

الخصائص السيكومترية لمقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية بمدينة الرياض

إعداد

أ/ أمل بنت مسفر فالج الدوسري
باحثة ماجستير بقسم إدارة الأعمال
كليات الشرق العربي للدراسات العليا

د/ مصطفى صلاح المقدم
أستاذ إدارة أعمال المساعد
كليات الشرق العربي للدراسات العليا

ملخص:

هدف البحث إلى فحص الخصائص السيكومترية لمقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية بمدينة (الرياض)، وتكونت العينة من (٤٨٤) فرد من المستفيدين بالخدمات الصحية الرقمية (ذكور - إناث)، وتكون المقياس من (١١) عبارة، وأظهرت النتائج تمتع المقياس بدرجة عالية من الصدق والثبات.

المقدمة:

أصبح التحول الرقمي من الضروريات المهمة لكافة المنظمات والمؤسسات التي تسعى إلى تطوير سلعتها وخدماتها وتسهيل وصولها إلى المستفيدين. فالتحول الرقمي برنامج شامل يمس كل أقسام المؤسسة وكل أنواع المنظمات بما فيها الصحة، والتي تواجه تحديات كبيرة في ظل هذه العملية (عبدالرحمن، ٢٠١٩).

حققت المملكة في مجال الحكومة الرقمية الكثير من الإنجازات عبر عدد من البرامج والمبادرات الرقمية لخدمة للمستفيدين وذلك وفقاً لأعلى درجات الأداء والموثوقية ويعد برنامج (مراس) واحداً منها إذ أسهم في الوصول لأكثر من ٤٠ خدمة إلكترونية، وتقليص وقت المعاملة من ٨١ يوماً إلى ٢٤ ساعة، وتسجيل أكثر من ٩٠ ألف عملية حتى الآن، إضافة إلى برنامج (اعتماد) وهو أول منصة مالية بهذا الحجم في العالم للربط الإلكتروني، تعامل أكثر من ٤٥٠ منشأة حكومية تستخدم البوابة، وبرنامج (أبشر) الذي أسهم في ربط أكثر من ١٣٠ خدمة حكومية ليستخدمها المواطن، وتقليل وقت تجديد جواز السفر من ٨ أيام إلى يوم واحد، وتنفيذ أكبر من ٢٠ مليون معاملة حتى الآن، وايصال الوثائق خلال يوم واحد و غيرها (محمد، والغبيري، ٢٠٢٠).

أما في القطاع الصحي فيعمل برنامج الصحة الإلكترونية كمكن ومساند لمختلف برامج التحول، حيث يهتم بتحسين كفاءة وفعالية وأمان قطاع الرعاية الصحية من خلال تقنية المعلومات والتحول الرقمي. حيث تعمل وزارة الصحة للوصول إلى مجتمع يتمتع بالصحة المستدامة والممكنة بالأنظمة الرقمية عالمية المستوى. ولتحقيق هذه الأهداف فإن البرنامج يعمل على التمكين الرقمي في تقديم الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية بجودة عالمية آمنة وفعالة. ويحاول البرنامج تجاوز عدد من التحديات للوصول إلى النتائج المطلوبة منه؛ ومن أبرز هذه التحديات تكرار الفحوصات والإجراءات العلاجية؛ ضعف آليات التنسيق وأدوات التكامل بين مقدمي الرعاية الصحية؛ الافتقار لأدوات التبليغ ومؤشرات الأداء؛ وغياب القياس للنتائج النهائية (الدليل التعريفي ببرامج التحول الوطني في القطاع الصحي، ١٤٤٠).

مشكلة وتساؤلات البحث:

حرصت المملكة العربية السعودية على تبني مفهوم التحول الرقمي في كافة المجالات وخاصة في المجال الصحي لمواجهة الطلب المتزايد على الخدمات الصحية في المنطقة حيث تهدف للوصول إلى حكومة رقمية متكاملة تيسر كافة الخدمات للمستفيدين، لذا يعتبر ارتفاع نسبة رضا المستفيدين عن هذه الخدمات المقدمة دليل تميزها وتدنى مستوى الرضا يوضح جوانب القصور في تطبيق التحول الرقمي على الخدمات الصحية.

شهدت الآونة الأخيرة تزايد حدة المنافسة، وأصبحت العروض المتاحة أمام المستفيدين في كافة القطاعات متعددة ومتنوعة، وصار المستفيد الطرف الأقوى، إلا أن تقديم الخدمات بات أمراً أكثر تعقيداً من تقديم المنتجات، مما يدعو للسعي المستمر من جانب مقدمي الخدمة لكسب رضا المستفيد. وارتبط رضا المستفيدين كمتغير ارتكاز بالشركات ومقدمي الخدمات من منطلق سيادة وانتشار عدد من المفاهيم مثل: تسويق العلاقات، التوجه بالمستفيد، قيمة المستفيد علاوة على عميل مدى الحياة (AlAzzam,2015).

ويعتبر رضا المستفيدين من الخدمات الصحية المتحولة رقمياً مؤشراً أساسياً ودليلاً على جوده العملية الصحية وعنصراً مهماً في جذب العملاء وتحقيق عنصر الرفاهة النفسية، ومن ثم فهم في أمس الحاجة إلى الوصول حالة من الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة لهم وكذلك حاجات المؤسسات الصحية لتقييم درجة رضا المستفيدين من تلك الخدمات، ومن ثم تكمن المشكلة البحث الحالي في إعداد مقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية بمدينة الرياض. وذلك من خلال السؤال الرئيسي التالي:

- ما مدى كفاية الخصائص السيكومترية لمقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية المتحولة رقمياً بمدينة الرياض؟

أهداف البحث:

إعداد مقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية.

٢- التعرف على الخصائص السيكومترية من حيث الصدق والثبات.

أهمية البحث:

- ١- تتبع أهمية البحث الحالي من تناوله متغير مهم في علم النفس الإيجابي وهو (رضا المستفيدين)، حيث تحاول توفير خلفية نظرية وعلمية للتأصيل لهذا المتغير.
- ٢- تظهر أهمية البحث فيما سيضيفه من إعداد مقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الرقمية في البيئة العربية.
- ٣- ويكتسب البحث الحالي أهمية خاصة كونها تجرى على عينة من المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية بمدينة الرياض.

مصطلحات البحث:

- رضا المستفيد: يعرف (Sutter (1992) رضا المستفيد بأنه الحكم الذي يطلقه هذا الأخير على الخدمة أو المنتج المقدم له، سواء كان ذلك بقصد أو عن غير قصد، فهو تعبير عن الفرق الذي يدركه المستفيد بين ما كان ينتظره وما وجدته فعلاً وقت حصوله على الخدمة أو المنتج، كلما زاد الفرق قلت النوعية وقل رضا المستفيد والعكس.
- وتعرف الباحثة رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الرقمية بأنه: درجة تقبل المستفيد ورضاه عن بعض التطبيقات الإلكترونية وتحديثها مثل: تطبيق صحة، تطبيق موعد، وطريقة التفاعل مع الشكاوى الإلكترونية، وطرق الإحالة إلى مستشفيات أخرى أو أطباء آخرين.

الإطار النظري:

رضا المستفيدين:

مفهوم رضا المستفيدين:

لم يتفق الباحثون على أرضية مشتركة وشاملة لمفهوم المستفيدين، بل اختلفت المفاهيم وتعددت وجهات النظر في ذلك، ويعتبر (المنظور الشعوري، الإدراكي، والتراكمي) أبرز الاتجاهات التي اقتربت نوعاً ما من التعرف على ماهية رضا المستفيدين.

- أ- رضا المستفيدين من المنظور الإدراكي: تستند هذا الاتجاه على تعريف الرضا باعتباره دالة للأداء المدرك والتوقعات، فإذا كان الأداء أقل من التوقعات فإن حالة الرضا لن تتحقق والعكس يؤدي إلى حالة الرضا.
- من أهم التعاريف التي جاءت في هذا الصدد نجد:
- تعريف (Howard and Sheth,1969) رضا المستفيدين على أنه حالة إدراكية للتعامل اتجاه القيمة التي يحصل عليها مقابل تضحيتها المادية، من حيث كفاية هذه القيمة أو عدم كفايتها بالنسبة له.
- ويعرف بأنه إدراك المستفيد لمستوي تحقيق المعاملات لحاجياته وتوقعاته (معاش، ٢٠١٩).
- ب- رضا المستفيدين من المنظور الشعوري: إن التعاريف التي جاءت في هذا الاتجاه تربط رضا المستفيدين بالانفعالات الشعورية أو العاطفية، من بينها:
- رضا المستفيدين هو الحالة النفسية الإجمالية الناتجة عن اقتران عدم تأكيد العواطف الناتجة عن عملية الاستهلاك للعواطف السابقة لتلك العملية (معاش، ٢٠١٩).
- كما يعرف الرضا بأنه شعور شخصي بالبهجة أو بخيبة الأمل ناتج عن مقارنة أداء المنتج مع توقعات المستفيد، فإذا اتفق الأداء مع التوقعات يكون المستفيد راضياً بينما إذا ازداد الأداء عن التوقعات يزداد رضا المستفيد (مدروس، ٢٠٢٠).
- ج- رضا المستفيدين من المنظور التراكمي: يقوم رضا المستفيد المصرفي من المنظور التراكمي على نتائج تكراره لشراء الخدمة المصرفية، والتي سبق للعميل أن جربها، فخبرة هذا الأخير يمكن أن تحدد مستوى الرضا لديه ومن التعاريف التي جاءت في هذا الصدد:
- أنه تقييم الخبرة واستخدام المنتج على الأقل أنها جيدة لما هو مفترض أن يكون.
- حسب هذا الاتجاه يرجع رضا المستفيدين استناداً إلى المقاربة التراكمية إلى إجمالي خبرة الشراء أو الحصول على الخدمة عبر فترة زمنية معينة، وهذا يعد مؤشراً مهماً لتقييم أداء الخدمة المصرفية في كل من الحاضر والماضي والمستقبل لتقييمها مقارنة مع الاختيارات المتوفرة في السوق (معاش، ٢٠١٩).

قياس رضا المستفيدين:

يقصد بعملية قياس رضا المستفيدين بالجهود المهنية والعلمية التي تقوم بها المنظمة للوقوف على رضا عملائها عما تقدمه من خدمات بهدف إجراء التعديلات الضرورية بحيث تصبح المنظمة أكثر استجابة لاحتياجات المستفيدين وأكثر تلبية لتوقعاتهم (أحمد، ٢٠١٧).

- أداء الخدمة أو المنتج أدنى من توقعات المستفيد ينتج عنه عدم الرضا.
- أداء الخدمة أو المنتج يساوي توقعات المستفيد ينتج عنه الرضا.
- أداء الخدمة أو المنتج أعلى من توقعات المستفيد ينتج عنه السعادة (الطراونة، ٢٠١١).

الوسائل المتاحة والمقاييس المعتمدة في قياس رضا المريض:

أ- أنظمة الشكاوى والمقترحات: تتجه العديد من المنظمات إلى وضع نظام شكاوى المستفيدين لتسهيل شكاوهم واقتراحاتهم. وقد يكون ذلك من خلال تخصيص خط هاتف ساخن أو عنوان بريد إلكتروني أو موقع إلكتروني تتلقى المؤسسة من خلاله ما يتقدم به المستفيدين من شكاوى أو مقترحات (الرشيدى، والسودي، ٢٠١٦).

ب- التسوق الخفي: لقياس رضا المستفيد تلجأ بعض المنظمات إلى توظيف أفراد يتقمصون دور المشتريين المحتملين ويعدون تقاريرهم على ما يجدونه من نقاط قوة وضعف في سلع وخدمات التي تمارس في عملية أداء الخدمة في المنظمات المنافسة، ويتوجب أيضاً على مدراء الأقسام القيام بزيارة ميدانية إلى مواقع المنظمة من وقت لآخر بحيث لا يعرفهم أحد هناك ويختبرون بأنفسهم الخدمات التي يتلقونها بوصفهم زبائن لتلك المنظمة، للاطلاع على كيفية تعامل العاملين مع المستفيدين في تقديم الخدمات، فضلاً عن الذهاب إلى مواقع تقديم الخدمة في المنظمات المنافسة بوصفهم زبائن للتعرف على مدى تعامل تلك المنظمات مع زبائنهم وكسب صورة ذهنية يستفاد منها في عملية تنشيط الخدمات المقدمة والتعرف على صور وحالات أخرى متنوعة من الأداء، إن هذا النظام مجدي في معرفة طبيعة الخدمات المقدمة وجودتها، فهؤلاء الأشخاص الذين تستخدمهم إدارة المنظمة هم الذين يقيمون أدائها مقارنة بمنظمات أخرى منافسة، وإعطاء صورة واضحة عن الخدمات المقدمة، وتحديد إيجابيات وسلبيات الأداء وتقديمها إلى الإدارة للنظر فيها ووضع الحلول والمعالجات لها (عداي، ٢٠١٧).

ج-بحوث قياس رضا المريض: وهو قيام المؤسسة الصحية من حين لآخر بالبحث في مستويات الرضا عند المرضى في فترة زمنية محددة.

د-نموذج كانو Kano لرضا المستفيدين: يرى (زوين، ٢٠٠٩) أنه حسب نموذج كانو تنقسم متطلبات الخدمة من حيث تأثيرها في رضا المستفيد إلى ثلاثة أنواع وهي:

- متطلبات ضرورية requirement. q be-Must: وهي تلك الخصائص الأساسية المفترض توافرها بالمنتج وهي التي تعطي قيمة له وتتصف بكونها (ضمنية، بديهية، ليست خاصة، واضحة)، وفي كثير من الأحيان لا يشعر بها المستفيد الا عند غيابها، عموماً ينبغي تحقيقها لأنها متطلبات متوقعة من قبل المستفيدين.

- متطلبات أحادية البعد requirement. q dimensional-One: وهي متطلبات خاصة تطلب عادةً من قبل المستفيد وتتصف بكونها (ناطقة بالجودة، محددة، قابلة للقياس، فنية).

- متطلبات جذب requirement. q Attractive: وهي متطلبات مميزة للمنتج او الخدمة والتي يكون لها تأثير كبير جداً في رضا المستفيد، وتتصف بكونها (متميزة، تشد انتباه المستفيد، تسبب الابتهاج للزبون)، هي متطلبات لا تطلب من المستفيد كونها غير متوقعة، وأساساً المستفيد راضٍ وإن لم تتوفر في المنتج.

هـ- النموذج التكاملي لقياس الرضا وجودة الخدمة الصحية: تمثل العناصر المشكلة لهذا النموذج عوامل أساسية في تحديد نوعية الخدمة المقدمة للمريض، بالإضافة إلى الاهتمام الجيد بتدريب العاملين وتحفيزهم على ذلك، وأخيراً إدارة توقعات الخدمة من خلال خلق جو من التفاعل والاتصال الدائم بين المستويات المختلفة المشكلة لتنظيم المؤسسة. هذه العناصر في مجملها تدفع بالمريض إلى الحكم على نوعية الخدمة الصحية ما إذا كانت ذات جودة أم لا، وذلك من خلال مجموعة أبعاد حددها الباحث Kotler في خمسة وهي: المعولية، الاستجابة، التأكيد، الكياسة والملموسية. وبالرغم من أن الدراسات التسويقية تشير إلى أهمية هذه الأبعاد في تحديد مدى رضا المريض عن جودة الخدمة المستفاد منها إلا أن المسألة تعد من الأمور الصعبة جداً لارتباطها بالجانب السيكولوجي عند الإنسان وهو متباين الإدراك في جميع الأحوال والظروف (عياد، ٢٠١٦).

محددات رضا المستفيدين:

- اتفق الباحثون حسب (بوكحيل، ٢٠١٨) على أن محددات الرضا /عدم الرضا تشمل:
- **التوقعات:** احتمالات قام المستفيد بتعريفها وهي خاصة بظهور أحداث معينة سواء ايجابية أو سلبية، ولقد أوضحت معظم الدراسات عن الرضا /عدم الرضا، أن المستفيدين قد يلجؤون إلى استخدام أنواع مختلفة من التوقعات، عند قيامهم بتكوين رأي معين عن مستوى أداء خدمة ما مقدماً.
 - **الأداء الفعلي:** مقياس مبسط وعملي، يمكن الاعتماد عليه للتعبير عن الرضا /عدم الرضا، وذلك ببساطة من خلال سؤال المستفيدين عن وجهة نظرهم في الجوانب المختلفة بأداء الخدمة، فالأداء الفعلي معياراً للمقارنة بينه وبين التوقعات، حيث يقوم المستفيدين باستخدام خدمة معينة وإدراك مدى الإشباع الذي حصل عليه وبناءً عليه يتم تقييم المطابقة للتوقعات /عدم المطابقة.
 - **المطابقة /عدم المطابقة:** عملية المطابقة تتحقق بتساوي الأداء الفعلي للخدمة مع الأداء المتوقع، أما حالة عدم المطابقة تتمثل في درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء ويرتبط بحالتين وهما:
انحراف موجب: يكون فيها الأداء الفعلي أكبر من الأداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها يتولد عنها الرضا.
انحراف سالب: يكون فيها الأداء الفعلي أقل من الأداء المتوقع وهي حالة غير مرغوب فيها يتولد عنها عدم الرضا.
- خصائص رضا المستفيدين:**

- رضا المستفيدين له مجموعة من الخصائص كما يراها (أحمد، ٢٠١٧)، نذكر منها:
- رضا المستفيدين هي حالة نسبية، تختلف من فرد لآخر، ففي حالة وجود عميلان يستفيدان من نفس الخدمة بنفس الشروط، يمكن أن يكون رأيهما مختلف.
 - رضا المستفيدين هي حالة نفسية، لأنه خبرة ذاتية ترتبط بتوقعات المستفيدين من جهة ومن إدراكهم الذاتي للخدمة التي تم الحصول عليها من جهة أخرى.

- الرضا تطوري، حيث يتغير رضا المستفيد من خلال تطور التوقعات والخدمات والإدراكات.
- الرضا يتميز بعدم الثبات، تتغير حالة المستفيدين من وقت لآخر ومن خدمة إلى أخرى ومن مقدم لأخر ومن منظمة لأخرى.
- ليس من السهل تحقيق رضا المستفيدين، ولكن يمكن تحقيقه بالتخطيط والابتكار في الخدمة وتبويبها.
- الغاية النهائية للمنظمة إسعاد المستفيدين وهو مستوى أعلى من رضا المستفيدين
- من الاعتقادات الشائعة الخاطئة، تصور بأن رضا المستفيد من عدمه مرتبط فقط بسعر السلعة أو الخدمة، إلا أن رضا المستفيد في الواقع مرتبط أيضاً بشكل وثيق بأمور أخرى مثل: أسلوب تعامل مقدم الخدمة، مكان الخدمة، وقت الانتظار، وجودة الخدمة، وخدمة ما بعد البيع.

دراسات سابقة:

دراسة الشهري (٢٠٢١) بعنوان: "مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض" هدفت هذا البحث إلى تسليط الضوء على مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض من ناحية سمات وخدمات وموقع المراكز إضافة إلى الخدمة الصحية المقدمة والقوى العاملة والخدمات الإلكترونية. وحيث إن مجتمع البحث كان مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض تكونت عينه الدراسة من ٢٠٠ مراجع عشوائيين من أربعة مراكز مختلفة المواقع حسب التوزيع الجغرافي الأنسب وتم جمع العينات وفق توزيع استبيانات إلكترونية عشوائية على مراجعي هذه المراكز. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يتم بواسطة وصف مدى الرضا وتحليله ومعرفة المكونات سمات مراجعي المراكز. وقد توصل الباحث إلى نتائج: أن غالبية المراجعين للمراكز من فئة النساء إضافة إلى وجود قصور في توفر الأدوية وقصور في الخدمات الإلكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية وقله في تطوير وتدريب العاملين خاصة الاستقبال.

دراسة طحان وإبراهيم (٢٠٢٠) بعنوان: "مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية" هدفت هذه الدراسة

إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين في لبنان عن الخدمات المقدمة إلكترونياً في الإدارات العامة، بعد بناء تأطير شامل عن الحكومة الإلكترونية، ويكون هذا التأطير نقطة الانطلاق نحو بحث مدى تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة، وعلاقتها برضا المستخدمين، وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب والمراجع والمجلات والدوريات ومواقع الإنترنت، ومن المصادر الأولية من خلال عينة من المستخدمين للخدمات الحكومية لعدد من الوزارات (٤٨٣) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحصول على الوسائل التكنولوجية ورضا المستخدمين عن الخدمات في المصالح الإلكترونية اللبنانية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات ورضا المستخدمين عن الخدمات في المصالح الإلكترونية اللبنانية.

دراسة مدروس (٢٠٢٠) بعنوان: "أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر في تحقيق الرضا لدى المستخدمين بولاية تلمسان وتم استخدام نموذج WebQual المعتمد لقياس جودة المواقع الإلكترونية، وتم توزيع استبيان على عينة تمثلت في (٢٧٢) عميل، وتوصلت لعدة نتائج منها: أن منفعة المعلومات وجودتها ذات أهمية نسبية عالية مقارنة بالأبعاد الأخرى المدروسة، وكذلك وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد جود الموقع الإلكتروني (منفعة المعلومات، سهولة الاستخدام، المتعة والترفيه، والتفاعلية) وتحقيق الرضا لدى المستخدمين.

تعليق على الدراسات السابقة:

تم بناء معظم مقاييس رضا المستخدمين على عينة مختلفة غير المستخدمين بالخدمات الصحية الرقمية لذا قامت الباحثة ببناء مقياس يتناسب مع بيئة البحث وهدفه، واعتمدت الباحثة على الدراسات السابقة في بناء المقياس.

إجراءات البحث:

مجتمع وعينة البحث:

أولاً: العينة الاستطلاعية:

تمثل مجتمع البحث من المواطنين المترددين على مقرات وزارة الصحة بمدينة الرياض والمستفيدين من خدماتها حيث أن حجم مجتمع الدراسة كبير وغير محدود يشمل كافة المترددين من السعوديين وغير السعوديين (نكور وإناث)، فقد تم الاعتماد على جدول (١٩٧٠) Krejcie,R and Morgan والذي يشير إلى أنه في حالة حجم مجتمع الدراسة غير محدود يكون الحد الأدنى لحجم العينة (٣٨٤) فرد.

ثانياً: العينة الأساسية:

وقد تم إعداد مقياس إلكتروني ونشره على وسائل التواصل الاجتماعي، وتمثل عدد العينة الأساسية التي استجابت للمقياس (٤٨٤) فرد.

الأدوات:

مقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية: وبناء على الإطار النظري والدراسات السابقة وبمراجعة عدد من المقاييس التي أهتمت برضا المستفيدين من الخدمات الرقمية قامت الباحثة ببناء مقياس يتناسب مع هدف البحث وعينته، ويتكون المقياس من (١١) مفردة ، وتحسب الاستجابة على العبارات وفقاً لمقياس ليكارت من (٥) نقاط (١- غير موافق بشدة إلى ٥- موافق بشدة)؛ وطريقة تصحيح المقياس من موافق بشدة = ٥ درجات موافق = ٤ درجات وأحياناً = ٣ درجات وغير موافق = درجتين وغير موافق بشدة = درجة واحدة وتتراوح الدرجات على المقياس بشكل عام من (١١- ٥٥) وكلما ارتفعت الدرجة كلما عبرت عن رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية.

-الخصائص السيكومترية لمقياس فاعلية الذات:

-صدق المقياس:

تم التحقق من صدق المقياس على طريقتين:

أ- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

يهتم هذا الجانب بالصورة الخارجية لمقياس الدراسة من حيث بنية العبارات والموضوعية وأهميتها، كذلك التراكيب اللغوية ومدى مناسبتها بالنسبة للأفراد المستهدفين بالدراسة كما يهتم هذا الجانب بمدى ملائمة مقياس الدراسة للهدف الذي وضعت من أجله ومدى اتساقها مع تساؤلات الدراسة، ولقياس هذا الصدق تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على المشرف للتعرف على مدى ملاءمة وارتباط فقرات المقياس مع المتغير الذي تقيسه، إضافة لإبداء رأيه حول صحة وسلامة الصياغة اللغوية، وبعد إجراء التعديلات حسب ملاحظاته تم اعتماد عبارات المقياس.

ب - صدق الاتساق الداخلي:

يعطي صورة عن مدى التماسك الموجود بين الفقرات الموجودة داخل كل مقياس، ومدى اتساق هذه الفقرات مع المتغير الذي ينتمي إليه، وتم التأكد من صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة مع المقياس الذي تنتمي إليه، وفيما يلي عرض لنتائج صدق الاتساق الداخلي:

- صدق الإتساق الداخلي لمقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية:

يظهر جدول (١) درجة الاتساق الداخلي لمقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية.

جدول (١) درجة الإتساق الداخلي لرضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	**٠,٨٥٩	٧	**٠,٨٤٨
٢	**٠,٧٦٤	٨	**٠,٨٤٩
٣	**٠,٨٢٠	٩	**٠,٨٧٥
٤	**٠,٧٨٦	١٠	**٠,٨١٣
٥	**٠,٧١٩	١١	**٠,٨٧٥
٦	**٠,٨٢٤		

** دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجدول (١)، أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات، مع الدرجة الكلية لمقياس "مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية في وزارة الصحة بالرياض" الذي تنمي إليه العبارة؛ موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل، وذات قيم تراوحت ما بين (٠,٧١٩ : ٠,٨٧٥)؛ مما يشير إلى صدق عبارات هذا المقياس، وصلاحيته للتطبيق الميداني.

ثبات المقياس:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات المقياس، والجدول (٢) يوضح معامل الثبات. جدول (٢) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقياس رضا المستفيدين من التحول الرقمي في وزارة الصحة.

المقياس	عدد الفقرات	معامل الثبات
مستوى رضا المستفيدين من التحول الرقمي في وزارة الصحة بالرياض	١١	٠,٩٥١

من خلال النتائج الموضحة أعلاه بجدول (٢) يتضح أن معامل الثبات لمقاييس متغيرات الدراسة مرتفعة، حيث كان معامل الثبات (٠,٩٥١)، وهي قيمة ثبات مرتفعة توضح صلاحية المقياس للتطبيق الميداني.

٧- الصدق البنائي لمقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية:

تم إجراء التحليل العاملي باستخدام طريقة المكونات الأساسية، ثم تدوير المحاور او المفردات بطريقة التدوير

المتعامد varimax وذلك للعوامل التي يبلغ الجذر الكامن لكل منها أكثر من الواحد الصحيح، وتوصلت نتائج التحليل العاملي إلى عامل واحد فقط وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣) التباين الكلي المفسر بعد التدوير لمقياس رضا المستخدمين من الخدمات الصحية الرقمية

مجموع مربعات التحميلات (التشبعات) المستخلصة بعد التدوير			مجموع مربعات التحميلات (التشبعات) المستخلصة			العامل
التجمعي %	التباين %	الكلي	التجمعي %	التباين %	الكلي	
٦٧,٦٧	٦٧,٦٧	٧,٤٤	٦٧,٦٧	٦٧,٦٧	٧,٤٤	العامل الأول

يبين الجدول (٣) نتائج التحليل العاملي لفقرات مقياس رضا المستخدمين وقد أفرزت نتائج تحليل المتغيرات الخاصة بالاستخدامات المطلوبة عن عامل أساسي يشرح حوالي ٦٧,٦٧ % من القيمة الإجمالية، حيث بلغت قيمة هذا العامل ٧,٤٤ ويفسر تقريباً ٦٧,٦٧ % من القيمة الإجمالية للمتغيرات أو التباينات الكلية، وتمثل نسبة التباين المفسر التي تفسرها جميع بنود مقياس رضا المستخدمين أهمية كبيرة في الحكم على جودة نتائج التحليل العاملي الاستكشافي، حيث كلما زادت النسبة تدل على تمثيل المقياس تمثيلاً دقيقاً للسمة موضوع القياس، وحيث أن نسبة التفسير لإجمالي مقياس رضا المستخدمين بلغت (٦٧,٦٧) وهي نسبة عالية تدل على أهمية المقياس في تمثيل السمة المقاسة موضوع القياس (Hair,2014)

تفسير النتائج:

ويتضح مما سبق من مؤشرات إحصائية قبول نسبة الصدق ومعامل الثبات لمقياس رضا المستخدمين عن الخدمات الصحية الرقمية، حيث تعد نسب كل منهما مقبولة من الناحية العلمية.

ملحق (١)

مقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية

م	العبارات	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جداً
١	ما مدى رضاك عن مستوى الخدمة الإلكترونية المقدمة لك من قبل وزارة الصحة					
٢	ما مدى رضاك عن التشخيص الطبي عن بعد					
٣	ما مدى رضاك عن كفاءة موظفي ٩٣٧					
٤	ما مدى رضاك عن تطبيق صحة					
٥	ما مدى رضاك عن تطبيق موعد					
٦	ما مدى رضاك عن التحديثات الدورية للتطبيقات الإلكترونية الصحية					
٧	ما مدى رضاك عن استخدام التقنيات التكنولوجية في الرعاية الصحية عن بعد					
٨	ما مدى رضاك عن التفاعل مع الشكاوى والاستفسارات الصحية إلكترونياً					
٩	ما مدى رضاك عن وسائل المتابعة لحالتك الصحية إلكترونياً					
١٠	ما مدى رضاك عن نظام الإحالة إلى أطباء آخرين أو مستشفيات أخرى إلكترونياً					
١١	ما مدى رضاك عن الخدمات الصحية الإلكترونية بشكل عام					

المراجع

- أبو الرب، عبدالمعطي سليمان. (٢٠١٩). أثر استخدام المتاجر الإلكترونية لتكنولوجيا المعلومات على رضا المستفيدين حالة دراسية شركة أمازون للتسويق الإلكتروني. فلسطين. المركز القومي للبحوث غزة.
- أبو عود، حنين؛ والضراط. أسيل؛ وعبدالشاهد، علي. (٢٠١٩). انترنت الأشياء الذكية في مجال الرعاية الصحية. ليبيا. جامعة مصراته. مجلة البحوث الأكاديمية.
- أحمد، عبدالناصر محمد سيد. (٢٠١٧). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مصر. مجلة البحوث المالية والتجارية. العدد ٣.
- البار، مصطفى عدنان؛ والمرحبي، خالد. (٢٠١٨). التحول الرقمي كيف ولماذا؟. المملكة العربية السعودية. مركز أسبار للبحوث والدراسات والإعلام.
- البار، مصطفى. (٢٠١٨). تقنيات التحول الرقمي. المملكة العربية السعودية. جدة. جامعة الملك عبدالعزيز.
- بلحسن، سميحة. (٢٠١٢). تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا المستفيد دراسة حالة مؤسسة موبيليس وكالة ورقلة. جامعة قاصدي مرياح. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- بوكحيل، نسيم. (٢٠١٨). تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا المستفيد في ظل اقتصاد المعرفة- دراسة حالة البنوك العاملة بولاية جيجل. أم البواقي. جامعة العربي بن مهدي.
- الباهي، صلاح الدين مفتاح. (٢٠١٦). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان-الأردن. الأردن. جامعة الشرق الأوسط.
- حسين، ليث؛ وأحمد. أسامة. (٢٠١٧). إمكانية توظيف الحوسبة السحابية المتنقلة في تطبيقات الصحة المتنقلة. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. العدد ٤٠. المجلد ٤.

- حسنية، صيفي. (٢٠٢٠). الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية- دراسة حالة مملكة البحرين. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. مجلة الاقتصاد للبحوث العلمية. العدد ٦.
- الخطيب، ياسر عبدالحميد؛ والمعبد، خلف مبارك. (٢٠١٥) دراسة تحليلية لرضاء المستفيدين عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من مصرف الراجحي في مدينة جدة. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. العدد ١.
- الرشيد، نايف لافي؛ والسودي، عبدالمهدي عبدالله. (٢٠١٦). دراسة رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية السعودية: دراسة ميدانية في المنطقة الشرقية. الأردن. الجامعة الأردنية.
- الرؤية الاستراتيجية العربية للاقتصاد الرقمي، (٢٠١٩). جامعة الدول العربية. الرؤية العربية للاقتصاد الرقمي، (٢٠٢٠). جامعة الدول العربية.
- الريس، أماني؛ وخشبة. محمد. (٢٠٢٠). الصحة الرقمية في مواجهة جائحة كورونا وغيرها: الخبرات العالمية والمصرية ونظرة إلى الغد. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط. العدد ٢٨.
- زوين، عمار عبد الأمير. (٢٠٠٩). قياس رضا المستفيد باستخدام نموذج كانو لتحسين جودة المنتج: دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن شركة الألبسة الرجالية الجاهزة/ في النجف. جامعة البصرة. كلية الإدارة والاقتصاد.
- السفري، عبدالله. (٢٠١٩). استخدام تقنية البلوكتشين في حفظ حقوق الملكية الفكرية. جدة. جامعة الملك عبدالعزيز.
- سواحل، وجدي عبدالفتاح. (٢٠٠٦). الهندسة الوراثية والتقنية الحيوية: رؤية عربية. المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- شهرالدين، شمحات؛ ورزيقة، تباني. (٢٠١٩). تكنولوجيا الصحة: مزايا الاستخدام وتحديات التبني. مجلة رماح للبحوث والدراسات. العدد ٣١.
- الشهري، حاتم بن علي. (٢٠٢١). مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض. المجلة العربية للإدارة. العدد ٣.

- الصباغ، زهير. (٢٠٠٣). تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية في القطاع البنكي في الأردن. الأردن. جامعة البتراء.
- طحان، أليسار علي؛ وإبراهيم، نبيلة عباس. (٢٠٢٠). مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية. الأردن. جامعة الزرقاء - عمادة البحث العلمي.
- الطراونة، نعيم عبد الكريم. (٢٠١١). أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني. جامعة الشرق الأوسط.
- العاني، اياد؛ وبرعي، انجي؛ وفريد، ساندر؛ وحلمي، بسنت؛ وراشد، سها. (٢٠١٩). استراتيجيات الرقمنة للعالم العربي. ترجمة: ناجي عباس.
- عبدالرحمن، ياسر. (٢٠١٩). إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال. الجزائر. جامعة جيجل.
- العتوم، سهل علي. (٢٠٢٠). مدى رضا المراجعين عن الخدمات الحكومية في دائرة الأراضي والمساحة: دراسة ميدانية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. العدد ٢.
- عداي، علي حسين. (٢٠١٧). تطبيق نموذج كانو لتحديد رضا المستفيدين عن جودة الخدمات _ بحث تطبيقي في بلدية الدورة. جمهورية العراق. جامعة بغداد.
- العديلي، ناصر محمد. (١٩٩٥). السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارنة. معهد الإدارة العامة.
- عياد، ليلي. (٢٠١٦). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية أدرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية. جامعة أبو بكر بلقايد. تلمسان.
- فضل الله، سليمان الأمين. (٢٠١٦). نكاه أعمال القطاع القومي للرعاية الصحية باعتماد الحوسبة السحابية. أم درمان. جامعة أم درمان الإسلامية.
- كلو، صباح. (٢٠١٥). الحوسبة السحابية: مفهوما وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات. أبو ظبي. جامعة الإمارات العربية.

محمد، عبدالرحمن حسن؛ والغبيري، محمد. (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. جامعة الملك خالد. كلية العلوم والآداب. وكلية الأعمال. مجلة العلوم الإدارية والمالية.

مصطفى الحمامسي، أمال. (١٩٩٣). المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي. مجلة التنمية الإدارية. العدد ٣٥٠.

مدرس، نادية. (٢٠٢٠). أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة مجاميع المعرفة.

معاش، رمضان. (٢٠١٩). أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا المستفيدين دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة المسيلة. المسيلة. جامعة محمد بوضياف.

نظرة عامة على الصحة الإلكترونية. الموقع الرسمي لوزارة الصحة السعودية. (١٤٤٢). تم استرجاعه في ١٢/٢/١٤٤٣هـ

<https://www.moh.gov.sa/Ministry/nehs/Overview-of-eHealth/Pages/Overview-of-eHealth.aspx>

الدليل التعريفي ببرامج التحول الوطني في القطاع الصحي. ١٤٤٠. الموقع الرسمي لوزارة الصحة. تم استرجاعه في ٢٣/٣/١٤٤٣هـ.

<https://www.moh.gov.sa/Ministry/vro/Pages/manual.aspx>

المراجع الأجنبية:

Al-Azzam, A. F. M. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. European Journal of Business and Management.

Sutter. Eric. (1992). Service d'information et qualité : Comment satisfaire les - utilisateurs ,Paris : ADDBS.

Faddis. Anthony. (2018). The Digital Transformation of Healthcare Technology Management.

Andre. Mayer. Cristiano. Costa. Rodrigo. Righi. (2020). Electronic health records in a Blockchain: A systematic review.

- Retrieved in 22/10/2021
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31566472>
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2014).
Multivariate Data Analysis. Pearson/Prentice Hall.
- Hugh J. Watson.(2014). Big Data Analytics: Concepts, Technologies,
and Applications. University of Georgia
- Pentland. Alex . Reid. Todd. Heibeck. Tracy.(2013).
REVOLUTIONIZING MEDICINE AND PUBLIC
HEALTH. Report of the Big Data and Health Working
Group.
- ElSendiony. Khaled. And Elmosalamy. Ghada.(2020). The Impact of
Internet of Things on Industrial Product Design for Health
Care: A Comprehensive Survey
- Kerasidou. Angeliki.(2020). Artificial intelligence and the ongoing
need for empathy, compassion and trust in healthcare.
- Atanas G Atanasov .(2021). Virtual and Augmented Reality
Applications in Medicine: Analysis of the Scientific
Literature.
- Clemens Scott Kruse . Nicole Krowski. Blanca Rodriguez. Lan Tran.
Jackeline Vela. And Matthew Brooks.(2017). Telehealth and
patient satisfaction: a systematic review and narrative
analysis . Retrieved in 8/11/2021
[https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5629741/?log\\$=activity](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5629741/?log$=activity)

Psychometric properties of a measure of user satisfaction with digital transformation in the Ministry of Health in Riyadh

summary:

The research aimed to obtain psychometric measures to measure the extent of their satisfaction with digital health services in the city of Riyadh (Riyadh), and the sample was determined from (484) unique people who were interested in digital health services (males - females), the scale was from (11) females. The results still have a high degree of validity and reliability.