

## تأثير تطبيق الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين، دراسة تطبيقية على مستشفى الملك خالد بنجران

محسن علي محمد ال زمانان

باحث ماجستير إدارة المستشفيات - معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة - جامعة حلوان

### إشراف

أ.د. يحي مصطفى كمال حلمي

أستاذ نظم المعلومات - كلية التجارة وإدارة الأعمال جامعة حلوان والعميد الأسبق لكلية الحاسبات  
والمعلومات - جامعة حلوان

د. هشام رمضان عيسى

مدرس بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

### الملخص

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على تأثير تطبيق الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين لدى المرضى في مستشفى الملك خالد بنجران، وتحديد مستوى الخدمات الإلكترونية والكشف عن تأثير الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين فيه.

واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ووصف الظاهرة والوضع الحالي في مستشفى الملك خالد بنجران، وقد تكون مجتمع البحث من جميع المراجعين والمرضى للعيادات الخارجية بالمستشفى. وتم اختيار عينة من المراجعين والمرضى للعيادات الخارجية. وتمت الاستعانة ببرنامج (SPSS V. 23).

وقد توصل الباحث الى أنّ مستوى الخدمات الإلكترونية للعيادات الخارجية بمستشفى الملك خالد بنجران جاء بدرجة كبيرة جداً، كما توصل الى أنّ الخدمات الإلكترونية تسهل التواصل بين المستفيدين والمستشفى، حيث يتمكن المرضى من التواصل بسهولة مع الأطباء والحصول على معلوماتهم الصحية الشخصية في أي وقت ومن أي مكان، كما

تساهم الخدمات الإلكترونية في تقليل وقت الانتظار وتحسين الكفاءة الإدارية داخل المستشفى، وتساهم في تقديم استجابات أسرع لمتطلبات المستفيدين. وأوصت الدراسة بتصميم واجهات المستخدم في الخدمات الإلكترونية بشكل بسيط وسهل الاستخدام يساهم في تحسين تجربة المستفيدين، وتقديم دعم فني متاح على مدار الساعة يمكن أن يساعد المستفيدين في حل أي مشكلات قد يواجهونها أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات الإلكترونية، رضا المستفيدين.

## Abstract

The main goal of the research is to identify the effect of applying electronic services on the satisfaction of beneficiaries among patients at King Khalid Hospital in Najran, and to determine the level of electronic services and reveal the effect of electronic services on the satisfaction of its beneficiaries.

The researcher relied on the descriptive analytical method, and described the phenomenon and the current situation in King Khalid Hospital in Najran. The research community consisted of all visitors and patients of the hospital's outpatient clinics. A sample of visitors and patients of outpatient clinics was selected. The program (SPSS V. 23) was used.

The researcher concluded that the level of electronic services for outpatient clinics at King Khalid Hospital in Najran was very high. He also concluded that electronic services facilitate communication between beneficiaries and the hospital, as patients are able to easily communicate with doctors and obtain their personal health

information at any time and from anywhere. Electronic services also contribute to reducing waiting time and improving administrative efficiency within the hospital, and contribute to providing faster responses to beneficiaries' requirements.

The study recommended designing user interfaces in electronic services in a simple and easy-to-use manner that contributes to improving the beneficiaries' experience, and providing technical support available around the clock that can help beneficiaries solve any problems they may encounter while using electronic services.

**Keywords:** electronic services, beneficiary satisfaction.

## ١ - مقدمة:

نتيجة للتطور في عالم الاتصالات والمعلومات أصبحت الأدوات الإلكترونية من الأمور الأساسية في عمل منظمات الأعمال التي لا غنى عنها اليوم، حيث من خلالها يتحقق قدر عالٍ من الفاعلية، لذا تسعى المنظمات لتحويل الكثير من خدماتها إلكترونياً، لي تتاح للجمهور بسهولة في أي وقت ومن أي مكان وبتكاليف منخفضة، حيث أن توفر الخدمات الإلكترونية يؤمن الفاعلية للعاملين من خلال قنوات تلائم طبيعة الخدمة والشريحة المستفيدة منها، وهو ما يسهم في توفيرها بدرجات عالية من الجودة. (الكساسبة، ٢٠١٤: ١)

وقد ظهرت الخدمات الإلكترونية وذلك بعد التوسع في استعمال شبكة الإنترنت وازدهار وتطور الحاسبات الآلية، فبعد ما كان استعمالها محصوراً في المجال العسكري بدأ ينتشر العمل الإلكتروني وبدأ يصبح لها استخدامات عامة، حيث تعتبر من أكثر وأهم الثمار التي نجنيها من تطور التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، حيث نشهد في مجال الخدمات الإلكترونية المقدمة تطوراً كبيراً ينمو يوماً بعد يوم، إذ أخضعتها

المنظمات والحكومات في تقديم مختلف الخدمات التي تسمى بالخدمات الإلكترونية. (القطاونة، ٢٠٢٣: ٦٦٣)

وتتظر معظم المنظمات اليوم للأعمال الإلكترونية على أنها مرحلة ضرورية لتكامل عملياتها مع القدرات التي يوفرها الإنترنت، إذ إن أغلب المنظمات تقوم بإنجاز أنشطتها من خلال المواقع الإلكترونية، وذلك من أجل الاتصال والتنسيق التنظيمي لتصرف أعمال المنظمة مع بقية الأطراف، وهي تتطلق بذلك من رؤية استراتيجية المنظمة لممارسات أفضل بغية تحقيق أهداف المنظمة، وأصبح الإنترنت عاملاً رئيساً في الأعمال الإلكترونية. (الهابل والسر، ٢٠١٧: ٢٦٠)

وتعد المنظمات الصحية من القطاعات المهمة اقتصادياً واجتماعياً لمساهمتها المباشرة في الاقتصاد الوطني وتأثيرها على الصحة العامة، وقد حولت تقنية المعلومات طريقة ومخطط عمل الخدمات الصحية، وساعدت على تقديم خدمات بطريقة أفضل وأسرع، وتعتبر العلاقة مع العملاء والمرضى هي القوة المحركة لهذا التغيير. (عائشة وغويني، ٢٠١٨: ٢٤)

وفي هذا البحث سوف يناقش الباحث تأثير تطبيق الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين لدى مرضى المستشفيات الحكومية - دراسة تطبيقية على مستشفى الملك خالد بنجران.

## ٢/ الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة لقسمين، الأول يتعلق بالمتغير المستقل، وهو الخدمات الإلكترونية، أما الثاني فهو يتعلق بالمتغير التابع وهو رضا المستفيدين، وقد تم الاستعانة بالدراسات السابقة العربية والأجنبية حسب ما هو متوفر لدى الباحث، وفيما يلي استعراض ذلك.

## ١/٢ الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية: جدول (١): الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية أولاً: الدراسات العربية

| العنوان                                 | دراسة (نسرين القطونة، ٢٠٢٣)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهدف                                   | جودة الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالملكة الأردنية الهاشمية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| بيانات الدراسة                          | تم استعراض الأدب النظري المتعلق بمجال البحث، حيث تم الاعتماد على الكتب والمراجع والمصادر والأبحاث المتعلقة، ومن خلالها تم استنباط أهداف البحث وتحقيقها، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.<br>تم استخدام تحليل المحتوى.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| النتائج                                 | توصلت الدراسة إلى أن أبرز مجالات الخدمات الإلكترونية المستخدمة هي الخدمات الإلكترونية والخدمات الإدارية والخدمات المالية، وأن أبرز أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة وقليلة التكاليف، وإتاحة المعلومات عن طافة القوانين واللوائح المتعلقة بالعمل من خلال شبكة الإنترنت، كذلك فإن أبرز المتطلبات لتحقيق الخدمات الإلكترونية هي توفير أجهزة الحاسوب والتطبيقات المتطورة، الدعم المالي، التدريب الكافي، التعاون مع المؤسسات الأخرى، ووجود قوانين تحض على التحول الإلكتروني.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | كتابة الجزء النظري، والاستفادة من الدراسة السابقة عند بناء أداة البحث الحالي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | يتميز البحث الحالي في كونه يستخدم الاستبانة لجمع البيانات، بينما الدراسة السابقة تستخدم تحليل المحتوى، كذلك في مكان تطبيق البحث الحالي، كما يختلف البحث الحالي في هدفه عن الدراسة السابقة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| العنوان                                 | دراسة (المحروقية والمحرزي، ٢٠٢٣)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| الهدف                                   | جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-١٩) كما يراها مقدمو الخدمة والمستفيدون منها بسلطنة عمان                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| بيانات الدراسة                          | انطلاقاً من حجم انتشار الجائحة ومستوى تأثيراتها، أتت هذه الدراسة للكشف عن رأي مقدمي الخدمات والمستفيدين منها في مستوى جودة تقديم الخدمات التي تضطلع بها المؤسسات الحكومية الخدمية المختلفة بسلطنة عمان، منذ بداية تأثيرات الجائحة وحتى الآن.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| النتائج                                 | - في المنهجية: طبقت الدراسة استبانتي إلكترونيتين على عيّنتين ضمّتاً ١٥٥ فرداً من المستفيدين، و ١٥٠ فرداً من مقدمي الخدمة ببعض المؤسسات الحكومية الخدمية.<br>أظهرت النتائج أن مستوى جودة تقديم الخدمات كان متوسطاً من وجهة نظر مقدمي الخدمة، في حين كانت منخفضة حسب وجهة نظر المستفيدين، كما أظهرت النتائج وجود العديد من التحديات التي واجهت تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا. وأوصت الدراسة بأن مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا بحاجة إلى تحسين التقانة وتوظيفها وتطوير بنيتها التحتية. كما أوصت بتعزيز الخدمات الإلكترونية وتهيئة العوامل الداعمة لتجويدها وتطويرها، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية في هذا الشأن.<br>- وأوصت بتقنات تواصل متعددة مع المستفيدين، والتسويق للخدمات الإلكترونية عبر وسائل التواصل الاجتماعي كافة.<br>- وتقييم تجربة العمل عن بعد والاستفادة منها في إعادة هيكلة الموارد البشرية وتخطيطها وترشيح المؤسسات الحكومية بما ينعكس إيجابياً على الأداء العام. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <p>- الاستفادة من تجربة جائحة كورونا في صياغة استراتيجيات للتعامل مع حالات الطوارئ، ووضع خطط وسيناريوهات بديلة لتقديم الخدمات العلمية، والتنبؤ بالمخاطر المحتملة التي يمكن أن تلحق الضرر بجودة الخدمات وآليات تقديمها للجمهور في ظل الأزمات المماثلة.</p>                                                                                                                                                                                           |                                                |
| <p>يمكن الاستفادة من الدراسة السابقة في منهجية البحث، كذلك في كتابة الجزء النظري من البحث.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم</p>    |
| <p>هدف الدراسة السابقة هو اظهار جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) كما يراها مقدمو الخدمة والمستفيدون منها بسلطنة عمان، وذلك نظراً للتأثيرات الكبيرة التي أحدثتها جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) على الجوانب الحياتية كافة، لجأت المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان بمختلف فئاتها وقطاعاتها الخدمية إلى تغيير أنماط تقديم خدماتها وإيجاد بدائل وآليات أخرى؛ سعياً منها نحو تقديمها بالشكل الذي يتلاءم مع ظروف الجائحة.</p> | <p>ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة</p> |
| <p><b>دراسة (درة وآخرون، ٢٠١٧)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |
| <p>تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسسة عبد الله الجامعي دراسة حالة</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>العنوان</p>                                 |
| <p>تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، وتحديد المتطلبات والوسائل والآليات الواجب اتباعها لتطبيق هذا النظام، ومعرفة مستوى إدراك الموظفين لأهمية تطبيق نظام الصحة الإلكترونية</p>                                                                                                                                                                                                                              | <p>الهدف</p>                                   |
| <p>- تم تطبيق هذا البحث على (الأطباء، الممرضين، الإداريين، الفنيين، الصيدلة) في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في الأردن على عينة قوامها (١٠٥) موظفاً، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات مكونة من أبعاد نظام الصحة الإلكترونية</p>                                                                                                                                                              | <p>بيانات الدراسة</p>                          |
| <p>توصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق نظام الصحة الإلكترونية منخفض نوعاً ما، وأن هناك تفاوت في تطبيق أبعاد الصحة الإلكترونية، كذلك فإن مستوى إدراك الموظفين لنظام الصحة الإلكترونية في المستشفى لا يختلف باختلاف متغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي).</p>                                                                                                                                                                                           | <p>النتائج</p>                                 |
| <p>يمكن الاستفادة من الدراسة السابقة في بناء أداة البحث الحالي، كذلك في كتابة الجزء النظري من البحث.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم</p>    |
| <p>هدف الدراسة السابقة هو تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية، بينما في البحث الحالي كان الهدف التعرف على تأثير تطبيق الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين، كذلك كان مكان التطبيق مختلفاً.</p>                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة</p> |
| <p><b>دراسة (وسيم الهابيل وأحمد السر، ٢٠١٧)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                |
| <p>جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الطلبة</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>العنوان</p>                                 |
| <p>هدفت الدراسة التعرف إلى جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الطلاب من خلال محاور الدراسة الأساسية</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>الهدف</p>                                   |
| <p>- تم تطبيق البحث على عينة عشوائية طبقية مكونة من (٦٠٠) فرداً من طلاب كليات (الهندسة وتكنولوجيا المعلومات والطب والتجارة).</p> <p>- تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>بيانات الدراسة</p>                          |
| <p>توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر جودة الخدمات الإلكترونية والميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية، بالإضافة إلى أن مستوى توفر جودة الخدمات الإلكترونية كان مرتفعاً، كما أن مستوى توفر الميزة التنافسية لدى الجامعات كان متوسطاً.</p>                                                                                                                                                                                        | <p>النتائج</p>                                 |
| <p>يمكن الاستفادة من الدراسة السابقة في بناء أداة البحث الحالي، كذلك في كتابة الجزء النظري من البحث الحالي.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم</p>    |
| <p>يختلف هدف الدراسة السابقة عن هدف الدراسة الحالية، كما أن مجال تطبيقها كان في الجامعات الفلسطينية، بينما البحث الحالي سيتم تطبيقه في مستشفى الملك خالد بنجران.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة</p> |

## الدراسات الأجنبية :

| العنوان                                 | دراسة (Tahtamouni, 2022)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهدف                                   | قامت الدراسة بمناقشة النقاط الرئيسية في أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي كان يجب مراعاتها في المستقبل لتكثيف مع المعاملات المستقبلية وكيفية الاستفادة منها.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| بيانات الدراسة                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- اعتمدت الدراسة على التطورات والتكيف معها بحيث انتقلت البنوك والملاء من التعامل بالطريقة التقليدية الى الأسلوب الالكتروني الذي أصبح سبباً في الفجوة في فهم الملاء لاستخدام الخدمات البنكية الالكترونية باستخدام النهج الوصفي التحليلي.</li> <li>- تم استخدام الاستبيان كمصدر لجمع البيانات والمعلومات حول المتغيرات المدروسة.</li> <li>- تم توزيعه على ثلاثة بنوك أردنية وبلغ عدد المشاركين ١٧٠ مشاركاً.</li> </ul> |
| النتائج                                 | أظهرت النتائج أن تأثير أبعاد جودة الخدمات البنكية الإلكترونية في الدراسة (سهولة الاستخدام، الوقت، السرية، والامان) كان مرتفعاً مما استدعى من البنك الحفاظ على مستوياته العالية ومراقبتها من وقت لآخر.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من الدراسة السابقة في كتابة الجزء النظري من البحث، كذلك في بناء أداة البحث.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | تختلف هذه الدراسة عن البحث الحالي في مكان تطبيقها، كذلك في القطاع الذي تم تطبيقها فيه.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| العنوان                                 | دراسة (Li et al, 2017)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| الهدف                                   | تقييم جودة الخدمات الإلكترونية " نموذج التقييم القائم على عمليات المعاملة " "Evaluating electronic service quality "A transaction process-based evaluation model"                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| الهدف                                   | هدفت الدراسة تطوير نموذج يمكن من خلاله قياس جودة الخدمة الإلكترونية وذلك بالاستفادة من الخدمات التقليدية، بالاعتماد على أبعاد نموذج E-SQVAL، وهي تحوي: الوفاء، توفير النظام، الخصوصية، الكفاءة، كما تم الاعتماد على أبعاد نموذج EREC SQAI وهي: الاستجابة، التعويض، الاتصال.                                                                                                                                                                                 |
| بيانات الدراسة                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على الدراسات السابقة والأبحاث والكتب والمصادر المتعلقة بموضوع البحث، للوصول للنموذج المطلوب.</li> <li>- تم استخدام أسلوب تحليل المحتوى لتطوير النموذج المطلوب</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| النتائج                                 | كانت أهم النتائج قد أكدت على أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المنظمات ضرورية لجذب العملاء، كذلك فإن الخدمات الجيدة والمميزة تمكن العملاء من الحصول على الراحة النفسية، وهو ما يساعد في عمليات الرضا والتعامل مع الخدمات الإلكترونية، بما يؤدي لثقة ولاء العملاء.                                                                                                                                                                                         |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من الدراسة السابقة في كتابة الجزء النظري من البحث، كلك في بناء أداة البحث                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | تختلف هذه الدراسة عن البحث الحالي في هدفها، كذلك في القطاع الذي تم تطبيقها فيه وفي مكان التطبيق.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| العنوان                                 | دراسة (Kyung, 2015)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| الهدف                                   | القدرة على محاكاة الخدمة الإلكترونية والأداء في تشغيل الخدمات الإلكترونية<br>E-service Alignment Capability and performance in electronic serves operation                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| الهدف                                   | هدفت الدراسة إلى بناء مقياس للخدمات الإلكترونية، وكذلك التأكد من العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وكذلك الأداء.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| بيانات الدراسة                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تم إجراء الدراسة على عينة متيسرة، من خلال الاعتماد على الاستبانة الإلكترونية في جمع البيانات، وقد تم جمع البيانات من عينة قدرها (١٠٨٧) فرداً.</li> <li>- تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| النتائج                                 | بيئت أهم نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية والأداء.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من الدراسة السابقة في كتابة الجزء النظري من البحث، كذلك في بناء أداة البحث                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | تختلف هذه الدراسة عن البحث الحالي في هدفها، كذلك في القطاع الذي تم تطبيقها فيه وفي مكان التطبيق.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## ٢/٢ الدراسات السابقة المتعلقة برضا المستخدمين:

### جدول (٢): الدراسات السابقة المتعلقة برضا المستخدمين

#### أولاً: الدراسات العربية:

| العنوان                                 | دراسة (الحلي، مؤمن، ٢٠١٧)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهدف                                   | جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين دراسة حالة على برنامج برق بلس، غزة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| بيانات الدراسة                          | هدفت الدراسة الى التعرف إلى جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين.<br>- تم الاستناد الى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام والخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا.<br>- تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة وتم توزيع استبانة الدراسة على ٤٠٠ من مستخدمين موقع برق بلس.<br>- تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة. |
| النتائج                                 | توصلت الدراسة ان جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة ٧٨.٨٩% كما أظهرت ان جودة الخدمة من أهم العوامل تحققاً في النظام، وان آخر العوامل تحققاً في النظام هو الدعم الفني.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من أداة الدراسة السابقة في البحث الحالي، كذلك في تحديد عينة الدراسة المناسبة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | يختلف البحث الحالي عن الدراسة السابقة في مكان تطبيقه، كذلك يختلف في هدفه وأداته.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

| العنوان                                 | دراسة (Alarifi & Husain, 2023)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهدف                                   | مقارنة رضا العملاء الإلكترونيين في البنوك السعودية قبل وأثناء جائحة مرض فايروس كورونا هدف البحث إلى مقارنة رضا العملاء الإلكترونيين في البنوك السعودية قبل وأثناء جائحة مرض فايروس كورونا من خلال تقييم بعد جودة الخدمات الإلكترونية من خلال أبعادها (تنظيم الموقع، الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الاحتياجات الشخصية والكفاءة) قبل وأثناء الجائحة. |
| بيانات الدراسة                          | - اعتمدت الدراسة على جمع البيانات لفحص رضا العملاء الإلكترونيين في البنوك السعودية باستخدام طرق اختيار العينة بشكل عرضي باستخدام استبيانين قبل وأثناء جائحة كوفيد ١٩، وتم توزيعهما على عملاء البنوك السعودية.<br>- تم تحليل حجم العينة لجمع بيانات ٥٨٨ عميلاً إلكترونياً للبنوك.                                                                             |
| النتائج                                 | توصلت الدراسة الى أنّ الكفاءة كانت العامل الأساسي في رضا العملاء الإلكترونيين مع البنوك في المملكة العربية السعودية. وقد كان السياق السعودي مختلفاً عن الدول الأخرى. كما توجد اختلافات بين تأثير جودة خدمات البنوك عبر الانترنت على خدمة العملاء الإلكترونيين قبل وأثناء جائحة كوفيد ١٩.                                                                     |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من أدوات الدراسة في جمع البيانات في الدراسة الحالية، كما استفادت منها في المنهج المتبع.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | يختلف البحث الحالي عن الدراسة السابقة في طرق اختيار العينة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



## ٣/٢ الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين: جدول (٢): الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين الدراسات العربية:

| العنوان                                 | دراسة (عبد المجيد، ٢٠٢٣)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهدف                                   | أثر الخدمات البنكية على رضا العملاء (بالتطبيق على البنك الأهلي المصري)<br>هدفت البحث إلى معرفة أثر الخدمات البنكية الإلكترونية (الصراف الآلي، وخدمة الأهلي نت، وخدمة الأهلي موبايل، وخدمة الأهلي فون كاش والأجهزة التفاعلية) على تعزيز رضا العملاء بالبنك الأهلي المصري.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| بيانات الدراسة                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- يحدد البحث الأهمية المترتبة لهذه الخدمات في العصر الرقمي ويبحث في تأثيرها على تعزيز رضا العملاء وتشمل مختلف الأنشطة المالية الرقمية المقدمة عبر المنصات الإلكترونية.</li> <li>- تشمل أهداف البحث تقييم مدى تركيز البنك على الخدمات البنكية الإلكترونية ورضا العملاء، ودراسة العلاقة بين هذه الخدمات ورضا العملاء، وتقديم توصيات عملية لتحسين خدمات البنك. والمنهج المستخدم في البحث هو المنهج التحليلي الوصفي، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
| النتائج                                 | <p>كشفت النتائج عن ارتفاع مستوى اهتمام عملاء البنك باستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، مع التركيز بشكل خاص على الأجهزة التفاعلية، وخدمة الأهلي موبايل، وخدمة الأهلي نت، وخدمات الصراف الآلي، وخدمة الأهلي فون كاش. بالإضافة إلى ذلك، فإن رضا العملاء عن خدمات البنك قوي بشكل إيجابي مع وجود تأثير إيجابي للخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العملاء. كما تبين عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات عينة البحث باختلاف العمر، والنوع فيما عدا رضا العملاء، وتبين وجود فروق بين متوسطات استجابات عينة البحث باختلاف مستوى التعليم، ووسيلة التعامل مع البنك، ومدة التعامل مع البنك. وأوصى البحث بتعزيز وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتحسين جودة تجربتهم.</p> |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من أدوات الدراسة السابقة في الدراسة الحالية، كما استفادت منها في تحديد عينة الدراسة والمنهج المتبع.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | يختلف البحث الحالي عن الدراسة السابقة في مكان تطبيقه ومجال التطبيق.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| العنوان                                 | دراسة (غيايد، كريمه، ٢٠٢١)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| الهدف                                   | أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| الهدف                                   | هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين للموقع الإلكتروني ببلدية سكيكدة، وذلك بالاعتماد على المقياس الفرنسي NETQUAL المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده (سهولة الاستعمال، جودة المعلومة، تصميم الموقع، الأمن والسرية).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| بيانات الدراسة                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تم اختيار عينة ملائمة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر وعددها ٨٠ فردا وفقا لطريقة العينة العشوائية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات.</li> <li>- أما المعالجة الإحصائية فتمت عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) اعتمادا على كل من: معامل الثبات، مقياس ليكرت والمتوسطات الحسابية والانحدار المعياري، ومعامل بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
| النتائج                                 | <p>أهم النتائج التي توصل إليها البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر، وكان ترتيبهم لأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي: ١- سهولة الاستعمال. ٢- تصميم الموقع. ٣- الأمن والسرية. ٤- جودة المعلومة.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من منهج الدراسة السابقة في البحث الحالي، كذلك في تحديد عينة الدراسة المناسبة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | يختلف البحث الحالي عن الدراسة السابقة في مكان تطبيقه.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## الدراسات الأجنبية:

| العنوان                                 | دراسة (Kashyap, et, al, 2023)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الهدف                                   | استخدام نهج هجين مبتكر يستند الى مزيج من تحليل العوامل ونموذج الشبكة العصبية الاصطناعية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| بيانات الدراسة                          | <p>تم اجراء الدراسة النوعية مع مستخدمى الخدمات البنكية عبر الانترنت لفهم تصورات عملاء الخدمات البنكية الالكترونية.</p> <p>تم جمع البيانات باستخدام استبيان من ٢٠٨ عملاء تم اختيارهم عشوائياً في الهند.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| النتائج                                 | <p>أهم النتائج: ان نموذج الانحدار الخطي يواجه صعوبة في محاولته التقريب للمشكلات غير الخطية مثل رضا العملاء.</p> <p>وقد استنتجت الدراسة أن نموذج الشبكة العصبية يعتبر خياراً أفضل من نموذج الانحدار الخطي، حيث يمكن للشبكة العصبية التعرف على العلاقات المعقدة بين المتغيرات الخارجية والداخلية.</p> <p>كما أظهرت النتائج أن العوامل الأكثر تأثيراً على رضا عملاء البنك هي الموثوقية والأمان والخصوصية في حين أن معالجة المشكلات والكفاءة لهما تأثير ضئيل على هذا الرضا.</p> |
| ما يمكن الاستفادة به في البحث المقدم    | الاستفادة من منهج الدراسة في البحث الحالي، كذلك في تحديد أداة الدراسة المناسبة والإطار النظري.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ما يتميز به البحث المقدم عن هذه الدراسة | يختلف البحث الحالي عن الدراسة السابقة في مكان تطبيقه.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## ٤/٢ التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة فقد ظهر بشكل جلي وواضح أهمية الخدمات الإلكترونية، حيث أنها تعمل على تحسين الخدمات المقدمة في جميع المنظمات، كما بينت النتائج على دور أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين والتي عملت على التقليل من وقت الانتظار الذي يؤثر على رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة، وقد استند الباحث على المساهمات التالية:

- التعرف على الجوانب البحثية التي تمت دراستها سابقاً، والتعرف على الجوانب التي لم يتم دراستها، والتي بحاجة للمزيد من البحث والدراسة، حيث يحاول الباحث

في هذا البحث تغطية هذه الجوانب، حيث ان رضا المستخدمين كمتغير تابع لم يتم دراسته بالشكل الكافي.

- يتضح من الدراسات السابقة أهمية الخدمات الإلكترونية، حيث بينت نتائج الدراسات السابقة أنها ذات أهمية في المنظمات، وأنها تعمل على رضا العملاء، وكذلك لها دور بارز في تحسين الخدمات في المنظمة بما يساهم في زيادة تنافسيتها.

### ٣/ أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث فيما يلي:

أ- **الأهمية العلمية للبحث:** تتمثل الأهمية في كون البحث سيمثل مرجعاً علمياً يزود المكتبة العلمية بمرجع يتعلق بمتغيرات البحث، كما أن الأهمية العلمية تتمثل بأهمية الخدمات الإلكترونية، واهتمام المستشفيات بدراستها والحفاظ عليها، وذلك لتأثيرها على المستفيدين وأدائهم وهو ما يؤثر في أداء المستشفى وتحقيقها لأهدافها، وتتمثل أهمية البحث العلمية في أهمية متغيرات البحث، حيث يتناول موضوعاً هاماً وحيوياً في قطاع حيوي جداً، وهو موضوع جديد نسبياً، وهو إبراز تأثير الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران، مع وجود قلة في دراسة هذا الموضوع من قبل الباحثين.

ب- **الأهمية التطبيقية للبحث:** قد يستفيد من هذا البحث ونتائجه القائمون على مستشفى الملك خالد بنجران بما يطور لديهم الخدمات الإلكترونية، وهو ما قد يساهم في تحسين رضا المستفيدين، كذلك فقد يستفيد منه القائمون على المستشفى للوقوف على المستوى الحقيقي للخدمات الإلكترونية وكذلك رضا المستفيدين في المستشفى، بما يجعلهم يسعون لتحسينها، وتعود أهمية البحث التطبيقية في استهدافه لقطاع هام وهو قطاع الصحة في المملكة، وخاصة مستشفى الملك خالد بنجران، بحيث تستطيع إدارة المستشفى من الاستفادة من نتائج البحث في تحسين أداء المستشفى من خلال رضا المراجعين والعاملين، وذلك باستخدام الخدمات الإلكترونية واستغلالها بطريقة مميزة تفيد في الحصول على رضا المستفيدين.

٤/ **مشكلة الدراسة:** تأتي هذه الدراسة استجابة للتطور السريع في عالم الاتصالات والتوجه نحو الأعمال الالكترونية في كافة الأنشطة والقطاعات الانسانية في المملكة العربية السعودية، وقد كانت كثير من هذه القطاعات سباقة لذلك، خاصة الاقتصادية منها، ولما لمست المؤسسات المختلفة من فوائد ومزايا للأنظمة الالكترونية، فقد اتجه المسؤولين نحو توظيف التكنولوجيا في المجال الصحي لتصبح من الخدمات التي تحقق رضا المراجعين وتساهم في تسهيل العمل في المستشفيات، ولتحديد مدى هذه الفائدة والرضا، ومن هنا برزت مشكلة الدراسة.

٥/ **أهداف البحث:** يتمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على تأثير تطبيق الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين لدى المرضى في مستشفى الملك خالد بنجران، ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

١. تحديد مستوى الخدمات الإلكترونية في مستشفى الملك خالد بنجران.  
الكشف عن تأثير الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران، ويعتبر مستشفى الملك خالد في منطقة نجران ذا أهمية كبرى بالمنطقة لما يمثلته من نقلة نوعية غير اعتيادية في تاريخ صحة نجران منذ يوم افتتاحه بتاريخ ٢٥-٦-١٤٠٤ هـ. وقد حافظ المستشفى على صدارته منذ إنشائه وحتى اليوم بكونه المستشفى المرجعي الوحيد بالمنطقة بتعدد الخدمات والتخصصات المتوفرة به، والأكبر من حيث سعته السريرية التشغيلية والاستيعابية التي تبلغ فعلياً نحو ٣٠٠ سرير واعتمدت صحة نجران على مستشفى الملك خالد بما يملك من إمكانيات في استحداث تقنيات خدمات الرعاية الصحية الجديدة بالمنطقة سواء في مجال الخدمات الطبية التشخيصية والعلاجية أو الخدمات غير الطبية في مجالات نظم المعلومات وأمن وسلامة المنشآت الصحية، كما اعتمدت عليه في تفعيل سياسات وزارة الصحة ومواكبتها أولاً بأول كمستشفى نموذجي لباقي مستشفيات المنطقة، في البداية كان الاعتماد في تشغيل المستشفى على التعاقد مركزياً من الوزارة، إضافة إلى عقود التشغيل الخاصة بشركات التشغيل والصيانة، إلى أن أوقفت الوزارة التشغيل الطبي

من عقود الصيانة والتشغيل، وتم مؤخراً استحداث برنامج التشغيل الذاتي للتعاقد مع الكوادر الطبية والفنية والإدارية من خلال لجنة التشغيل بصحة نجران.

٦/ **منهجية الدراسة:** اعتمد الباحث في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على وصف الظاهرة أو المشكلة والوضع الحالي في مستشفى الملك خالد بنجران وتحليله من حيث الظاهرة محل الدراسة، فالمنهج التحليلي يقوم بإجراء تحليل وتفسير للعلاقات بين متغيرات البحث، ويمكن استعراض منهج الدراسة من خلال العناصر التالية:

أ. الدراسة النظرية: وهي تتضمن الكتب والمراجع والأبحاث المنشورة وغير المنشورة.  
ب. الدراسة التطبيقية: والتي تتضمن تصميم استبانة يتم توجيهها للمراجعين والمرضى في مستشفى الملك خالد بنجران، وتشمل عبارات تتعلق بمتغيرات البحث.

٧/ **متغيرات البحث:** يمكن توضيح متغيرات البحث فيما يلي:

أ. المتغير المستقل وهو الخدمات الإلكترونية، وأبعادها:

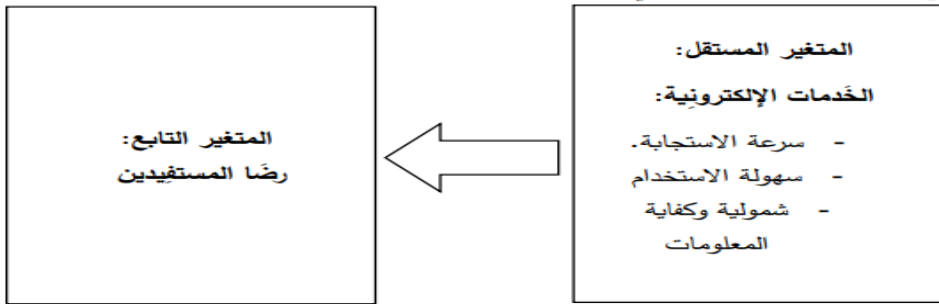
- سرعة الاستجابة.

- سهولة الاستخدام.

- شمولية وكفاية المعلومات.

ب. المتغير التابع وهو رضا المستفيدين.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج الدراسات السابقة  
شكل (١) متغيرات البحث

## ٨/ فروض الدراسة

**الفرضية الرئيسية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الخدمات الإلكترونية (سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، شمولية وكفاية المعلومات) على رضا المستخدمين في مستشفى الملك خالد بنجران.

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسرعة الاستجابة على رضا المستخدمين في مستشفى الملك خالد بنجران.

**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على رضا المستخدمين في مستشفى الملك خالد بنجران.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشمولية وكفاية المعلومات على رضا المستخدمين في مستشفى الملك خالد بنجران.

**٩/ طرق جمع البيانات:** تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي حصل عليها (٥٣٤) مفردة من المستخدمين في مستشفى الملك خالد، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

**١٠/ الأساليب الإحصائية:** سيستخدم الباحث في تحليل بيانات الدراسة الميدانية للبحث ببعض من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات والفرضيات، وسيتم الاستعانة ببرنامج (SPSS V. 23)، ومن بين هذه الأساليب ما يلي:

- معامل ثبات (ألفا كرونباخ): لاختبار ثبات أداة البحث.
- معامل الاتساق الداخلي.
- معامل ارتباط (بيرسون): لاختبار صدق أداة البحث.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات البحث.
- أسلوب الانحدار البسيط: للتعرف على تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة من خلال معامل التحديد.

## ١١/مجتمع وعينة البحث:

أ. يتكون مجتمع البحث من جميع المراجعين والمرضى للعيادات الخارجية بمستشفى الملك خالد بنجران.

ب. وسيتم اختيار عينة بسيطة من المراجعين والمرضى للعيادات الخارجية بمستشفى الملك خالد بنجران، حيث سيتم تحديد حجم العينة وفقاً للإحصائيات المناسبة.

١٢/ الإطار التطبيقي للبيانات: يمثل مجال تطبيق البحث الحالي في مستشفى الملك خالد بنجران، حيث سيتم تطبيق هذا البحث على المرضى والمراجعين للعيادات الخارجية في مستشفى الملك خالد بنجران، وتم اختيار هذا المستشفى لعمل الباحث في المستشفى.

## ١٣/حدود الدراسة: يتحدد البحث الحالي بالحدود التالية:

- ١- الحدود المكانية: يتمثل مجال البحث للحدود المكانية في مستشفى الملك خالد بنجران.
- ٢- الحدود الزمانية: سيتم تطبيق البحث خلال العام الجامعي ١٤٤٥هـ - ٢٠٢٣م.
- ٣- الحدود البشرية: المرضى والمراجعين للعيادات الخارجية في مستشفى الملك خالد بنجران.

## ١٤/ المصطلحات والمفاهيم الإجرائية المستخدمة في البحث:

### جدول (٤): مصطلحات البحث

| المصطلح             | المفهوم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الخدمات الإلكترونية | شكلاً من أشكال الخدمة الذاتية التي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة ومقدمها من خلال وسائط (التكنولوجيا)، لذلك من المهم أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية يلائم حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات المستخدم (العميل). وتعرف الخدمة الإلكترونية بأنها لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة (أي الشركة) والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظراً لغياب موظفي المبيعات وغيار العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيها ذاتية (حلوز والضمور، ٢٠١٢: ٤٧) |
| الرضا               | هو شعور واحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء السلعة أو الخدمة المدركة وتوقعات العميل (نور الدين، ٢٠٠٧)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

وفي ضوء المصطلحات السابقة وتعريفاً وفقاً للباحثين السابقين، يمكن للباحث توضيح المفهوم الإجرائي لهذه المصطلحات كما تم استخدامه في هذا البحث، وهذه المفاهيم الإجرائية كما يلي:

#### جدول (٥): المفهوم الإجرائي للبحث

| المصطلح             | التعريف الإجرائي                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الخدمات الإلكترونية | يعرفها الباحث إجرائياً على أنها: خدمات حجز المواعيد عبر القنوات الإلكترونية في مستشفى الملك خالد بنجران، سواء كان ذلك عبر الهاتف أو الموقع الإلكتروني، أو أي وسيلة من وسائل التواصل الإلكترونية. |
| الرضا الإلكتروني    | هو الشعور العام بالسعادة والارتياح للعملاء نتيجة تادية وإنجاز معاملاتهم ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه العميل ومقدار ما يحصل عليه من الجهة المقدمة للخدمة.                                    |
| رضا المستخدمين      | يعرفه الباحث إجرائياً على أنه شعور إيجابي من قبل العملاء المرتبطة بالخدمة الإلكترونية نتيجة تعاملهم بها.                                                                                         |

١٥- اختبارات الفروض: لاختبار الفرضية الرئيسية، قام الباحث بحساب معامل الانحدار الخطي البسيط، لقياس أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين في مستشفى الملك خالد بنجران، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### جدول رقم (٦) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

| البيان                                     | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | قيمة اختبار F | معامل الانحدار $\beta$ | مستوى الدلالة |
|--------------------------------------------|------------------|---------------------|---------------|------------------------|---------------|
| أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين | ٠.٩٤٧            | ٠.٨٩٦               | ٤٥٩٥.٤٤٥      | ٠.٩٤٩                  | ٠.٠٠٠         |

يوضح الجدول السابق أن معامل ارتباط بيرسون R أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي ٠.٩٤٧، وهي علاقة طردية، من قيمة مربع الارتباط R Square أي أن المتغير المستقل (الخدمات الإلكترونية) يفسر ما نسبته قيمة (89.6%) من المتغير التابع (رضا المستخدمين).



كما بينت النتائج أن قيمة  $F$  تساوي  $٤٥٩٥.٤٤٥$ ، وأن معامل معادلة خط الانحدار كانت  $٠.٩٤٩$ ، ومستوى دلالة  $٠.٠٠٠$  وهي أقل من  $٠.٠٥$ ، أي أنه يوجد أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين.

وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الخدمات الإلكترونية (سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، شمولية وكفاية المعلومات) على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسرعة الاستجابة على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

ولاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث بحساب معامل الانحدار الخطي البسيط، لقياس أثر سرعة الاستجابة على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (٧) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

| البيان                                | معامل الارتباط $R$ | معامل التحديد $R^2$ | قيمة اختبار $F$ | معامل الانحدار $\beta$ | مستوى الدلالة |
|---------------------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|------------------------|---------------|
| أثر سرعة الاستجابة على رضا المستفيدين | ٠.٨٨٩              | ٠.٧٩٠               | ٢٠٠٩.٢٦١        | ٠.٨٤٦                  | ٠.٠٠٠         |

يوضح الجدول السابق أن معامل ارتباط بيرسون  $R$  أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي  $٠.٨٨٩$ ، وهي علاقة طردية، من قيمة مربع الارتباط  $R$  Square أي أن المتغير المستقل (سرعة الاستجابة) يفسر ما نسبته قيمة  $(٧٩\%)$  من المتغير التابع (رضا المستفيدين).

كما بينت النتائج أن قيمة  $F$  تساوي  $٢٠٠٩.٢٦١$ ، وأن معامل معادلة خط الانحدار كانت  $٠.٨٤٦$ ، ومستوى دلالة  $٠.٠٠٠$  وهي أقل من  $٠.٠٥$ ، أي أنه يوجد أثر إيجابي لسرعة الاستجابة على رضا المستفيدين.

وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسرعة الاستجابة على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

ولاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث بحساب معامل الانحدار الخطي البسيط، لقياس أثر سهولة الاستخدام على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### جدول رقم (٨) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

| البيان                                 | معامل الارتباط R | معامل التحديد R <sup>2</sup> | قيمة اختبار F | معامل الانحدار $\beta$ | مستوى الدلالة |
|----------------------------------------|------------------|------------------------------|---------------|------------------------|---------------|
| أثر سهولة الاستخدام على رضا المستفيدين | ٠.٩٢١            | ٠.٨٤٨                        | ٢٩٨١.٣٤٧      | ٠.٩٠٥                  | ٠.٠٠٠         |

يوضح الجدول السابق أن معامل ارتباط بيرسون R أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي ٠.٩٢١، وهي علاقة طردية، من قيمة مربع الارتباط R Square أي أن المتغير المستقل (سهولة الاستخدام) يفسر ما نسبته قيمة (84.8%) من المتغير التابع (رضا المستفيدين).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي ٢٩٨١.٣٤٧، وأن معامل معادلة خط الانحدار كانت ٠.٩٠٥، ومستوى دلالة ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٠.٠٥، أي أنه يوجد أثر إيجابي لسهولة الاستخدام على رضا المستفيدين.

وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشمولية وكفاية المعلومات على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

ولاختبار الفرضية السابقة، قام الباحث بحساب معامل الانحدار الخطي البسيط، لقياس أثر شمولية وكفاية المعلومات على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران، والجدول التالي يوضح ذلك:

## جدول رقم (٩) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

| البيان                                         | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | قيمة اختبار F | معامل الانحدار $\beta$ | مستوى الدلالة |
|------------------------------------------------|------------------|---------------------|---------------|------------------------|---------------|
| أثر شمولية وكفاية المعلومات على رضا المستفيدين | ٠.٩٣٣            | ٠.٨٧١               | ٣٥٩٧.٢٣٥      | ٠.٩٠٦                  | ٠.٠٠٠         |

يوضح الجدول السابق أن معامل ارتباط بيرسون R أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي ٠.٩٣٣، وهي علاقة طردية، من قيمة مربع الارتباط R Square أي أن المتغير المستقل (شمولية وكفاية المعلومات) يفسر ما نسبته قيمة (87.1%) من المتغير التابع (رضا المستفيدين).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي ٣٥٩٧.٢٣٥، وأن معامل معادلة خط الانحدار كانت ٠.٩٠٦، ومستوى دلالة ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٠.٠٥، أي أنه يوجد أثر إيجابي لشمولية وكفاية المعلومات على رضا المستفيدين.

وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشمولية وكفاية المعلومات على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

## ١٦- نتائج الدراسة : في ما يلي ملخص اختبار فروض الدراسة:

١. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الخدمات الإلكترونية (سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، شمولية وكفاية المعلومات) على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

٢. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسرعة الاستجابة على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

٣. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

٤. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشمولية وكفاية المعلومات على رضا المستفيدين في مستشفى الملك خالد بنجران.

- ١٧-توصيات الدراسة: بناءً على توصلت إليه الدراسة من نتائج، وبالاستفادة من إطلاع الباحث على توصيات الدراسات السابقة ذات الصلة، فإنه يوصي بما يلي:
١. تصميم واجهات المستخدم في الخدمات الإلكترونية بشكل بسيط وسهل الاستخدام يساهم في تحسين تجربة المستفيدين، فيجب أن تكون التطبيقات والمواقع الإلكترونية سهلة التنقل وأن تقدم تجربة سلسة بدون تعقيدات.
  ٢. تقديم دعم فني متاح على مدار الساعة يمكن أن يساعد المستفيدين في حل أي مشكلات قد يواجهونها أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.
  ٣. التأكد بشكل دوري من أن المعلومات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية محدثة وبدقيقة، حيث أن المعلومات القديمة أو غير الصحيحة يمكن أن تؤدي إلى الارتباك وعدم الرضا بين المستفيدين.
  ٤. توفير معلومات شاملة حول جميع جوانب الرعاية الصحية، بما في ذلك المواعيد، النتائج الطبية، والخدمات المتاحة، يساعد في تلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل ويزيد من رضاهم.
  ٥. تخصيص الخدمات الإلكترونية لتلبية الاحتياجات الشخصية للمستفيدين يمكن أن يعزز من تجربتهم، على سبيل المثال، يمكن تقديم خيارات لتخصيص التذكيرات أو التفاعل مع الأطباء بما يتناسب مع تفضيلات المرضى.
  ٦. تعزيز الأمان والخصوصية وذلك بضمان أمان المعلومات الشخصية وحمايتها من الوصول غير المصرح به يعزز من ثقة المرضى في الخدمات الإلكترونية، فيجب أن تكون جميع البيانات مشفرة ومعالجة بطريقة تحافظ على خصوصية المرضى.
  ٧. التأكد من أن الخدمات الإلكترونية تستجيب بسرعة لطلبات واستفسارات المرضى، حيث أن سرعة الاستجابة تعزز من رضا المستفيدين وتقلل من الإحباط.

- ١٨-مقترحات لبحوث مستقبلية : من أجل إثراء موضوع الدراسة الحالية، فإن الباحث يقترح إجراء البحوث الدراسات التالية:
- ١- دراسة جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية لدى العاملين في المؤسسات، وخصوصاً قطاع المستشفيات (القطاع الصحي).

- ٢- دراسة أثر الخدمات الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك.
- ٣- دراسة أثر القيادة التسويقية على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية لدى الشركات التكنولوجية بالمملكة العربية السعودية.
- ٤- دراسة أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا المستفيدين للموظفين العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- ٥- دراسة أثر مستوى الخدمة على رضا المستفيدين من خدمات المراكز الصحية في السعودية.

## الملخص

تناول هذا الفصل تلخيصاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها في ضوء نتائج الدراسات السابقة، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من المساهمات العلمية والتوصيات وآلية تنفيذها وختاماً تم عرض مجموعة من الاقتراحات للبحوث المستقبلية التي قد تسهم في إضافة قيمة علمية وسد فجوات بحثية حول متغيرات الدراسة.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- ابو العلا، أشرف ابو العلا توفيق (٢٠١٨). دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة: دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد المصري. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ٩(٤)، ٨٢٥-٨٥٢.
- أحمد، عبد الناصر محمد سيد (٢٠١٧). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، ١٨(٣)، ١٢٧-١٨٠.
- أحمد، علاء روجي وحسين، الحارث محمد (٢٠٢٢). أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات الإلكترونية بوجود التعلم التنظيمي كمتغير وسيط لدى البنوك التجارية الأجنبية العاملة في الأردن. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٦(٦)، ٨٩-١١٥.

- بعداش، خديجة (٢٠٢١). جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا الزبون في الادارة المحلية دراسة حالة بلدية جمورة بسكرة. *رسالة ماجستير*، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- البكري، ثامر (٢٠٠٥). تسويق الخدمات الصحية، ط٣، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- بن سليمان، أنفال، وقيسوم، درويش (٢٠٢١). محددات الطلب على الخدمات الإلكترونية لدى المستهلك بمؤسسة: اتصالات الجزائر فرع جيجل. *رسالة ماجستير*، جامعة جيجل.
- جعفر، أميرة كمال أحمد عبد الحميد (٢٠١٨). العوامل المؤثرة على رضا عملاء الحكومة الإلكترونية بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التجارة- جامعة المنصورة، مصر.
- الجهمي، عبد الرحمن تركي شتوي واحمد، شهاب الدين محمد (٢٠٢٣). الخدمات الإلكترونية وأثرها على المستهلكين في المملكة العربية السعودية-دراسة ميدانية. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، ٤(١٣)، ١٠١-١٢٠.
- جيجخ، فايزة ويحيوي، مفيدة (٢٠١٨). جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات. *رسالة دكتوراه*، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- حسن، فداء ومجد، العلي (٢٠٢٠). دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين وقت الخدمة للعيادات الصحية " دراسة حالة العيادة القلبية في مشفى تشرين - دمشق "، مجلة جامعة تشرين، العلوم الاقتصادية والقانونية، ٤٢(٤)، ٢٠٢-٢١٥.
- حشلفي، هديل وبوزيدي، ريان (٢٠٢٣). دور الخدمة الإلكترونية في تحقيق ولاء الزبون. *رسالة ماجستير*، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥.
- الحلبي، مؤمن (٢٠١٧). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين دراسة حالة برنامج برق بلس - غزة، رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- حلوز، فاطمة والضمور، هاني (٢٠١٢). أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، ٣٠(١)، ٤٤-٧٢.

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Albayrak, T. (2019). The inclusion of competitor information in the three-factor theory of customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1924-1936.
- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Smeran, W. F. (2017). Impact of electronic service quality on customers satisfaction of Islamic banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1), 170-188.
- AlNasser, M. (2022). Impact of waiting time on patients' satisfaction and health care service quality at of hospital outpatient department, Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal for Education and Science Publication, (61), 1- 44.
- Anshu, K., Gaur, L., & Singh, G. (2022). Impact of customer experience on attitude and repurchase intention in online grocery retailing: A moderation mechanism of value Co-creation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 1-13.
- Bell, L. W. (2017). *The relationship of customer satisfaction and engagement in co-creation of value* (Doctoral dissertation, Grand Canyon University).
- Bi, J. W., Liu, Y., Fan, Z. P., & Cambria, E. (2019). Modelling customer satisfaction from online reviews using ensemble neural network and effect-based Kano model. *International Journal of Production Research*, 57(22), 7068-7088.
- Cakici, A. C., Akgunduz, Y., & Yildirim, O. (2019). The impact of perceived price justice and satisfaction on loyalty: the mediating effect of revisit intention. *Tourism Review*, 74(3), 443-462.
- Dwaikat, N. Y., Khalili, S. A., Hassis, S. M., & Mahmoud, H. S. (2019). Customer satisfaction impact on behavioral intentions: The case of

pizza restaurants in Nablus City. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(6), 709-728.

- Eckert, C., Neunsinger, C., & Osterrieder, K. (2022). Managing customer satisfaction: digital applications for insurance companies. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 47(3), 569-602.
- Eren, B. A. (2021). Determinants of customer satisfaction in chatbot use: evidence from a banking application in Turkey. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 294-311.
- Han, X., Fang, S., Xie, L., & Yang, J. (2019). Service fairness and customer satisfaction: Mediating role of customer psychological empowerment. *Journal of Contemporary Marketing Science*, 2(1), 50-62.
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411-430.
- Kaura, V., Durga Prasad, C. S., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International journal of bank marketing*, 33(4), 404-422.
- Kim, E. Y., & Yeom, H. E. (2016). Influence of home care services on caregivers' burden and satisfaction. *Journal of Clinical Nursing*, 25(11-12), 1683-1692.
- Kyung, Y. (2015). **Service alignment and performance in electronic service operation (Spine title: service alignment and performance in eservice operations)**, (Unpublished doctoral dissertation), University of western Ontario: London, Ontario, Canada.