

أثر جودة الخدمة الإلكترونية على استخدام تطبيقات الهاتف النقال الصحيّة  
(دراسة ميدانية على مُستخدمي تطبيقات الهاتف النقال الصحيّة بمستشفى الملك فهد العام بجدة)

اعداد: جميلة سعيد المالكي (١٨٠٠٠٤١)

(رسالة ماجستير)

قسم الإدارة العامّة - كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز - جدة

إشراف: د. أريج بنت عبد الرحمن الشماسي

أستاذ مشارك بقسم الإدارة العامّة

١٤٤١هـ - ٢٠٢٠م

هدفت هذه الدّراسة إلى التّعريف على أثر جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها (جودة التطبيق، وجودة المعلومات، وجودة الخدمات المُقدّمة، وجودة الأخلاقيات الإلكترونية، وجودة البرمجيات) على استخدام تطبيقات الهاتف النقال الصحيّة من وجهة نظر المرضى (فئة التتويم) بمستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة. كما هدفت إلى التّعريف على درجة استخدام تطبيقات الهاتف النقال الصحيّة من وجهة نظر المرضى (فئة التتويم)، وقياس الفُروقات في استجابات أفراد العيّنة من حيث الخصائص الديموغرافية المُتمثّلة بـ (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية) حول طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية واستخدام تطبيقات الهاتف النقال الصحيّة. واعتمدت الباحثة في هذه الدّراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدّراسة من مرضى فئة التتويم بالمستشفى، وقد تراوح عددهم بين (١٢٠٠ - ١٤٠٠) مريض في الشهر الواحد، وتم تطبيق الدراسة الميدانية في شهر ربيع الثاني من العام ١٤٤١هـ، واستُخدمت الاستبانة كأداة للدّراسة، وقد احتوت على (٣٦) عبارة، وتم توزيعها ورقياً بشكل عشوائي على (٣١٠) من المرضى (فئة التتويم)، وتمتّ معالجة البيانات إحصائياً، وقد أظهرت الدّراسة عدّة نتائج أهمّها: إن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية جاءت متوافرة بنسبة كبيرة، مُتمثّلة في جودة التطبيق الإلكتروني، ثم جودة برمجيات التطبيق الإلكتروني، وجودة خدمات التطبيق الإلكتروني، وجودة معلومات التطبيق الإلكتروني، ثم جودة أخلاقيات التطبيق الإلكتروني على التوالي، وإن مستوى واقع استخدام تطبيقات الهاتف النقال الصحيّة من وجهة نظر المرضى (فئة التتويم) بمستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة كان بدرجة مُرتفعة جداً، كما أنه لا تُوجد فُروقات في استجابات أفراد العيّنة من حيث الخصائص الديموغرافية المُتمثّلة بـ (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية). وقد أوصت الباحثة بتوصيات، منها: الحرص على وجود مكاتب لدعم الخدمات الإلكترونية والتطبيقات في جميع المراكز الصحيّة والمستشفيات؛ لتقديم المساعدة والدعم للمرضى في حال وجود شكوى أو خلل فني، والحرص على توافق البيانات لحالة المريض بين التطبيق والملف الصحي له، من حيث نتائج الأشعّة والتحليل، وصرف الأدوية، وتكرارها، والمواعيد الحالية للحالة، والمواعيد المُتاحة مُستقبلاً، وتقديم الدعم لإدارة التطبيقات الصحيّة؛ للاستمرار في تطوير الخدمات الإلكترونية، من خلال تقديم دورات تدريبية للموظفين في هذه الإدارة.

## **The impact of the quality of E-service on the use of mobile health applications**

(Field study on mobile health applications users at King Fahd General Hospital in Jeddah)

**Prepare: Jamilah Saeed AL Malki (180041)**

(Master Thesis)

Department of Public Administration – Faculty of Economics and Administration

King Abdulaziz University – Jeddah

**Supervision of Dr. Areej Abdul Rahman Al Shammasi**

**Associate Professor, Department of Public Administration**

1441 H / 2020 A.D

This study aimed to identify the impact of the electronic service' quality, in its dimensions (the quality of application, the quality of information, the quality of provided services, the quality of electronic ethics and the quality of software), on the use of mobile health applications from the viewpoint of patients (inpatient category) at King Fahad General Hospital in Jeddah Governorate. It also aimed to identify the degree of using mobile health applications from the viewpoint of patients ( inpatient category) and to measure the differences in the sample members' responses, in terms of demographic characteristics represented by (gender - age - educational qualification - marital status), about the nature of the relationship between the quality of the electronic service and the use of mobile health applications. The researcher relied, in this study, on the descriptive analytical approach. The study population consisted of patients of inpatient category in the hospital, their number ranged between (1200- 1400) patients per month. The field study was applied in Rabi Al Thani 1441 AH. The questionnaire was used as a study tool, it contained (36) phrases and was distributed randomly in paper form to (310) of patient (inpatient category). Data was statistically processed. The study showed several results, the most important of which are: The dimensions of the quality of the electronic services are available in a large percentage, represented in the quality of the electronic application, the quality of electronic application software, the quality of electronic application services, the quality of electronic application information, the quality of application ethics, respectively. The reality level of using health mobile applications from the patients' (inpatient category) viewpoint at King Fahad General Hospital in Jeddah Governorate was very high. In addition, there are no differences in the responses of the sample members in terms of demographic characteristics represented by (gender, age, educational qualification, marital status). The researcher provided recommendations, including ensure that there are offices that support electronic services and applications in all health centers and hospitals in order to provide assistance and support to patients in the event of a complaint or technical defect. Ensure the compatibility of the data of the patient's condition between application and patient's health file in terms of the results of the radiology and lab tests, the dispensing and repetition of medicines, the current dates of the patient and dates available in the future. In addition to provide support to the department of health applications to continue in developing the electronic services by providing training courses for the employees in this department.