

تأثير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية علي رضا المستفيدين بالتطبيق علي المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع

عبد الرحمن ناصر السبيعي

باحث دكتوراة – ادارة المستشفيات – جامعة حلوان

الملخص:

يهدف البحث الي تأثير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية علي رضا المستفيدين بالتطبيق علي المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة وقد اوضحت نتائج البحث الي انه لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (تأثير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية) علي المتغير التابع رضا المستفيدين بالتطبيق علي المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة والبحث.
الكلمات المفتاحية :

الأدوات الرقمية – الصحة الرقمية – رضا المستفيدين

The Impact of Digital Self-Service Tools on Customer Satisfaction Applied to Public Hospitals and Health Centers in Yanbu City

Abstract:

The research aims to investigate the impact of the independent variable (the impact of digital tools for self-services) on the dependent variable, the satisfaction of beneficiaries with the application on public hospitals and health centers in Yanbu city in the Kingdom of Saudi Arabia, the subject of the study. The research results showed that there is no significant statistical

impact of the independent variable (the impact of digital tools for self-services) on the dependent variable, the satisfaction of beneficiaries with the application on public hospitals and health centers in Yanbu city in the Kingdom of Saudi Arabia, the subject of the study and research.

Keywords:

Digital tools, digital health, customer satisfaction

المقدمة:

التغير المستمر في بيئة الأعمال والتقلبات والأزمات العالمية قد حولت القطاعات الإدارية والصحية من بيئة مستقرة إلى بيئة ديناميكية متسارعة، سريعة التغير بفعل التقدم العلمي والتكنولوجي الهائل، وقد نتج عن هذا التغير إفراز مشكلات صحية وأوبئة عالمية وظروف إدارية معقدة ومتشابكة تؤثر بدورها على المنظمات.

ومن ثم فإن جائحة فيروس (كورونا) العالمية قد دفعت بالتالي الانظمة الصحية عالميا إلى تعديل عملياتها، وسير عملها بشكل أسرع، ونشر تكنولوجيا التتبع السريع، وزيادة عدد استشارات الخدمات الصحية عن بُعد، بالإضافة إلى تشجيع الموظفين على العمل أيضًا عن بُعد. (بات، ٢٠٢١)

وعلى الرغم من أن الجائحة ألقت الضوء على مدى ضعف الأنظمة الصحية للبلدان، فإنها أيضًا أبرزت الدور المهم الذي بمقدور الرعاية الصحية الأولية لعبه خلال حالات الطوارئ الصحية. ويكشف تقرير للبنك الدولي بعنوان تحويل الأقوال إلى أفعال: "إعادة تصور الرعاية الصحية الأولية عد فيروس كورونا" كيف يمكن للبلدان إعادة إحياء أنظمة الرعاية الصحية الأولية لديها لتحسين النتائج الصحية والجاهزية على نحو أفضل للجائحة العالمية القادمة. وفي هذا التقرير، نحدد أربع تحولات هيكلية ستحتاج إليها البلدان في تصميم، وتمويل، وتقديم الرعاية الصحية

الأولية من خدمات منخفضة الجودة إلى خدمات مرتفعة الجودة تقدمها أطقم متعددة التخصصات لتعزيز نطاق وجودة الرعاية.

كذلك رعاية مجزأة إلى متكاملة تتمحور حول الفرد، حيث تنسق أطقم محلية ومتلاحمة للرعاية الصحية الأولية الرعاية التي تتعلق باحتياجات المريض. كما أن هناك عدم الإنصاف إلى العدالة والمساءلة، حيث يؤدي تقديم الرعاية الصحية الأولية بشكل فعال إلى تعزيز ومكافأة المسؤولية عن النتائج الصحية. بالإضافة إلى الهشاشة إلى القدرة على الصمود حيث تنفذ أطقم الرعاية الصحية الأولية أنشطة المراقبة والاتصال للصحة العامة، وتخطيط القطاع الصحي وتخصيص الموارد بما في ذلك زيادة الطاقة على المستوى المالي والموارد البشرية.

وتتسم تلك التحولات بالأهمية ليس فقط في مكافحة جائحة فيروس كورونا والحيلولة دون وقوع الأزمة الصحية الراهنة القادمة، لكنها أيضاً مهمة لتوفير الأمن والاستقرار والرخاء الصحي.

وقد نتج عن ذلك الكثير من الدروس المستفادة في الصحة الرقمية للتنبؤ بالأزمات المستقبلية، ومنع حدوثها، وإدارتها، وفي داخل المملكة السعودية أصبحت الآن الدولة تبذل جهوداً مضنية لمواجهة تبعات جائحة فيروس (كورونا) المستجد بالمملكة، واتخاذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها، والحد من انتشارها، والوقاية منها، والتخفيف من آثارها الصحية والاقتصادية والحاجة إلى رعاية صحية أولية لائقة لعالم ما بعد كورونا. (محمد علي، ٢٠٢١)

ومن الجدير بالذكر أن تلك الأزمات الصحية والجوائح العالمية تضع المنظمات الصحية في ظل منافسة عالية وظروف بيئية غير مؤكدة وتحتم عليها ضرورة الاستجابة لمتغيرات البيئة المختلفة التي تواجهها، مما قد أثر ذلك في بلورة مفهوم متطور للإدارة يتسم بالتقنية العالية والسرعة الفائقة بحيث يكون قادر على مواكبة التقدم الحاصل، والتنسيق بين الموارد البشرية والكوادر الطبية في كافة القطاعات

الصحية مع المرضى والمستفيدين، لاستثمارها الاستثمار الأمثل وفق ما لديها من إمكانيات ووسائل لتحقيق الأهداف النبيلة وتقديم أفضل خدمات رعاية صحية وسيطرة على الأزمات بأقل وقت وكلفة وأعلى جودة صحية ممكنة.

ويتناول هذا البحث دراسة تأثير الأدوات الرقمية في رضا المستفيدين الطبية أثناء جائحة كورونا وذلك بالتطبيق على مستشفى الملك عبدالعزيز بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: الدراسات السابقة:

قام الباحث بالاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية من رسائل علمية أو مقالات علمية منشورة والتي تناولت الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية بصورة مباشرة أو بعض أبعاده الفرعية، كذلك الدراسات التي تناولت رضا المستفيدين سواء بصفة عامة أو بصفة خاصة رضا المستفيدين الطبية، وذلك للتوصل إلى الفجوة البحثية التي سوف يتناولها موضوع البحث، وقد قام الباحث بتقسيم هذه الدراسات إلى التقسيمات التالية وذلك تاريخياً من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:

أ- دراسات تناولت (تأثير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية) :

دراسة: (السويطي ، ٢٠٢٢)

العنوان واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية

الهدف هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية.

المنهجية ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، وقامت بجمع البيانات حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الغير احتمالية الميسرة ، حيث تكون

مجتمع الدراسة من جميع موظفين ومراجعين المستشفيات الحكومية ، ويقدر عددهم (١٤١٣) موظفاً ، واستخدمت الباحثة استبانتي كأداة للدراسة لجمع البيانات ، ثم استخدمت الباحثة التقنيات الإحصائية (spss) لتحليل البيانات والوصول إلى النتائج.

النتائج

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، وجود علاقة ارتباطية بين استخدام الإدارة الالكترونية وزيادة الإنتاجية وسهولة معالجة البيانات ، عدم وجود خطة استراتيجية للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ، ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لعدم توفر قاعدة بيانات دقيقة متكاملة منسجمة مع متطلبات العمل ، عدم توفر الكوادر المؤهلة من ذوي الخبرة والمعرفة في تطبيق الإدارة الالكترونية ، وقصور في الخدمات الالكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية وقلة في تطوير وتدريب العاملين.

أوصت الدراسة إلى : توصي الدراسة بضرورة تركيز المستشفيات على تطوير الخدمات الالكترونية باعتبارها أحد أهم المحاور نحو التوجه لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل متكامل ، إذ يتوجب على المستشفى ضرورة تركيز الجهود على تطوير تطبيقات خاصة يتم رفدها بمعارف وخبرات العاملين ، وتطويرها بما يحقق احتياجات المرضى من تلك الخدمات ، مما يساهم في إيجاد طرق جديدة تتسم بالسهولة والسرعة في إنجازها ، متابعة وتطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار ، لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الالكترونية ، توفير أجهزة الحاسوب لجميع الأقسام التي تعاني من نقص أو عدم توافر هذه الأجهزة وبأعداد ومواصفات جيدة ، لما لها من أثر على رفع كفاءة القرارات من خلال تقليل الجهد والزمن المبدول ، ضرورة تطوير وتدريب العاملين على التطبيقات الالكترونية الحديثة من خلال تكثيف التدريب المتخصص لتلك الطواقم على استخدام هذه التطبيقات ، ودمجها في الإطار العملي بشكل مستمر

دراسة : (بوزانة ، ٢٠٢٢)

العنوان	التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة فيروس كورونا (covid-19): عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية
الهدف	هدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة تداعيات فيروس كورونا (covid-19)، في ظل تضرر قطاع الصحة العمومية وارتفاع عدد الإصابات وضرورة الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في مجال الرعاية الصحية.
المنهجية	لتحقيق هدف الدراسة تم التركيز على عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية وجهود منظمة الصحة العالمية في مجال تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة: الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، الطباعة ثلاثية الأبعاد، الملف الطبي الرقمي، كآليات رقمية للتخفيف من نقشي الفيروس وحصر مجال انتشاره
النتائج	■ قد خلصت الدراسة إلى أن استخدام تطبيقات الصحة الرقمية على المستوى العالمي وخصوصا في الصين وكوريا الجنوبية وتوجهات منظمة الصحة العالمية عزز من كفاءة خدمات الرعاية الصحية ومواجهة فيروس كورونا ورفع رضا المستفيدين .

دراسة : (عبد الرحمن ، ٢٠٢٢)

العنوان	العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية (دراسة حالة)
الهدف	يتمثل الهدف العام للبحث في التعرف على أساليب تطوير وتحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى ، بينما تمثلت الأهداف الفرعية للبحث في التعرف على أوجه التميز والقصور في الخدمة المقدمة للمترددين على المركز، التعرف على العوامل المؤثرة في قياس مدى الرضا على الخدمة المقدمة للمترددين ، معرفة مدى رضا متلقي الخدمة ، ومحاولة بناء نموذج للتنبؤ بمدى رضا المترددين (كمتغير تابع) من خلال مجموعة المتغيرات المستقلة المؤثرة في درجة هذا الرضا.
	ذلك نظرا لوجود اهتمام متزايد بأهمية رضا العميل ومتلقي الخدمة كهدف أساسي في العلاج وهناك مفاهيم متعددة لرضا متلقي الخدمة والتي يمكن تعريفها على أنها حالة الارتياح وقبول العميل بالخدمة المقدمة له، وهي عموماً تعتمد على عدد من المتغيرات النفسية والجسدية التي تكون لها مردود قوي في تحفيز الجهاز المناعي لدى المرضى مما يؤهلهم للاستجابة السريعة للعلاج الموصي به ولعل من أهم العوامل التي تؤثر

ايجابياً علي الحالة النفسية للمريض كعنصر البيئة المحيطة له من حيث المكان ومقدم الخدمة وأسلوب التعامل.

تمثلت مشكلة الدراسة في النقاط التالية:-

المنهجية

- عدم معرفة أوجه التميز والقصور في الخدمة المقدمة للمرضي المترددين علي المركز.
- عدم معرفة العوامل والمحددات المؤثرة في قياس مدي الرضا عن الخدمة المقدمة للمرضي.
- عدم معرفة التباينات بين خصائص المترددين ومدي رضائهم عن الخدمة المقدمة.

ونظراً لعدم وجود بيانات لقياس مدي رضا متلقي الخدمة ، لذا برزت الحاجة إلى إجراء بحث ميداني لقياس مدي الرضا

قد اتبع في إجراء البحث الميداني تحديد مجتمع البحث والذي تمثل في المرضى المترددين علي مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس ، وقد تم اختيار عينة عشوائية متعددة المراحل بلغت ٣٦٠ مفردة ، وصممت استمارة الاستبيان الخاصة بالبحث والتي تضمنت مجموعة الأسئلة التي يعتقد أنها ستفي بالغرض من البحث وتحقيق أهدافه .

النتائج

- وتتمثل أهم النتائج في التعرف على وجود علاقة بين الخصائص الخلفية للمترددين وآرائهم حول عبارات الرضا عن الخدمة أوضحت النتائج أن المستوى التعليمي والحالة الزوجية والحالة التعليمية لهم علاقة بآراء المترددين حول عبارات الرضا عن المركز بينما فئات العمر والنوع ليس لهما علاقة، وبدراسة الفجوة الإدراكية تبين عدم وجود فرق معنوي في متوسط درجة الرضا بين آراء مقدمي الخدمة والمترددين عند درجة ثقة ٩٥ %، كذلك أظهر تحليل الانحدار اللوجستي الثنائي أن هناك خمس متغيرات مؤثرة في حالة الرضا وهي (الحالة التعليمية – يعمل بأجر – تفهم ما يقوله الطبيب – فئات عدد مرات الزيارة السنوي فترة الانتظار)، كما أظهر أن متغير الحصول علي الأجر من أكثر المتغيرات تأثيراً في حالة رضا المترددين على الخدمة يليه متغير تفهم المترددين لكلام مقدم الخدمة كذلك فترة الانتظار وأخيراً المستوي التعليمي وعدد الزيارات، وبإجراء اختبار جودة تصنيف النموذج أوضحت النتائج أن النموذج صنف

المتريدين حسب مدي رضاهم عن الخدمة تصنيفاً صحيحاً بنسبة ٧٤.٢%. وقد أبرزت النتائج بعض التوصيات والتي نذكر منها : العمل على زيادة الإمكانات المادية والبشرية والمتمثلة في إنشاء مراكز متخصصة وفي ذات التخصص في جميع محافظات مصر ، التأكيد على أهمية توافر نظام دوري وفاعل للتعرف على آراء المرضى عن الخدمة الشاملة التي يتلقونها بالمركز ، وتوقعاتهم وقياس الفجوة الإدراكية وجوانب القصور بالخدمة .

دراسة : (فؤاد ، ٢٠٢٠)

العنوان
الهدف
تطبيقات الصحة الرقمية ودورها في تحسين نوعية الحياة (فيزيتا نموذج) .
تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق فيزيتا كأحد تطبيقات الصحة الرقمية في تحسين نوعية الحياة. تطورها داخل المجتمع المصري ومحيطه الجغرافي ورؤيته.

هدفها ، الخدمات التي تقدمها ، التشريعات والنصوص التي تحدد العلاقة داخلها بين المسؤولين عنها ومستخدمي الخدمات الصحية أو بينهم وبين الأطباء. ؟
تعرف على موقع تطبيق Vezeeta بين تطبيقات الصحة الرقمية الأخرى المماثلة. ومراقبة ايجابيات استخدام التطبيق في خدماته المختلفة. والتعرف على السلبيات الناتجة عن استعمال التطبيق ، في محاولة لإزالتها أو التخفيف منها هم. ؟
والتعرف على دور تطبيق فيزيتا في تحسين خدمات الرعاية الصحية ثم في تحسين جودة الحياة. ؟

المنهجية
هذه الدراسة وصفية وتحليلية كما هي يهدف إلى وصف حالة تطبيق فيزيتا كواحد للتطبيقات الصحية الإلكترونية ودورها في تحسينها خدمات الرعاية الصحية ومن ثم تحسين نوعية الحياة بها وصف وتحليل وجهات النظر المصرية أفراد المجتمع تجاه التطبيق والخدمات المقدمة من خلاله. استخدام أسلوب عينة المسح الاجتماعي.

ونوع الأداة: استخدم الباحث الاستبانة جملة كلية أجداد والعلوم العليا العدد الثامن والثلاثون ٨٧٨ في التطبيق. لقد استخدمت أيضاً الكثير من البيانات والإحصاءات ومعلومات عن تطبيق فيزيتا على الانترنت. ؟
ونوع العينة: اختار الباحث مدروس عينة من ١٢٠ فرد من مستخدمي فيزيتا التطبيق في طلب خدمات الرعاية الصحية داخل مصر .

ج- أوجه التشابه والاختلاف وتحديد الفجوة البحثية:

من خلال استعراض الدراسات السابقة اتضح أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة يمكن تناولها كما يلي:

١- أوجه التشابه:

- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في طبيعة المتغير المستقل بتناولها لمتغير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية .
- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في بعض الأهداف مثل تشخيص واقع تطبيق الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في المنظمات.
- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة باعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي والاستقصاء كأداة للدراسة كما تتفق مع بعض الدراسات السابقة في اختيار مجال التطبيق.
- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اختيار المتغير التابع بتناولها لموضوع رضا المستفيدين

٢- أوجه الاختلاف:

- أن معظم الدراسات السابقة التي قامت بتطبيق الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في منظمات الأعمال الانتاجية تمثلت في الشركات الصناعية والبتروكيماويات والأغذية،
- أن معظم الدراسات السابقة التي قامت بتطبيق الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في المنظمات الخدمية تمثلت في البنوك والجامعات.
- معظم الدراسات السابقة التي تناولت تأثير الأدوات الرقمية لم تهتم بدوره على رضا المستفيدين أثناء جائحة كورونا.
- معظم الدراسات السابقة اختلفت في تحديد الأهداف التي تسعى إليها من إجراء تلك الدراسات.

٣- الفجوة البحثية:

- وجود ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت تأثير الأدوات الرقمية في رضا المستفيدين
- أن معظم الدراسات السابقة التي قامت بتطبيق الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في المنظمات الخدمية تمثلت في البنوك والجامعات دون المستشفيات السعودية كمجال للتطبيق.
- الدراسات السابقة التي تناولت رضا المستفيدين كمتغير تابع لم تهتم بالتركيز على مجال الطبي
- وجود اختلاف بين الدراسات السابقة حول طبيعة الأهداف التي تسعى إليها من خلال إجراء تلك الدراسات.
- لم يتم البحث عن دور ومساهمة متغيرات الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية والتعاون والتنسيق الحكومي والتواصل والشفافية والتخطيط والتنظيم واتخاذ القرار والمرونة والتكيف مع الظروف والشفافية المالية وسرعة اتخاذ وتنفيذ القرارات وسرعة استجابة فريق الأزمات للظروف الطارئة في إدارة أزمة جائحة كورونا ومواجهة الأزمات الصحية بشكل عام في المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بشكل مستقل ومدمج من قبل.

فهذا البحث يأتي لسد هذه الفجوة وبيان الدور والتأثير المستقل والمجتمع لهذه المتغيرات على فعالية إدارة أزمة جائحة كورونا في المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع للمساهمة في تطوير آليات وابتكار تقنيات واستراتيجيات مبتكرة لمجابهة الأزمات الصحية والطبية في المستقبل على نحو أفضل. ويمكن للباحث استخلاص الفجوة البحثية من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (١-١)

المصدر: إعداد الباحث.

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية على بعض الأفراد المبحوثين كعينة ميسرة بهدف تقصى الحقيقة واستطلاع الموقف الحالي داخل القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية والتعرف على طبيعة الحال فيما يخص مشكلة البحث ومتغيرات الدراسة.

حيث قد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عدد (٥٠) مفردة من العاملين في المملكة العربية السعودية، وقد تم استطلاع الرأي وإلقاء بعض التساؤلات حول تأثير الأدوات الرقمية في رضا المستفيدين في ظل جائحة كورونا، في المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بالمملكة العربية السعودية.

- **بسؤالهم على مدى رضاهم عن مستوى الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في المستشفى،** أجاب ٣٢ أي بنسبة ٦٤% بأنهم غير راضين عنها في حين أجاب ١٨ أي بنسبة فقط ٣٦% أنهم يتقبلون الوضع الحالي.
- **وبسؤالهم عن مستوى رضا المستفيدين الحالي بالمستشفى،** أجاب ٢٩ منهم أي بنسبة ٥٨% أنه أداء مقبول إدارياً في حين أجاب ٢١ بنسبة ٤٢% منهم أنه يحتاج للمزيد من الجهد والتطوير.
- **وبسؤالهم عن تطبيق المستشفى لإجراءات رقمية خاصة برضا المستفيدين وقت جائحة كورونا،** أجاب ٣٢ منهم أي بنسبة ٦٤% بأنهم يحاولون بقدر المستطاع تطبيقها واتباع التوجهات العالمية للتحويل الرقمي بالقطاع الصحي، بينما أجاب ١٨ منهم أي بنسبة ٣٦% أن تلك الإجراءات تفوق الامكانيات المتاحة بها.
- **وبسؤالهم عن تأثير الأدوات الرقمية على رضا المستفيدين في المستشفى التي يعملون بها،** أجاب ٣٨ منهم أي بنسبة ٧٦% بأنه هام جداً وضروري.

كما أكدوا على الآتي:

- ضرورة تطبيق الصحة الرقمية وتطويرها والاهتمام بها بحيث ان لها دورًا مؤثرًا في إدارة الأزمة العالمية لما تسهم به من إعطاء بيانات ومعلومات سريعة ووقتيّة وعاجلة تساعد في حسن إدارة الموقف وسهولة اتخاذ القرارات الإدارية وتقديم خدمات رعاية صحية أفضل.
- بالفعل هناك بعض التطبيقات التي تسهم في رضا المستفيدين بالصحة وتم استخدامها بالفعل.
- المملكة الآن في طور الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية بشكل متقدم وسريع طبقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ والتي تدعمها وزارة الصحة بشكل مستمر وتتابع تنفيذها في كافة القطاعات الصحية. في حين قد أجاب ١٢ منهم بنسبة ٢٤% بأنهم لا يؤثر بشكل مباشر على الإجراءات اليومية المعتادة.

وطبقاً للدراسة الاستطلاعية السابقة فقد لاحظ الباحث من خلال نتيجة الاستطلاع بأنهم أكدوا على ضرورة الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية وتطويره والاهتمام به لما له من دور مؤثر في رضا المستفيدين وما ظهر له من أهمية أثناء فترة الوباء العالمي (كوفيد ١٩).

وأيضاً لما يسهم به من أداء أفضل وخدمة أرقى ومعلومات سريعة ووقتيّة وعاجلة تساعد في إدارة الموقف وقت الأزمة وسهولة اتخاذ القرارات الإدارية والطبية.

لكن مدى تطبيقها داخل المستشفى محل البحث لم يتخذ الشكل الكامل والمأمول وبالتالي توجد فجوة بين الواقع الحالي وما ينبغي أن يكون عليه الوضع، مما أكد ذلك للباحث بضرورة وأهمية تلك الدراسة البحثية في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

ثالثاً: مشكلة البحث:

يتضح من خلال العرض السابق للجوانب المختلفة للدراسة الاستطلاعية والتي تهدف إلى تحديد ظواهر المشكلة الموجودة في رضا المستفيدين بالمستشفى موضوع البحث، أن هناك قصور في إدارة الأزمات أثناء جائحة كورونا، الأمر الذي دعى البحث للقيام بتحديد هذه المشكلة والوقوف على أسباب حدوث هذه المشكلة من خلال الظواهر السابقة.

كما يأتي لحشد رؤوس أموال استثمارية لتفعيل وتوظيف إمكانات الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية والتعاون والتنسيق الحكومي والتواصل والشفافية وتقنيات صنع واتخاذ وتنفيذ القرار السريع والمرن والشفاف والفعال لمجابهة الأزمات الصحية والطبية في المستقبل والحد من مخاطرها وتداعياتها السلبية على أقل كلفة ممكنة للمجتمع واقتصاده. تساؤلات البحث:

وتتلخص مشكلة البحث في الإجابة على السؤال التالي: "ما تأثير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية علي فعالية رضا المستفيدين بمستشفى الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية أثناء جائحة كورونا؟"

رابعاً: أهداف البحث:

يسعي البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- تحليل ودراسة ممارسات الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية بمستشفى الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية.
- ٢- تحليل ودراسة أساليب ومراحل رضا المستفيدين الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية.
- ٣- تحديد مدي تأثير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية علي فعالية رضا المستفيدين بمستشفى الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية أثناء جائحة كورونا.

٤- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات تساهم في تحسين الأداء الصحي للمستشفيات بالمملكة العربية السعودية ومدى مساهمة الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في رضا المستفيدين الصحية.

خامساً: أهمية البحث:

يمكن للباحث عرض أهمية البحث من خلال تقسيمها إلى:

أ- الأهمية العلمية:

١. إبراز أهمية تطبيق الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية من أجل إدارة الأزمة الوبائية العالمية.
٢. تحديد ما تحققه الصحة الرقمية من فوائد تنعكس إيجاباً على إدارة جائحة كورونا.
٣. بيان تأثير الأدوات الرقمية في إدارة الأزمة الصحية أثناء جائحة كورونا.
٤. إظهار أثر ظهور أزمة الجائحة الوبائية (كورونا) على تطوير خدمات الصحة الرقمية بالمملكة العربية السعودية.

ب- الأهمية العملية:

١. أهمية الجانب الميداني المتمثل في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة مكة مجتمع الدراسة مع توضيح تأثير الأدوات الرقمية في تدعيم وتعزيز تقديم خدمات الرعاية الصحية بها في فترة الأزمات.
٢. يقوم الموضوع البحثي على مساعدة القائمين في إدارة المستشفى علي فهم العلاقات التي تربط بين متغيرات الدراسة والتجاوب معها بشكل فاعل من أجل تحسين الأداء الصحي والإداري خلال فترة الأزمات العالمية مثل جائحة كورونا.
٣. توفير المعرفة العملية والتطبيقية للعاملين في مجالات إدارة المستشفيات لسهولة فهم وإدراك تأثير الأدوات الرقمية على النهوض الإداري وسهولة التعامل مع مجريات الأحداث وكيفية رضا المستفيدين وحل المشكلات.

سادساً: منهجية البحث:

أ- استراتيجية البحث ومنهجه:

سوف يعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لإجراء تحليل بيانات الدراسة من خلال اتباع المدخل الاستنباطي بحيث يتم الانتقال من العام إلى الخاص في النتائج.

ويتم ذلك باستخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة (الاستبيان) وتحليلها لاختبار صحة فروض البحث.

من خلال تطبيق المنهج الوصفي التحليلي سيتم توفير بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي لموضوع الدراسة كما يتم تقديم تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة لتساعد على تحديد تأثير الأدوات الرقمية في رضا المستفيدين بالمنظمات الصحية وخصوصاً بعد جائحة كورونا العالمية.

ج- نموذج متغيرات البحث:

يمكن للباحث من خلال الدراسات السابقة التي شملت المتغيرات الرئيسية والفرعية للبحث استخلاص نموذج البحث في الشكل التالي:



شكل رقم (٢/١)
نموذج متغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحث.

د- فروض البحث:

وطبقاً لنموذج البحث يمكن صياغة ووضع الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** يوجد تطبيق لأبعاد الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية (الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية للخدمات الوقائية – الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية لخدمات التوعية - الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية لخدمات الرعاية) في المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع .
- **الفرضية الثانية:** توجد ممارسات فعالة لرضا المستفيدين الصحية أثناء جائحة كورونا في المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع .
- **الفرضية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على فعالية رضا المستفيدين الصحية أثار جائحة كورونا في المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع .

هـ الإطار التطبيقي للبحث:

١- مجال التطبيق:

سوف يتم تطبيق الدراسة على مستشفى الملك عبد العزيز العامة (الحكومية) التابعة لوزارة الصحة السعودية بمدينة مكة المكرمة - المملكة العربية السعودية.

٢- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين بالمستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع في الأقسام الإدارية والصحية المختلفة وتشمل الآتي: القيادات العليا ورؤساء الأقسام الإدارية ورؤساء القطاعات الطبية والعاملين بقطاع الخدمات الصحية والرقمية ومراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.

٣- عينة البحث:

يقوم الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة وذلك للتعرف على تأثير الأدوات الرقمية في رضا المستفيدين في ظل جائحة كورونا بالمستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع وما هي خدمات الصحة الرقمية بالمستشفى محل الدراسة ودور ذلك على إدارة أزمة كورونا وتحسين أداء الخدمات الصحية بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

و- مصادر البيانات وطرق جمعها:

سوف يقوم الباحث بالاعتماد على نوعين من مصادر البيانات:

١- المصادر الأولية:

سيقوم الباحث بتجهيز الاستبانة (نموذج الاستقصاء) واعتمادها كوسيلة رئيسية لجمع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع الدراسة، بعد تصميمها وتحكيمها للتأكد من قياسها لمتغيرات الدراسة بمنطقية وفعالية.

٢- المصادر الثانوية:

سيتم الرجوع إلى مصادر فرعية أخرى لجمع بعض البيانات الثانوية مثل:

- الكتب والأدبيات في نطاق دراسة متغيرات البحث.
- الدراسات السابقة والمرتبطة التي تناولت نفس متغيرات البحث.
- التقارير الدورية الصادرة من جهات رسمية حول متغيرات البحث.
- المقابلات الشخصية مع أفراد مجتمع البحث.
- الملاحظة والمتابعة والتحليل لمجتمع البحث.

ز- أسلوب جمع البيانات:

البحث يقوم على تجميع البيانات من مصادرها الأولية وهي نموذج الاستقصاء (الاستبيان) علاوة على مصادرها الثانوية من أفراد مجتمع البحث وأدبيات البحث والتقارير الدورية الصادرة من وزارة الصحة السعودية للحصول على بيانات الدراسة.

ح- أساليب تحليل البيانات:

الباحث سوف يعتمد على برنامج الحزم الإحصائية " Statistical Package for the Social Sciences " (Spss) بالإصدار (V.26) لإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المجمعة من خلال تفرغ وتصنيف البيانات الأولية التي سيتم جمعها لإجراء التحليل الإحصائي بما يحقق أهداف البحث، حيث سيتم الاستعانة بعدد من الأساليب الإحصائية المناسبة مثل التالي:

- **الإحصاء الوصفي:** من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- **الإحصاء الاستدلالي:** من خلال اختبار (ت تربيع) وسبيرمان وبيرسون وأيضاً الانحدار البسيط والمتدرج. بهدف اختبار صحة الفروض وللوقوف على وجود علاقة بين المتغيرات من عدمه ونوع وقوة تلك العلاقات إن وجدت.

سابعاً: محددات البحث:

- ١- **الحدود الموضوعية:** يركز الباحث في دراسة تأثير الأدوات الرقمية فقط في إدارة الأزمة الصحية أثر جائحة كورونا فقط.
- ٢- **الحدود التطبيقية:** يركز الباحث على قطاع الخدمات الصحية فقط.
- ٣- **الحدود الجغرافية:** يركز الباحث فقط على منطقة مكة المكرمة بالملكة العربية السعودية.
- ٤- **الحدود البشرية:** يقتصر البحث على القيادات الإدارية والطبية العليا والوسطى والعاملين بالخدمات الرقمية داخل المستشفى محل الدراسة.
- ٥- **الحدود الزمنية:** الباحث سوف يجري البحث في الفترة من ٢٠٢٢ إلى ٢٠٢٤.

ثامناً: هيكل للبحث:

- **الفصل الأول: الإطار العام للبحث ومنهجيته ويتضمن الآتي:**
(المقدمة، مشكلة البحث، الأهمية، أهداف البحث، فرضيات البحث، نموذج متغيرات البحث، منهجية البحث، التعريفات الإجرائية، الدراسات السابقة).
- **الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث.**
- **الفصل الثالث: الدراسة الميدانية معالجة بيانات الاستبيان والتحليل الإحصائي**
(دراسة وتحليل مجتمع البحث) واختبار فروض البحث.
- **الفصل الرابع: تحليل النتائج ووضع التوصيات النظرية والعملية والمستقبلية.**

خلاصة الفصل الأول:

تطرق هذا الفصل إلى الإطار العام للبحث من خلال تناول عدة عناصر رئيسية تبدأ بعرض وتحليل لأهم الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة وذلك من خلال تقسيمها إلى خمسة عناصر رئيسية تبدأ بالدراسات التي تناولت المتغير المستقل، والدراسات التي تناولت المتغير التابع، والدراسات التي ربطت بين المتغيرين، والتعليق على الدراسات السابقة، وتحديد الفجوة البحثية، ومن ثم تم استعراض الدراسة الاستطلاعية وتحديد مشكلة الدراسة، ثم تحديد أهداف الدراسة وفروض الدراسة ومتغيرات الدراسة في ضوء الدراسة الاستطلاعية ومشكلة الدراسة، كما تم تناول الأهمية العلمية والأهمية التطبيقية للدراسة، وحدود الدراسة، وأخيراً هيكل الدراسة.

ويتناول الفصل التالي عرض الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة من خلال تناول عدة بنود رئيسية تبدأ بنظرة تحليلية توضح طبيعة الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية وما تشتمل عليه من حيث مفهومه وأهميته وأهدافه وأبعاده ومحدداته، ومن ثم سوف يتطرق الباحث إلى البند المتعلق برضا المستفيدين حيث المفهوم والأهمية والأهداف والمستويات والأبعاد والمراحل.

النتائج والتوصيات

مقدمة:-

يتمثل الهدف من هذه الدراسة الميدانية في دور برامج التحول الرقمي وأثرها على رضا المستفيدين بالخدمات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة والبحث ، حيث ان المنظمات المتميزة تسعى دائما لكسب رضا العملاء من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها وتقوم دائما بتحليل ما تقدمه من خدمات ومنتجات والعمل دائما على تطويرها وهدفها الاساسى ليس فقط الاكتفاء بتقديم خدمة متميزة بل الهدف هو المسابقة لابهار هذا العميل والوصول الى مستوى يفوق مستوى توقعاته وتطلعاته.

قام الباحث بتفريغ الردود على الاسئلة بجداول البيانات وتم تحليلها واستخلاص النتائج من خلال تطبيق بعض الاساليب الاحصائية الواردة بحزمة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science المعروفة اختصارا باسم (SPSS) وقد استعان الباحث بالاساليب التالية:

١. معامل الفا كرونباخ Cronbach's alpha لقياس ثبات الاستبيان.
٢. معامل الاتساق الداخلى Internal consistency.
٣. التحليل العاملى التوكيدي Confirmatory factor analysis من خلال برنامج Amos.
٤. الإحصاءات الوصفية Descriptive statistics للبيانات من خلال حساب بعض المقاييس مثل الوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري Standard Deviation ومعامل الاختلاف Coefficient of Variation وكذلك الجداول التكرارية والنسب المئوية وذلك لتحديد سمات اتجاهات استجابات مفردات العينة.
٥. إختبار (T-Test) لاختبار تساوى متوسط كل عبارة مع الوسط الافتراضى (٣) محايد وكذلك لاختبار معنوية معاملات الانحدار.

٦. معامل الارتباط لسبيرمان Spearman Correlation Coefficient لقياس قوة واتجاه العلاقة بين عناصر وابعاد الدراسة.
٧. اختبار فريدمان Friedman Test لقياس الهمية النسبية لعبارات ابعاد الدارسة.
٨. نموذج الانحدار الخطى البسيط Simple Linear Regression Model.
٩. اختبار مان ويتنى Mann-Whitney Test لتحليل التباين بالنسبة للمجموعات الثنائية.
١٠. اختبار كروسكال والاس Kruskal-Wallis لتحليل التباين بالنسبة للمجموعات الاكثر من فئتين.

اولا: متغيرات البحث ومؤشرات قياسها وفروض الدراسة:-

قام الباحث بإعداد قوائم للاستقصاء كأداء لجمع البيانات بما يساعد في اختبار فروض البحث، بحيث تتضمن أبعاد البحث المتمثلة في ما يلي:

- المتغير المستقل : برامج التحول الرقمي وتتكون من الابعاد التالية:
 - البعد الأول: تأثير الادوات الرقمية للخدمات الذاتية ويتكون من ٥ عبارات.
 - البعد الثاني: تأثير الادوات الرقمية للخدمات الذاتية لخدمات التوعية ويتكون من ٥ عبارات .
 - البعد الثالث: تأثير الادوات الرقمية للخدمات الذاتية ويتكون من ٥ عبارات .
 - البعد الرابع : تأثير الادوات الرقمية للخدمات الذاتية لخدمات الرعاية ويتكون من ٥ عبارات .
 - البعد الخامس : تأثير الادوات الرقمية للخدمات الذاتية ويتكون من ٥ عبارات .
- المتغير التابع: رضا المستفيدين ويتكون من ١٥ عبارة .

وفي ضوء ابعاد البحث يمكن تحديد فروض البحث:-

■ فروض الدراسة:

اعتمد الباحث عند صياغة فروض الدراسة على عدد من المصادر المختلفة في مقدماتها الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بمشكلة الدراسة الحالية، والمقابلات والملاحظات، واستنادا الي مشكلة الدراسة والتساؤلات المتعلقة بها ، والتي سيجري اختبارها بهدف الوصول الي نتائج الدراسة.

وفيما يلي فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي الاول :

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (برامج التحول الرقمي) على المتغير التابع (إدارة الأزمات) بالتطبيق على المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة والبحث .

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الأول الفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعي الاول: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (تأثير الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية) على المتغير التابع رضا المستفيدين بالتطبيق على المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة والبحث .

■ مجتمع الدراسة وتحديد حجم العينة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات العامة والمراكز الصحية بمدينة ينبع بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة والبحث عددهم (٣٨٥)، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم الاعتماد على أسلوب العينات لعملية جمع البيانات وقد إعتد الباحث في الحصول على البيانات اللازمة للدراسة الميدانية لمجتمع الدراسة وحجم العينة على أسلوب قائمة الاستقصاء.

وقد قام بإعداد القائمة في شكل عبارات وإستفسارات يُمكن من خلالها دراسة وتحليل الردود عليها لتحقيق أهداف الدراسة وإختبار فروضها، حيث قام الباحث بتوزيع الإستمارات على عينة الدراسة، وقد تم فحص هذه الإستمارات الواردة كل إستمارة على حده لتحديد مدى صدقها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، وتم إستبعاد الإستمارات الغير صالحة، وبلغت الإستمارات الصالحة للتحليل (٣٨٥) إستمارة أي بنسبة (٩١.٧%) من الإستمارات الموزعة وعددها (٤٢٠) إستمارة إستقصاء كما يلي:

جدول رقم (1) الإستمارات التي اجري عليها التحليل

بيان	الإستمارات الموزعة	الإستمارات المستبعدة	الإستمارات التي اجري عليها التحليل
العدد	٤٢٠	٣٥	٣٨٥
النسبة	١٠٠	٨,٣	٩١,٧

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على الدراسات السابقة.

■ تفريغ البيانات الواردة بقوائم الإستقصاء المستلمة:

بعد تجميع إستمارات الاستقصاء ومراجعتها، قام الباحث بترميز عبارات الإستقصاء داخل كل بعد من أبعاد الدراسة وإعطاء الوزن الترجيحي طبقاً لمقياس ليكرت المتدرج الخماسي كما في الجدول التالي:

جدول رقم (2) مقياس ليكرت المتدرج الخماسي

مدي الموافقة	غير متوافر على الاطلاق	غير متوافر	متوافر الى حد ما	متوافر بدرجة كبيرة	متوافر بدرجة كبيرة جدا
درجة الوزن الترجيحي	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على الدراسات السابقة.

■ تحديد حجم العينة:

نظراً لوجود العديد من القيود التي تمنع الوصول الى مجتمع الدراسة بأكمله ومنها كبر حجم مجتمع الدراسة والوقت والتكلفة لذا اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أسلوب العينات لجمع البيانات الأولية واعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار العاملين والعملاء في الخدمات المصرفية.

ولتحديد حجم العينة قام الباحث باستخدام المعادلة التالية لتقدير حجم العينة:

$$n = \frac{P(1 - P)}{\frac{(e)^2}{(Z)^2} + \frac{P(1 - P)}{}}$$

حيث أن:

(n) = حجم العينة.

(N) = حجم مجتمع الدراسة.

(Z) = القيمة المعيارية وهي إحصائياً = (1.96) عند مستوى معنوية (0.05).

(p) = نسبة توافر الظاهرة الرئيسية محل الدراسة وهي تساوي (50%).

(1- p) = نسبة عدم توافر الظاهرة الرئيسية محل الدراسة (50%).

(e) = خطأ المعاينة وهي تساوي (0.05).

ومن خلال المعادلة السابقة يمكن حساب حجم العينة كالتالي:

$$\text{حجم العينة} = \frac{0.5 \times 0.5}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.5 \times 0.5}{}} = 370 \text{ مفردة}$$

وبالتالي فإن اقل حجم عينة هو ٣٧٠

ثانياً: توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية:-
قام الباحث بتوزيع البيانات التي حصل عليها من قائمة الاستقصاء، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسبة المئوية المناظرة لها كما هو موضح في الجداول التالية:

١. توزيع عينة البحث حسب النوع:

جدول (3) العدد والنسبة لتوزيع عينة البحث حسب النوع

النوع	العدد	النسبة %
ذكر	290	75.3
أنثى	95	24.7
Total	385	100.0

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات.

نتائج التحليلات الإحصائية اللازمة:-

بعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، توصل الباحث إلى نتائج الدراسة التالية:

(١) أهم النتائج المتعلقة بخصائص مجتمع الدراسة:

١. كشفت النتائج أن 75.3% من عينة الدراسة ذكور، 24.7 % من عينة الدراسة إناث.

٢. ظهرت النتائج أن ٣٠.١% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٢٠ الى ٣٠ سنة ، و ٤٢.٩% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٣١ الى ٤٠ سنة ، ٢٢.١% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٤١ الى ٥٠ سنة ، ٤.٩% من عينة الدراسة أعمارهم أكبر من ٥٠ سنة .

٣. أن 14.8% من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة لديهم من سنة الى خمس سنوات ، 58.4% من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة لديهم من خمس سنوات الى عشر سنوات ، 26.8% من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة لديهم أكثر من عشر سنوات .

٤. وأظهرت أيضًا ان 20% من عينة الدراسة حاصلين علي دبلوم ، 69.1% من عينة الدراسة حاصلين علي بكالوريوس ، 10.9 % من عينة الدراسة حاصلين علي دراسات عليا .

٢) اختبار صلاحية واعتمادية الاداة المستخدمة فى قياس نتائج البحث:

- بالنسبة لمعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات لأبعاد الدراسة عند قياس ثبات أبعاد الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ أوضحت النتائج أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من ٦٠% لجميع إبعاد الدراسة، بالإضافة الى ان معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل أكبر من ٦٠ %، حيث جاء يساوى (0.946). وعلى ذلك يُمكن الاعتماد عليها في قياس ابعاد الدراسة .
- وهذا يؤكد على ان الاستبيان يقيس ما بني من أجله وان جميع البنود والابعاد واضحة للمبحوثين وليس فيها غموض ولو قام الباحث بتطبيق الاستبيان مرة ثانية على نفس العينة ستعطي نفس النتائج تقريبا .
- بالنسبة للصدق الداخلي للمتغير المستقل أكدت النتائج على صلاحية جميع العبارات الخاصة بأبعاد المتغير المستقل (برامج التحول الرقمية) حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.233: 0.765) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوي 0.05 وهذا يدل على ان جميع العبارات صالحة لقياس المتغير المستقل (برامج التحول الرقمية) ، بمعنى أن هذه القائمة صادقة فيما صممت من أجل قياسه.
- بالنسبة للصدق الداخلي للمتغير التابع أكدت النتائج على صلاحية جميع العبارات الخاصة بعبارات المتغير التابع (رضا المستفيدين) حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.296: 0.686) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوي 0.05 وهذا يدل على ان جميع العبارات صالحة لقياس المتغير التابع (رضا المستفيدين)، بمعنى أن هذه القائمة صادقة فيما صممت من أجل قياسه.

أولاً: المراجع العربية:

- بوزانة، حمدوش. (٢٠٢٢)، التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة فيروس كورونا (COVID-19): عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية. تنمية الموارد البشري.
- تيور، سمير، وبن علي، قريجي. (٢٠٢٣)، الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية ومدى مساهمته في الحد من آثار جائحة كورونا: حالة الاقتصاد الجزائري، *مجلة البشائر الاقتصادية*، مج ٩، ع ١٤، ٦٩٠ - ٧٠٤ مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1379361>
- حفيظة سليمان البراشدية (٢٠٢١)، ريادة الأعمال الرقمية ظل جائحة كورونا (كوفيد ١٩): الفرص والتحديات. *Technology & Journal of Information Studies (T& JIS)*، (١)، ٥.
- خالد عبد الله ابراهيم. (٢٠١٥). رضا المستفيدين
- سارة، غديوي، والفالي، سعيدي، وأبو القاسم، الأشعري (٢٠٢٠)، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بجامعة سعد دحلب، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.
- صالح. (٢٠١٩). رضا المستفيدين الصحية في الجزائر: الفشل السياسي والإداري في إدارة أزمات الأوبئة - إدارة أزمة وباء الكوليرا نموذجا ٢٠١٨.
- عوض حسن العمري، فريضة، & محمد الحارثي، عبد الرحمن. (٢٠٢٣). دور سياسات التعليم في الأدوات الرقمية للخدمات الذاتية في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠ من وجهة نظر المعلمات. *مجلة كلية التربية (أسبوط)*، ٣٩ (٣)، ٨٩-١٢٢، doi: 10.21608/mfes.2023.297211
- كمدخل في رضا المستفيدين الصحية-التصدي الرقمي لجائحة فيروس كورونا. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، ١٠ (١)، ٥٩-١٠٤.
- وزارة الصحة (٢٠٢٠). إدارة أزمة الصحة النفسية خلال جائحة كورونا.
- وزارة الصحة (٢٠٢٠)، تخصيص مستشفيات وعيادات ومراكز طبية لاستقبال وعلاج مرضى كورونا، بما في ذلك إنشاء مستشفيات جديدة للعزل، تدريب نحو ٤٥ ألف من الكوادر الصحية على استخدام تجهيزات الوقاية الشخصية.
- وزارة الصحة (٢٠٢٠ب)، تشكيل لجنة استشارية لإدارة أزمة كورونا برئاسة مدير عام خدمات الطوارئ والإسعاف، تنسيق مع هيئة الغذاء والدواء لضمان توفر جميع الأدوية واللقاحات للمرضى، تأهيل نحو ٢٨٠ مركز صحي أولي للكشف والتشخيص وعلاج الحالات

المشتبه بها، توزيع أكثر من ١.٥ مليون اختبار كورونا وأدوات الوقاية للعاملين في المجال الصحي، إطلاق خط ساخن لتقديم المشورة والاستشارات الطبية للمواطنين مجاناً، نشر وسائل توعوية للوقاية من كورونا في مراكز الرعاية الأولية ووسائل الإعلام، تعزيز نظام المعلومات الصحية وربطه ببوابة المعلومات الوطنية.

➤ وزارة الصحة (٢٠٢٠ ج)، تطلق خدمة "تيلي دوكتور" وتطبيق "سجلي الصحي" للاستشارات عن بُعد ومراقبة المرضى.

➤ OECD، (٢٠٢٠)، الاستجابة لأزمة فيروس كورونا COVID 19- في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

- Coombs, W.T. (2004) Impact of past crises on current crisis communication. *Journal of Business Communication* 41 (3) 265-289.
- Hamidi H. An approach to develop the smart health using Internet of Things
- Tortorella G., Saurin T., Fogliatto F., Rosa V., Tonetto L., Magrabi F. Impacts of Healthcare 4.0 digital technologies on the resilience of hospitals. *Technol. Forecast. Soc. Change*. 2021;166:120666. [Google Scholar]

ثالثًا: مراجع إلكترونية:

- <http://dspace.univ-eloued.dz/handle/123456789/10046>
- <https://aawsat.com/home/article/2655011/%C2%AB%D8%A7>
- <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A3%D8%AB%D8%B1>
- <https://blogs.worldbank.org/ar/digital-development/enhancing-digital-capabilities-post-covid-19-world>
- https://jsec.journals.ekb.eg/article_155938_1d0d7750437f35ed7d907029450fe5c2.pdf