

المهارات البحثية

بالتطبيق على دراسة

دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة
العربية السعودية

"دراسة تطبيقية"

بيانات النشر:

دراسة منشورة في : مجلة البحوث التجارية

المجلد: 46 العدد : 1 السنة: 2024

الصفحات: 715 - 737.

اعداد الباحثون : عادل طمحي العتيبي - حمدي جمعة عبد العزيز

اعداد الطالب / فارس المزيني

الفصل الدراسي

العام الدراسي 1446 – 2024

أولاً: عنوان الدراسة: من خلال النظر الى عنوان الدراسة نجد ان الباحث كان موفق في اختيار العنوان "دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية"،

❖ **من حيث مناسبة العنوان لمضمون الدراسة وموضوعها:** كان العنوان مناسباً لموضوع الدراسة، حيث احتوى على متغيرات الدراسة المتغير المستقل (التسويق الالكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) كما اتضح فيه مكان الدراسة وهو المملكة العربية السعودية، ولكن لم يوضح الجهة التي طبقت فيها الدراسة.

❖ **من حيث الوضوح:** كان العنوان واضحاً، ومحدد و موجز، لا يوجد به إطالة، فهو تناول متغيرات الدراسة ومكان تطبيقها فقط.

❖ **من حيث الحداثة:** فلقد تميز العنوان بالحداثة، حيث تناول أحد أساليب التسويق الحديثة (التسويق الالكتروني) وتطبيقه في مجال الخدمات الطبية.

❖ **من حيث هدف الدراسة:** فلقد كان العنوان موضحاً الهدف الرئيسي للدراسة، وهو التعرف على "دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية".

❖ وبشكل نهائي كان الباحث موفقاً الى حد ما في اختيار وتحديد عنوان الدراسة ، حيث كان مرتبطاً بشكل جيد بموضوع الدراسة ، حيث تناول متغيرات الدراسة ، والمكان الذي طبقت به الدراسة ،على الرغم من اغفال الجهة التي طبقت بها الدراسة ، وعدم ذكر مجتمع الدراسة ، كما كان العنوان جيد وقصير وواضح لا يشوبه الغموض، كما انه تميز بالحداثة والجدية، حيث أصبح التسوق الالكتروني ظاهراً معاصراً ، تستخدم في مجال تقديم الخدمات والمنتجات بصفة عامة، والجديد في هذه الدراسة تقديمه للخدمات الصحية ،كما وضح العنوان الهدف من الدراسة (دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية) .

ثانياً : المقدمة : لقد تبين للباحث من خلال الاطلاع على مقدمة الدراسة ، ان المقدمة كانت جيدة الى حد ما ، حيث اشتملت على معظم المعايير اللازمة للمقدمة الجيدة ، ويتضح ذلك من خلال المعايير التالية:

❖ **من حيث وضوح الموضوع:** نجد ان الباحث قام بوصف عام لموضوع الدراسة ، حيث تناولت المقدمة القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بالبحث وجهود المملكة في تطويره وتحسينه

من اجل تقديم خدمة جيدة للمواطنين ، وعلى الرغم من هذه الجهود إلا ان القطاع الصحي يواجه العديد من التحديات التي تحد من تقديم هذه الخدمات ، ثم تناولت المقدمة الجودة المدركة للخدمة باعتبارها أحد المفاهيم والأساسيات التي تسبق عملية إرضاء المريض، حيث تعتبر شرطاً أساسياً لإشباع حاجات المرضى و رغباتهم ، كما انها تؤثر على قراراتهم المرتبطة بمدى استعدادهم للاستفادة من الخدمة في المستقبل، ثم تناولت المقدمة التسويق الإلكتروني ودوره في تطوير الخدمات المقدمة في كافة القطاعات ، وصعوبة الاعتماد عليه في القطاع الصحي بسبب بعض التحديات ، وبالرغم من هذه التحديات فإن المملكة تسعى دائماً لتقديم الخدمات ذات الجودة العالية وبخاصة في القطاع الصحي ، نظراً للأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها القطاع لاتصالها المباشر بصحة افراد المجتمع وحياتهم ولذلك جاءت هذه الدراسة لدراسة دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية .

❖ **من حيث عرض المقدمة:** ومن خلال العرض السابق لمقدمة الدراسة، نجد ان الباحث قام بصياغة المقدمة من الأمور العامة الى الأمور الخاصة ، حيث تناولت القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية وجهود المملكة في تطويره وتحسينه من اجل تقديم خدمة جيدة للمواطنين ، وما يواجهه من تحديات تعيق تقديم خدمة جيدة للمواطنين ، ثم تناولت الجودة المدركة للخدمة الصحية للمرضى ، ثم تناولت التسويق الإلكتروني ودوره في تطوير الخدمات المقدمة في كافة القطاعات ، ثم خصص القطاع الصحي ، ومن هنا نجد ان المقدمة تناولت الموضوع بالتدرج من العام الى الخاص .

❖ **من حيث مشكلة الدراسة :** لقد قام الباحث بتحديد مشكلة الدراسة في المقدمة بصورة موجزة ، حيث بين الباحث انه على الرغم من الجهود المبذولة من جانب المملكة لتطوير القطاع الصحي وتقديم خدمة جيدة للمواطنين، وصعوبة الاعتماد على التسويق الإلكتروني في القطاع الصحي لضعف البنية التحتية ، وعدم قدرة كافة الفئات التعامل مع التسويق الإلكتروني ، لذا فإن المملكة تسعى لتقديم الخدمات ذات الجودة العالية في القطاع الصحي وكان من الضروري استخدام استراتيجية التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية .

❖ **من حيث مبررات اختيار الموضوع:** لقد أظهر الباحث مبررات اختيار موضوع الدراسة في المقدمة ، وتمثلت هذه المبررات في التحديات التي يواجهها القطاع الصحي و التي تحد من جودة الخدمات المقدمة للمرضى ، فكان لابد للبحث في هذا الموضوع نظراً للأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها القطاع لاتصالها المباشر بصحة افراد المجتمع وحياتهم.

❖ **من حيث الأهداف:** وضح الباحث أهداف الدراسة بشكل موجز في المقدمة ، حيث بين ان الدراسة تسعى إلى دراسة دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية .

❖ **من حيث المراجع:** استند الباحث على مرجعين عربيين فقط في صياغة المقدمة ، ولم يستند الى نتائج الدراسات السابقة.

❖ **السلبيات :** من المعروف ان مقدمة الدراسة ينبغي ان تكون متضمنه للخطوات الاساسية للدراسة بشكل موجز وبسيط (المشكلة - الأهداف - الأهمية -ومحددات الدراسة - المنهجية المستخدمة ،....) ومن خلال النظر الى المقدمة نجد ان الباحث لم يشير الى أهمية الدراسة ، و المنهجية المستخدمة في الدراسة ، حيث انه لم يذكر مجتمع الدراسة ولا العينة ، ولا الاداة المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات ، كما انه لم يحدد حدود الدراسة سواء (البشرية - الزمانية - المكانية) .

❖ وبشكل عام نجد ان الباحث صاغ المقدمة بأسلوب علمي ومنطقي ، وكانت المقدمة مرتبطة بموضوع الدراسة بصورة مباشرة ، وتم عرض موضوع الدراسة بإيجاز ، واتبع الباحث اسلوب التدرج في العرض ، حيث بدأ بالحديث عن الأمور العامة ثم التدرج الى الأمور الخاصة ، وتناولت متغيرات الدراسة ، وتضمنت المفاهيم الاساسية للدراسة (المشكلة - الاهداف) كما تناولت مبررات اختيار الموضوع بشكل جيد وواضح ، ولقد كانت الأفكار مترابطة ومتسلسلة ، واستند الباحث بعدد (2) من المراجع العربية في صياغة المقدمة ، ولم يستند الى نتائج الدراسات السابقة في هذا المجال .

ثالثا: مشكلة الدراسة: : لقد تبين للباحث من خلال الاطلاع على مشكلة الدراسة ، ان المشكلة كانت جيدة الى حد ما ، حيث اشتملت على معظم المعايير اللازمة للمشكلة الجيدة ، ويتضح ذلك من خلال المعايير التالية:

❖ **طريقة صياغة المشكلة:** حدد الباحث المشكلة من خلال فقرات وعبارات عن تركيز المستشفيات على جودة الخدمة للرعاية الصحية كوسيلة لتحسين مستواها من أجل تلبية توقعات المرضى حول جودة الخدمة المقدمة، وصعوبة تقييم جودة الخدمة في المؤسسات الصحية بمعايير كمية فقط بل يجب الاعتماد على المعايير النوعية ايضاً، والتي تركز دائماً على الاحتفاظ برغبات المستفيدين وتوقعاتهم، وبعد نهاية هذه العبارات تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل رئيسي: ما هو دور

التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف
السعودية؟

والتي تفرع عنه عدة اسئلة هي :

- ما هو مستوي ممارسات التسويق الإلكتروني في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟
- ما هي درجة جودة الخدمة الصحية في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟
- هل يوجد اختلاف بين آراء العاملين بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية حول التسويق الإلكتروني وجودة الخدمة الصحية؟

❖ **من حيث حداثة المشكلة :** تتسم مشكلة الدراسة بالحدثة ،حيث تناولت التسويق الإلكتروني ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي ، وهذه المشكلة لم تتناول من قبل على حد علم الباحث ، وظهر ذلك واضحا من خلال الدراسات السابقة التي تم عرضها ، فلا توجد دراسة منهم تناولت التسويق الإلكتروني في القطاع الصحي.

❖ **من حيث الوضوح:** لم تتسم المشكلة بالوضوح بشكل كافي ، وخاصة في العبارات التقريرية التي صاغها الباحث متناولا صعوبة تقييم جودة الخدمة في المؤسسات الصحية، ولم يربط ذلك بالتسويق الإلكتروني ، ولكن وضحت المشكلة من خلال السؤال الرئيسي : ما هو دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟ والاسئلة المتفرعة منه .

❖ **استخدام الدلائل والقرائن:** لم يستخدم الباحث أي من المراجع في صياغة المشكلة، ولم يدلل بالقرائن والادلة على وجد المشكلة ، ولكنه ذكر انه حدد مشكلة الدراسة بناء على نتائج الدراسات السابقة ، ولكنه لم يذكر هذه النتائج في المشكلة ذاتها، ولكنه تناول بعض الدراسات السابقة بالبحث قبل تقديم مشكلة الدراسة ، وبناء على نتائج هذه الدراسات حدد المشكلة .

❖ **ارتباط المشكلة بالأهداف:** ارتبطت مشكلة الدراسة وأسلتها بأهدافها ، حيث ظهر ذلك ن تطابق أهداف الدراسة مع ما صاغه الباحث ن التساؤل الرئيس لشكلة الدراسة و تفرع منها من اسئلة فكانت الاهداف كالتالي :

- تحديد مستوي توافر ممارسات التسويق الإلكتروني في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية.
- قياس درجة جودة الخدمة الصحية في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية.

- قياس الاختلاف بين آراء العاملين بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية حول التسويق الإلكتروني وجودة الخدمة الصحية.

❖ **من حيث مدى افادة المجتمع من تناول المشكلة بالبحث:** سوف يستفيد عدد كبير من المرضى و جمهور واسع من المستفيدين في القطاع الصحي من تناول هذه المشكلة بالبحث ، نظرا للأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمه القطاع الصحي لاتصاله المباشر بصحة افراد المجتمع وحياتهم .

❖ **من حيث تخصص الباحث :** يرى الباحث ان المشكلة تدخل في نطاق تخصص الباحث ادارة الاعمال (ادارة المستشفيات) ،وهي في قدرات الباحث العلمية ويمكن تحقيقها، وفي حدود إمكانيات الباحث وقدراته.

❖ بشكل عام لقد تم تحديد المشكلة من خلال فقرات وعبارات واضحة، وبعد نهاية هذه العبارات تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل رئيسي: ما هو دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية بقطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف السعودية؟ ووضح الباحث أنه اختار مشكلة الدراسة بناء على نتائج الدراسات السابقة، ولم يوضع دراسات سابقة في المشكلة ، وتتسم المشكلة بالحدثة ويستفاد منها جمهور واسع من المستفيدين في القطاع الصحي والمشكلة مرتبطة بأهداف الدراسة وتساؤلاتها، وهي قابلة للبحث، وذات قيمة في المجتمع، وهي في قدرات الباحث العلمية ويمكن تحقيقها، وفي حدود إمكانيات الباحث وقدراته.