسويق

((إجراءات التحليل الإحصائي))

يشمل هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي 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 تلائم اختبار كل فرضيه

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 .

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج :

المقدمة:

يشمل هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي للمقاييس الإحصائية كالوسط الحسابي والانحراف

المعياري لمتغيرات الدراسة ضمن البعد الواحد لأبعاد المقاييس لإيجاد العلاقة التي تم تصميمها

وصياغتها في أسئلة الاستبانة

((توصيف عينه الدراسة ((الإحصائية الوصفية لعينة البحث))

وصف متغيرات الدراسة

أولاً: التسويق الإلكتروني ممثلاً بعناصر المزيج التسويقي الإلكتروني وهي (الخدمة - السعر -

الترويج - التوزيع) ولذلك اعتماداً على الدرجة الكلية لفقرات القياس الخاصة بأبعاده التي

تمثلت في عنصر الخدمة (11) فقرة ، وعنصر السعرت فقرات وعنصر الترويج تسع فقرات،

وعنصر التوزيع ست فقرات كما في الجدول التالي

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

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 الصديق 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 وإعادة صياغتها

((صدق وثبات الدراسة))

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من الاساتذة المحكمين تألفت من سبعة أعضاء من أعضاء التدريس في كلية إدارة الأعمال بجامعة الشرق الاوسط 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

((الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث))

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

ولذلك للإجابة عن أسئلة الباحثين لدى التطبيق

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

((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: 2016 : mora al al

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 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 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) اثر 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 وغوييني ، العزبي (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)، 291-304 <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123452>
- 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](http://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 وغوييني العربي (2018) الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الصحية ودورها في تحسين
الخدمات الصحية مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة 29-39.23-39
[dz/en/article/123452](https://www.asjp.cerist.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>