

## العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز

### التواصل الطبي

The relationship between the application of virtual clinics and enhancing medical communication

### مشعل عاضه عويض النفيعي

باحث بمعهد ادارة المستشفيات واقتصاديات الصحة كلية التجارة وادارة الأعمال جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.420713

Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_420713.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_420713.html)

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٥/٢/٢١ م تاريخ القبول: ٢٠٢٥/٣/١٨ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/٤/٢٠ م  
توثيق البحث: النفيعي، مشعل عاضه عويض. (٢٠٢٥). العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز التواصل الطبي. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ٢١، ج. (٥)، ص-ص: ٣٣-٨٠.

٢٠٢٥ م

**F**SSJ

**مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية**  
**Future of Social Sciences Journal**

العدد: الخامس. أبريل ٢٠٢٥ م.

المجلد: الحادي والعشرون.

## العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز التواصل الطبي

المستخلص:

تركز تلك الدراسة على مشكلة رئيسية تتمثل في أهمية الرعاية الصحية الشاملة والتواصل الطبي الذي من الممكن تقديمهم للمرضى باعتبارهم من أهم العوامل التي يسعى إليها المريض، والتي من الممكن أن تساعد المريض على الوصول للحالة الصحية المطلوبة ومساعدته في الشعور بالرضى عن المكان الذي يقدم له الرعاية والطريقة التي تقدم له بها تلك الرعاية، وقد إستهدفت تلك الدراسة السعي إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز التواصل الطبي، والتعرف على العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية والولاء من المرضى، التعرف على العلاقة بين الاستخدام للعيادات الافتراضية ورضا المرضى، معرفة العلاقة بين فاعلية التفاعل في العيادات الافتراضية و ثقة المرضى، كما تهدف الدراسة لوضع اقتراحات وتوصيات تثري من موضوع العيادات الافتراضية ومدى تأثيرها على رضا المستفيدين، وقد إختبرت الدراسة كافة فروضها.

الكلمات المفتاحية: العيادات الافتراضية، التواصل الطبي، المجال الطبي.

### The relationship between the application of virtual clinics and enhancing medical communication

#### Abstract:

This study focuses on a major issue, which is the importance of comprehensive healthcare and medical communication that can be provided to patients, as they are among the most important factors that patients seek, which can help the patient reach the desired health condition and help him feel satisfied with the place where he receives care and the way in which that care is provided. This study aimed to seek to identify the relationship between the application of virtual clinics and enhancing medical communication, to identify the relationship between the application of virtual clinics and patient loyalty, to identify the relationship between the use of virtual clinics and patient satisfaction, to know the relationship between the effectiveness of interaction in virtual clinics and patient confidence. The study also aims to develop suggestions and recommendations that enrich the topic of virtual clinics and the extent of their impact on beneficiary satisfaction. The study tested all its hypotheses.

**Keywords:** Virtual clinics, medical communication, medical field.

## - المقدمة:

تحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغيير واضح فى اسلوب العمل، وعليه فيعتبر إدخالها فى القطاع الصحى ثورة حقيقية، فمع تزايد استعمال الإنترنت والهاتف النقال - كأدوات من أدوات تكنولوجيا المعلومات صاحب ذلك تطور فى وعى المستخدمين، وعليه أصبح من السهل لهم الحصول على المعلومات الصحية من خلالها. مما ساعد المرضى على التكفل أكثر بأنفسهم وتحمل مسئولية تسيير الصحة.

وترتب على ما سبق أن التكنولوجيا أصبحت أساس تقديم خدمات الرعاية الصحية وبالأخص الرعاية الافتراضية للعديد من فئات المجتمع، حيث ساهمت هذه التقنية فى وصول عدد مختلف من الفئات الى الخدمات المطلوبة من الرعاية الصحية والاستشارات سواء الصحية أو الغذائية، كما تعزز التواصل بين المريض والطبيب، وذلك يساهم بشكل واضح فى توفير الوقت الضائع المترتب على الانتظار كما يوفر الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية الى المرضى من خلال تلك التطبيقات الالكترونية، كما يمكن متابعة النتائج والفحوصات والتحليل وذلك من خلال الشبكات المحلية وغيرها. مما ساهم بشكل واضح فى تغيير نمط المجتمع وشكله. (العتيبي، ٢٠٢٣).

تعد الادارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية فى العصر الحديث، فقد أدت التطورات فى مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي من جانب الدول والحكومات فى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت فى انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تساهم بفاعلية فى حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين فى المصالح والمؤسسات الحكومية، فضلا عن تجنب الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تحسين جودة الخدمة للمواطنين، بالإضافة إلى ما تتميز به الادارة الالكترونية من سرعة فى إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد. (قسمي، ٢٠١٧).

يعد وجود العمل الطبي عن بعد على الساحة الطبية والقانونية لم يكن وليد الصدفة، بل كان وليد الظروف الواقعية التي جعلت منه العديد من المزايا التي لا تتوافر فى العمل الطبي بمفهومه التقليدي. فهو يتميز بقدرته على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية التي تظهر من خلال التفاعل المستمر بين المرضى والأطباء وتعدد أنماط الرعاية التي تقدم

للمرضى. كما أنه يساعد بشكل كبير على توفير النفقات والجهد والاقتصاد في الوقت.  
(عثمان، ٢٠٢٣).

- الدراسات سابقة:

قام الباحث بالإطلاع على العديد من الدراسات و الرسائل العلمية العربية و الأجنبية المتعلقة بمتغيرات و أبعاد الدراسة و استخلص منها بعض الدراسات التالية و قام بعرضها بالتسلسل من الأقدم إلى الأحدث لكل متغير:

- الدراسات المتعلقة بالعيادات الافتراضية:

دراسة خديم (٢٠١٩) والتي كانت بعنوان "الطب عن بعد كأداة من أدوات الميزة التنافسية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية والخاصة بولاية ورقلة". هدفت الدراسة إلى معرفة اثر تطبيق الطب عن بعد في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصحية أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة بين ابعاد الطب عن بعد والميزة التنافسية، بناء نموذج مقترح يعبر عن تأثير الاستشارة الطبية عن بعد كأحد ابعاد الطب عن بعد في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصحية محل الدراسة.

دراسة (٢٠٢١) Alsharif والتي كانت بعنوان دراسة تقييم الصحة الإلكترونية المقطعية لمقاربات التطبيق عن بعد والصحة عبر الهاتف المحمول في مراقبة مرضى كوفيد-١٩ المصابين بمرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD) هدفت الدراسة إلى دراسة تقييمية مقطعية للصحة الإلكترونية للتطبيق عن بعد ونهج M-Health في مراقبة مرضى كوفيد-١٩ مع مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD). أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن للتطبيق عن بعد تم تصنيفها على أنها أكثر فعالية إغى حد ما من الرعاية الصحية عن بعد، وأشارت نتائج المقاربات إلى أن الرعاية الصحية عن بعد هي كذلك تم تحديدها لتكون أكثر فعالية إلى حد ما من للتطبيق عن بعد فيما يتعلق بالمعلومات بما في ذلك الفائدة، سهولة الاستخدام وقابلية التعلم وجودة الواجهة والتفاعل والموثوقية والرضا، كما رأى كل من الأطباء والمرضى أن كلاً من لمقاربات التطبيق عن بعد والصحة عبر الهاتف المحمول لهما مستقبل واعد.

دراسة بوريش وآخرون (٢٠٢٢) و التي كانت بعنوان: "تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة ضد جائحة كوفيد ١٩- (دراسة تطبيقية على العيادات متعددة الخدمات في ولاية تلمسان بالجزائر)". هدفت الدراسة إلى فحص تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة

العامّة من جائحة كوفيد-١٩. أهمّ النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن استخدام الصحة الرقمية كان له تأثير إيجابي كبير على حماية الصحة العامّة، أن الصحة الرقمية لا تساهم بصفة مباشرة في حماية الصحة العامّة إلا من خلال التغير السلوكي للأفراد

**دراسة السميّري و السالم (٢٠٢٣)** والتي كانت بعنوان أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية (دراسة ميدانية عن مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة). هدفت الدراسة إلى معرفة قدرة المستشفى على سرعة التحول إلى العيادات الافتراضية، معرفة مدى تقبل المجتمع السعودي للتحويل الإلكتروني وسهولة التعامل معه، معرفة رضا المستفيدين من العيادات الافتراضية، معرفة آراء المشغلين للعيادات الافتراضية (الأطباء / التمريض / الإداريين) عن أداء العمل عن بُعد ومدى بعد تقبل المستفيدين له وإمكانية الاستمرار في عمل العيادات الافتراضية مستقبلاً. أهمّ النتائج التي توصلت إليها الدراسة حيث كشفت النتائج عن الفرص التي أتاحتها العيادات الافتراضية للمستفيدين و العاملين خلال جائحة كورونا والسرعة التي حصلت في التحول وقبول المجتمع لهذا التغيير.

**دراسة فقيهي (٢٠٢٣)** و التي كانت بعنوان دور الاستشارات الافتراضية في تحقيق المساندة الاجتماعية لأسر مضطربي النمو والسلوك (دراسة ميدانية مطبقة على الأسر السعودية المترددة على عيادات اضطرابات النمو والسلوك في مستشفى اليمامة بمنطقة الرياض) هدفت الدراسة إلى تحديد دور الاستشارات الافتراضية في تحقيق المساندة الاجتماعية لأسر مضطربي النمو والسلوك. و جاءت أهمّ النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن درجة جميع أدوار الاستشارات قوية، أن أهمية الاستشارات الافتراضية الاجتماعية تجلت في كونها ساعدت في تقليل الجهد والوقت على أسر مضطربي النمو والسلوك، وقللت من عملية الانتظار داخل أروقة المستشفيات، كما ساعدت على دعم مبدأ الخصوصية لتمكين الأسرة من الإدلاء بجميع المعلومات الخاصة بالمريض بكل أريحية.

- دراسات ذات علاقة بتحسين رضا المستفيدين:

- **دراسة محمد (٢٠٢١):** والتي جاءت بعنوان "إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا المستفيدين ومعدل ثقتهم في الخدمات المصرفية - دراسة مقارنة بين فرع بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان " هدفت الدراسة إلى تحديد إسهام مسيرات الرضا (معدل تنبؤات المستفيدين للخدمة قبل الاستعادة منها، ومعدل ادراكهم

الحسي بالجودة، ومعدل ادراكهم بقيمة الخدمات، ومعدل جودة أبعاد عناصر الخدمة) في معدل رضا المستفيدين عن خدمات كل من فرع بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وبنك المزارع التجاري السوداني بحي العرب بأمر درمان، تحديد إسهام معدل رضا المستفيدين في معدل ثقتهم في خدمات كل من فرع بنك المزارع السوداني بشارع القصر بالخرطوم وبنك المزارع السوداني فرع حي العرب بأمر درمان. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه هناك إسهام لعناصر جودة الخدمات في معدل رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان بنسبة متدنية (٣٠, ٢%) مقارنة بإسهام عناصر جودة الخدمات في معدل رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم والتي أظهرت نسبة عالية ٦٠, ٤%.

دراسة (Ding et al., 2022): والتي كانت بعنوان " كيف تؤثر الخصائص الفردية والإدراك والعوامل البيئية على رضا المستفيدين من مشاريع التخفيف من حدة الفقر الكهروضوئية؟ دليل تجريبي على ٤١ قرية في ريف الصين" هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثر الخصائص الفردية والإدراك والعوامل البيئية على رضا المستفيدين من مشاريع التخفيف من حدة الفقر الكهروضوئية في قرية في ريف الصين. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود بعض الاختلافات الجغرافية في رضا المستفيدين عن مشروعات الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وترتبط بشكل إيجابي بأداء التنمية الاقتصادية في المناطق الفقيرة، العوامل المعرفية للمستفيدين والعوامل البيئية لها آثار غير متناسبة على الرضا، في حين أن الخصائص الاجتماعية والديموغرافية للمستفيدين ليس لها تأثير كبير على الرضا الشامل.

- دراسة مهدي وداني الكبير، (٢٠٢٢). والتي كانت بعنوان "درجة جودة خدمة الاستقبال في تحقيق رضا المريض دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية- مغنية". هدفت الدراسة إلى إبراز دور جودة خدمة الاستقبال في تحقيق رضا المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية ولاية تلمسان. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى الاعتماد على الاستبيان كأداة للحصول على بيانات البحث. أهم نتائج الدراسة نقص جودة خدمة الاستقبال، على وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة الاستقبال ورضا المرضى في المستشفى محل الدراسة، على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة البحث تبعاً لمتغير المصلحة.

## - دراسات تجمع بين المتغيرين:

دراسة (Alharbi *et al.*, 2021) والتي كانت بعنوان: " رضا المرضى عن العيادة الافتراضية خلال جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد ١٩) في الرعاية الصحية الأولية، الرياض، المملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى رضا المرضى عن العيادات الافتراضية خلال جائحة كوفيد-١٩ في المملكة العربية السعودية. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أكمل مجموعة ٤٣٩ مريضاً الاستبيان (معدل الاستجابة ٩٧,٥%)؛ ٥٤% منهم ذكور. تم تقسيم المشاركين إلى ثلاث فئات عمرية: ١٨-٣٩، ٤٠-٥٩، و ٦٠ سنة. بلغ المستوى العام لرضا المرضى عن العيادة الافتراضية ٦٨,١%. وشملت العوامل المرتبطة بشكل كبير إحصائياً بالرضا الجنس والفئة العمرية ومستوى التعليم (الدراسات العليا والمدرسة المتوسطة) والإلمام الجيد باستخدام التطبيق عن بعد. وكانت الفئات العمرية المحددة التي كانت مهمة هي ١٨-٣٩ و ٤٠-٥٩ سنة، وجد ٥٠,٢% من الذكور. أن التطبيق عن بعد مريح للغاية، مقارنة ب ٣٦,١% فقط من الإناث، وكانت عيادات طب الأسرة هي العيادات الافتراضية الأكثر زيارة، في حين كانت عيادات أمراض النساء والولادة هي العيادات الافتراضية الأقل حضوراً، تم الإبلاغ عن عدم القدرة على مقابلة أخصائي الرعاية الصحية وجهاً لوجه بنسبة ٥٣,٨% باعتباره العيب الأكثر أهمية. تُظهر هذه الدراسة مستوى عالٍ من الرضا عن العيادات الافتراضية في المملكة العربية السعودية خلال جائحة كوفيد-١٩ على الرغم من أن الخدمة جديدة نسبياً في خدمة الرعاية الصحية في البلاد، أظهرت الدراسة أن الرضا كان مرتبطاً بالعمر والجنس والتعليم ونوع العيادة المستخدمة.

دراسة (Aashima *et al.*, 2021) والتي جاءت بعنوان "مراجعة رضا المرضى وتجربتهم في التطبيق عن بعد: حل افتراضي أثناء جائحة كوفيد-١٩ وما بعدها" هدفت الدراسة إلى أن تستعرض وجهة نظر المرضى تجاه التطبيق عن بعد وتفضيلهم لخدمات الرعاية الصحية الافتراضية. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن كشفت النتائج التي اعتمدت على ٤٨,١٤٤ مريضاً شملهم الاستطلاع و ١٤٦ مقدماً في ١٢ دولة مختلفة، عن رضا كبير عن اللقاءات الافتراضية عبر مجموعة من الأمراض، تم العثور على التطبيق عن بعد مرضياً في مقاييس النتائج المختلفة، مثل معالجة مخاوف المرضى، والتواصل مع مقدمي الرعاية الصحية، والفائدة، والموثوقية، وكانت المزايا الأكثر شيوعاً هي توفير الوقت بسبب تقليل وقت السفر والانتظار وتحسين إمكانية الوصول والراحة وكفاءة التكلفة، ولم يؤثر العمر والجنس

بشكل كبير على مستويات الرضا، أظهر كل من الأطباء والمرضى تفضيلاً قوياً للاستخدام المستمر وانفقوا على قدرة التطبيب عن بعد على استكمال خدمات الرعاية الصحية المنتظمة حتى بعد الوباء، كانت التحديات التقنية (المذكورة في ١٠ دراسات) ونقص الفحص البدني (المذكور في ١٣ دراسة) هي القيود الرئيسية التي تمت مواجهتها في الزيارات الافتراضية، تتطلب استدامة التطبيب عن بعد على المدى الطويل لجميع الطبقات الاجتماعية والاقتصادية فحصاً دقيقاً لقضايا مثل التكنولوجيا والتدريب والسداد وخصوصية البيانات والمبادئ التوجيهية القانونية والإطار.

دراسة بكير عبده (٢٠٢٢) والتي كانت بعنوان تقبل الجمهور لاستخدامات التطبيقات الصحية عبر تقنيات الهواتف الذكية في المملكة العربية السعودية وتأثيراتها الاتصالية عليهم (دراسة ميدانية في إطار نموذجي لاستخدام والتأثيرات، وتقبل التكنولوجيا). هدفت الدراسة إلى الكشف عن النشاط المدعم والمعوق للتأثيرات الاتصالية لدى الجمهور في المجتمع السعودي مع التطبيقات الصحية عبر الهواتف الذكية، رصد العوامل المؤثرة في تقبل الجمهور للتطبيقات الصحية، اختبار وتفسير العلاقة بين التأثيرات الاتصالية للتطبيقات الصحية وعوامل تقبل الجمهور لاستخدامها عبر الهواتف الذكية. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك عوامل تقبل الجمهور في المجتمع السعودي، توجد علاقة ارتباطية دالة بين التأثيرات الاتصالية للتطبيقات الصحية وعوامل تقبل الجمهور في المجتمع السعودي لاستخدامها عبر الهواتف الذكية.

دراسة Chen et al., (2022) والتي جاءت بعنوان " الاستفادة من الزيارة الافتراضية لطب العيون ورضا المرضى أثناء جائحة كوفيد-١٩ " هدفت الدراسة إلى تحليل مدى الاستفادة من زيارات الفيديو المتزامنة لطب العيون ورضا المرضى عنها على مدار جائحة كوفيد-١٩. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كانت التخصصات الفرعية الثلاثة الأولى من حيث حجم الزيارات الافتراضية هي جراحة تجميل العيون (٩٩٩ زيارة، ٤٢,٩%)، وطب العيون العصبي (٣٣١ زيارة، ١٧,٠%)، والقرنية (٢٥٤ زيارة، ١٤,٢%). أهم ٣ تشخيصات تمت مشاهدتها كانت البردة/الحشد، وجفاف العين، وخلل في غدة الميوميان. وكان معدل الاستجابة الإجمالي للمسح ١٤,٣% (٢٥٢ مشاركاً). وكان متوسط درجة رضا المريض ٣,٦٧ ± ٠,٦٣، مع عدم وجود اختلاف كبير في الدرجات بين التخصصات. قام مجموعه ٣٨٠ (٢١%) من المرضى بزيارات افتراضية متكررة. كان متوسط درجات الاستجابة للمسح أعلى بكثير بالنسبة للمرضى

الذين لديهم زيارات متكررة من أولئك الذين ليس لديهم (٣,٨٢ ± ٠,٤٢ مقابل ٣,٦٢ ± ٠,٦٨،  $p = 0.03$ ). كان المرضى الذين يخضعون لخدمات رأب العين أكثر عرضة لتكرار الزيارات (نسبة الأرجحية ٢,٥٨، فاصل الثقة ٩٥%: ٣,٠٦-٢,١٨،  $P < 0.001$ ). وجد تحليل الانحدار متعدد المتغيرات أن دقة/مهارة مقدم الخدمة كانت الميزة الأكثر تنبؤًا للمريض العائد إلى لقاء الرعاية الصحية عن بعد ( $p = 0.01$ ). أن مؤتمرات الفيديو المترامنة لطب العيون هي طريقة تقديم مُرضية للغاية ومن المرجح أن تجد نجاحًا مستمرًا في تخصصات فرعية مختارة مع تلاشي الوباء.

#### - التعليق على الدراسات السابقة:

**أوجه الإتفاق:** انفتحت الدراسة الحالية مع دراسة خديم (٢٠١٩) في الاهتمام كل منهم للطب عن بعد (العيادات الافتراضية) كمتغير مستقل بينما تختلفان في كون الدراسة السابقة تركز على دراسة الميزة التنافسية كمتغير تابع والدراسة الحالية تهدف الى دراسة التواصل الطبي وتقديم الرعاية الصحية كمتغير تابع. تتشابه دراسة، السمييري و السالم ٢٠٢٣ Alsharif, 2021 مع الدراسة الحالية في دراسة كل منهما للرعاية الافتراضية عن بعد كمتغير مستقل، بينما تختلف الدراسة الحالية في تركيزها على دراسة تعزيز التواصل الطبي والرعاية الصحية كمتغير تابع. تتشابه دراسة بوريش وآخرون (٢٠٢٢) مع الحالية في دراسة كل منهما للصحة العامة ومدى تأثير العيادات الافتراضية ( الصحة الرقمية ) كمتغير مستقل عليها، وتختلفان. تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة فقيهي ٢٠٢٣ في دراسة كل منهما للاستشارة الافتراضية ( العيادات الافتراضية ) كمتغير مستقل.

**أوجه الاختلاف:** تختلف الدراسة الحالية مع دراسة فقيهي ٢٠٢٣ في محل تطبيق كل منهما، كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة فقيهي ٢٠٢٣ من حيث الهدف فقد هدفت الدراسة الحالية للتعرف على التواصل الطبي وتقديم الرعاية الصحية الشاملة كمتغير تابع أما دراسة فقيهي ٢٠٢٣ فتركز على مدى المساندة الاجتماعية لأسر مضطربي النمو والسلوك كمتغير تابع.

**الفجوة البحثية:** من الدراسات السابقة يمكننا أن نعبر عن موضوع الدراسة بأنه موضوع قوى ومهم ولديه العديد من الجوانب التي تلفت انتباه الباحثين لها وللمآكن التي من الممكن تطبيقه بها، فقد لوحظ تواجد أبحاث سابقة تدرس العيادات الافتراضية كمتغير مستقل مثل ما سوف يتم دراسته في الدراسة الحالية، بينما توجد دراسات أخرى تدرس نفس فكرة الموضوع

الحالى ولكن بتطبيقها فى أماكن ومجالات مختلفة، كما وجدت دراسات تبحث فى نفس تأثير المتغير المستقل ولكن على متغير تابع آخر غير رضى المستفيدين كما سوف يتم دراستها فى الدراسة الحالية ؛ وعليه سوف يعمل البحث الحالى على عمل اضافة جديدة ومهمة تضاف للأبحاث السابقة للاستفادة منه والبناء عليه فيما بعد.

#### - مشكلة الدراسة:

يركز الدراسة على مشكلة رئيسية تتمثل فى اهمية الرعاية الصحية الشاملة والتواصل الطبي الذى من الممكن تقديمهم للمرضى باعتبارهم من اهم العوامل التى يسعى إليها المريض والتي من الممكن أن تساعد المريض على الوصول للحالة الصحية المطلوبة ومساعدته فى الشعور بالرضى عن المكان الذى يقدم له الرعاية والطريقة التى تقدم له بها تلك الرعاية. و قد برزت هذه المشكلة فى أثناء جائحة كورونا وذلك لعدم قدرة المراجعين الوصول إلى المستشفيات فى العيادات المتخصصة مع الأطباء العامة ومتابعة مواعيدهم المجدولة ومتابعة خطتهم العلاجية أو زيارة الطبيب مباشرة لوجود حالة مرضية بسبب القيود المفروضة لهم التى منعتهم من الخروج من المنازل للحد من انتشار فيروس كورونا وكذلك عدم السماح لمراجعة المستشفيات لغير الحالات الطارئة. وذلك للحد من انتشار فيروس كورونا ويقابل ذلك حاجة المرضى الماسة للحصول على أدويتهم الضرورية خصوصا أصحاب الأمراض المزمنة أو من لهم مواعيد مجدولة لمتابعة وضعهم الصحي أو بانتظار إجراء عمليات لهم. وعليه توجه الدراسة للتعرف على طريقة مميزة تساهم فى تقديم الرعاية وتعزيز التواصل من خلال دراسة للعيادات الافتراضية ومدى فاعليتها.

#### - تساؤلات الدراسة: دور الدراسة حول تساؤل رئيسي يتمثل فى:

ما طبيعة العلاقة بين العيادات الافتراضية و تحسين رضا المستفيدين ؟

ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التى تتمثل فى:

١. ما مفهوم العيادات الافتراضية ؟
٢. هل يمكن للعيادة الافتراضية ان تعزز رضاء المرضى بالمستشفى من خلال تكوين صورة ذهنية أفضل؟
٣. هل يمكن للعيادة الافتراضية ان تقدم خدمة أفضل للمرضى بالمستشفى ؟
٤. هل يمكن للعيادات الافتراضية أن تتفوق على العيادات التقليدية أو تتساوى معها ؟

- فرضيات الدراسة:

تفترض الدراسة:

١. وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين خدمات العيادات الافتراضية و رضا المستفيدين.
٢. وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية و ولاء المستفيدين.
٣. وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات و ثقة المستفيدين.
٤. وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات و التوصية من المستفيدين.

- أهداف الدراسة:

١. السعي إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز التواصل الطبي.
٢. التعرف على العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية الولاء من المرضى.
٣. التعرف على العلاقة بين الاستخدام للعيادات الافتراضية ورضا المرضى.
٤. معرفة العلاقة بين فاعلية التفاعل في العيادات الافتراضية و ثقة المرضى.
٥. تهدف الدراسة لوضع اقتراحات وتوصيات تثري من موضوع العيادات الافتراضية ومدى تأثيرها على رضا المستفيدين.

- أهمية الدراسة:

- الأهمية النظرية: تسعى الدراسة الى اثراء المعلومات المقدمة عن العيادات الافتراضية والعمل على سد الفجوات والثغرات المتروكة في الابحاث السابقة وتقديم المفاهيم الجديدة التي من شأنها أن تضيف لما يمكن التوصل اليه فيما بعد.
- الأهمية التطبيقية: تسعى الدراسة على رسم صورة واقعية يستطيع من خلالها الجميع التعرف على أهمية العيادات الافتراضية وما يمكن لها ان تقدمه فى المجال الطبي وما يمكن لها أن تتفوق به عن العيادات التقليدية ومدى تأثيرها على التواصل الطبي وتقديم الرعاية الصحية التي ترضي المستفيدين و تزيد من الثقة و الولاء للمستشفى.

- التعريفات الإجرائية:

- العيادات الافتراضية (Virtual Clinics): عيادات غير تقليدية تتيح التواصل المباشر بين الأطباء ومرضاهم أثناء موعد محدد لكل مريض من خلال تطبيقات الإنترنت المصرح بها من وزارة الصحة (القحطاني، ٢٠٢١).

-الرعاية الصحية (health care): الخدمات الصحية التي لها علاقة مباشرة في صحة الإنسان وتمتد من مرحلة التشخيص إلى مرحلة الشفاء بغض النظر عن مكان تقديم الخدمة العلاجية سواء كان في المنزل أو في المواقع الصحية المخصصة لذلك، ويهدف هذا النوع من الخدمات إلى شفاء المريض أو التخفيف والتلطيف عليه من الآلام التي يعاني منها (القحطاني، ٢٠٢١).

-الاستجابة (Response): تعني قدرة الاستجابة في تقديم الخدمات الصحية لمن يحتاجها بشكل دائم و سريع و تقديم المساعدة للعميل بما يتناسب مع توقعاته (Rabbani,2005).

-الاعتمادية (Empathy): تعني القدرة على انجاز وبدقة الخدمة مثل ما تم تحديدها، و الالتزام بتقديمها بدقة و ثبات والعمل على تقليص مجال الخطأ (Lovelock,1996).

-التكلفة (Cost): تشير إلى التكلفة المادية التي يتحملها المستفيد من الخدمة،لكي يتلقى الخدمة (القحطاني، ٢٠٢١).

-الأمان (Security): ويشير هذا البعد إلى إمام العاملين بالمؤسسة الصحية بالمهام و الوظائف الموكلة لهم، وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي مخاطر (القحطاني، ٢٠٢١).

-رضا المريض (Patient Satisfaction): هو مجموع المشاعر الإيجابية التي قد تتكون لدى المرضى نحو ما يقدم لهم من خدمات استشفائية داخل المؤسسة الصحية ولحين خروجهم منها بافتراض توافر كل مستلزمات الراحة النفسية والبدنية والعلاج، وإدراك ما ينبغي أن يحصل عليه المريض فعلا من رعاية صحية، فهم شعور المريض بالرضا عن الخدمات الاستشفائية التي تقدم له من قبل المؤسسات الطبية.

-الثقة (Trust): تعني الثقة في الكوادر الطبية التي تقدم الخدمة الصحية (تبيدي، ٢٠١٨).

-الولاء (Loyalty): تعني الثقة المستمرة من متلقي الخدمات في المؤسسة، وهو ما يعكس في كثير من الأحيان ارتباطاً عاطفياً أعمق يتم تعزيزه من خلال الرعاية المتسقة والرحيمة (العمرى، ٢٠١٧).

-التوصية (recommendation): توصية المستخدم بعد تجربة الخدمة، وكيفية انطباعه وتجربته الشخصية أثناء استخدامه (الدرادكة، ٢٠٢٣).

- الصورة الذهنية المدركة (**Perceived mental image**): التصورات، الاحاسيس الذي يؤثر على القرارات الشرائية و هي تعبير عن مايفكر به المستهلك وما الذي يؤثر على سلوكه تجاه المؤسسة (العدوان، ٢٠١٨).

- توقعات العميل للخدمة (**Customer expectations for service**): القيمة أو المنفعة الملموسة التي يسعى العملاء إلى الحصول عليها عند شراء المنتج أو الخدمة (تبيدي، ٢٠١٨).

#### - المنهجية:

- **المنهج الوصفي التحليلي**: يتمثل في توضيح وصف الظواهر والمتغيرات المرتبطة بتطبيق العيادات الافتراضية و رضا المستفيدين و ذلك تطبيقا في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية.مثل توزيع العينة، وتوصيف البيانات المجمعة، وملاح العلاقات بين هذه المتغيرات.يقوم بتحليل البيانات المجمعة واستخلاص الاستنتاجات والنتائج الشاملة حول المتغيرات للدراسة وأبعادها.

- **مجتمع و عينة الدراسة**: تتألف من عينة متنوعة من المتردين المستفيدين من الخدمات العلاجية عن بعد في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية،والذي يضم أحدث التقنيات والتجهيزات الطبية والفنية، ويضم نخبة من أفضل الكوادر الطبية والفنية في مختلف التخصصات

فيسعى المجمع للإرتقاء بالجهود الصحية بما يواكب النهضة الصحية الشاملة التي تعيشها المملكة العربية السعودية؛وقد تم اختيار المشاركين بشكل عشوائي متمثلة من المستفيدين من الخدمات العلاجية عن بعد بإختلاف خصائصهم الديموغرافية (الجنس،العمر،المستوى الاجتماعي،المستوى التعليمي).

- **العينة العشوائية**: تم اختيار العينة الأساسية للدراسة من مجتمعها بطريقة عشوائية بسيطة وفق معادلة روبرت ماسون وهي على النحو التالي:

$$n = \frac{M}{\left[ \left( S^2 \times (M-1) \right) \div pq \right] + 1}$$

حيث:

M:حجم المجتمع

S : الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0,95) أي قسمة نسبة الخطأ 0,05 على

1,96

P :نسبة توافر الخاصية وهي(0.50)

q :النسبة المتبقية من الخاصية وهي(0.50)

- أنواع البيانات و أساليب جمعها:

البيانات الأولية: قائمة استقصاء و هي التي تصمم لجمع البيانات الدراسية الميدانية للبحث.  
البيانات الثانوية: والتي اعتمد فيها الباحث على الكتب و المراجع و المصادر العلمية المختلفة العربية والأجنبية.

- أداة الدراسة: اعتمد الباحث على أداة الدراسة الاستبيان و تكون عينة الدراسة من المرضى المستقيدين من الخدمات الصحية في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف. وذلك لجمع البيانات من العينة المدروسة.

وتم تقسيم أداة الدراسة إلى جزئين: البيانات الأولية وهي ما تتعلق بالخصائص الديموغرافية، و الجزء الثاني يعتمد على مجموعة من الأسئلة متعلقة بمتغيري الدراسة و أبعادها.

- أساليب تحليل البيانات: يشمل التحليل الاحصائي استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات المجمعة من الدراسة الميدانية، مثل برنامج SPSS، الانحدار، المتوسطات، الانحرافات المعيارية.

هذا يساعد في تقديم نتائج موثوقة وقابلة للتفسير حول العلاقة بين الحوكمة الرشيدة و أداء العمل في ضوء سلوك العمل العكسي كمتغير وسيط.

- صدق المقياس:

- صدق ظاهري: سوف يعمل الباحث على التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض أداة الاستبيان على الباحثين والأساتذة والخبراء في المجال الطبي، وعليه سوف يقوم الباحث بسماع ملاحظاتهم وتعديل توجيهاتهم، سواء كانت التعديلات الموجهة له بحذف فقرات أو اضافة عبارات أو تعديلات، وسوف يتم ذلك للتأكد من أن أداة الدراسة "الاستبيان" دقيقة مناسبة تماما لفكرة الدراسة وللتأكد من مدى وضوح عباراته وفقراته ومدى الدقة اللغوية والعلمية به ومدى انتماءه للموضوع محل الدراسة وقدرته على قياس أبعاده بوضوح للوصول في النهاية الى الشكل الذي لن ينال أي توجيه أو تعديل بحيث يطابق جميع الملاحظات الموجهة.

- **صدق بنائي:** سوف يعمل الباحث على التحقق من الصدق البنائي من خلال معامل ارتباط بيرسون، والتحقق من الثبات للاستبانة من خلال الفاكور ونباخ واختبار التجزئة النصفية.
- **حدود الدراسة:**
- أ- **الحدود الزمنية:** تتمثل بمدة البدء بإعداد الجانب الميداني للدراسة وإجراء الجانب التطبيقي على العينة المدروسة.
- ب- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على العينة المتمثلة في مجموعة من المترددين على مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف محل الدراسة.
- ت- **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية للدراسة الحالية على الفئات السكانية المستهدفة للدراسة، مثل المرضى الذين يتلقون الرعاية الصحية في المنطقة المحددة، قد يتم تحديد العينة بناءً على معايير معينة مثل العمر، الجنس، المؤهل الدراسي، الحالة الاجتماعية.
- ث- **الحدود الموضوعية:** تتمثل في تأثير تطبيق العيادات الافتراضية على رضا المريض.
- **أسلوب الدراسة:** بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت الدراسة إلى تحقيقها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع والاهتمام بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لم يكتف الباحث بجمع المعلومات من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل تعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات أبنى عليها الفروض الخاصة بالبحث بحيث تزيد رصد المعرفة الموضوعية، وقد تم الاعتماد على الدراسة الميدانية كما يتضح على النحو التالي:
- **الدراسة الميدانية:** تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية كما يتضح على النحو التالي:
- أ- **قوائم الاستبانة:** تعتبر استمارة الاستبانة أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث، ومتغيراته.
- ب- **الدراسة الوصفية المسحية:** قد تم تفرغ البيانات من استمارة الاستبانة وتصفيتها وتبويبها لتسهيل عملية التحليل، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية: يتم دراسة البيانات الشخصية (الديموغرافية) وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية وذلك كما يلي:
- متغير النوع الاجتماعي:
- جدول (١) توزيع العينة تبعاً لنوع الاجتماعي.**

النوع الاجتماعي		
النسبة %	التكرار	
٦٩,٥	٢٤٨	ذكر
٣٠,٥	١٠٩	أنثى
<b>100</b>	<b>٣٥٧</b>	<b>الإجمالي</b>

الجدول السابق يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع الاجتماعي لمجموعة معينة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

وجد أن عدد الذكور في العينة هو ٢٤٨ ذكر، وذلك بنسبة ٦٩,٥% من إجمالي حجم العينة، ويُلاحظ أن هذه النسبة هي الأكثر مشاركة في العينة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية. بينما جاء عدد الإناث في العينة ١٠٩ أنثى، وذلك بنسبة ٣٠,٥% من إجمالي حجم العينة، ويُلاحظ أن هذه النسبة هي الأقل مشاركة في العينة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية وذلك تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.

- متغير العمر:

**جدول (٢) توزيع العينة تبعاً للعمر.**

العمر		
النسبة %	التكرار	
١٠,٤	٣٧	أقل من ٢٠ سنة
٤٠,٩	١٤٦	من ٢٠ إلى ٣٥ سنة
٤٠,١	١٤٣	من ٣٦ إلى ٥٠ سنة
٨,٧	٣١	٥٠ سنة أو أكثر
<b>100</b>	<b>٣٥٧</b>	<b>الإجمالي</b>

الجدول السابق يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر لمجموعة معينة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية. والذي جاءت نتائجه كالتالي:

وجد أن عدد الأشخاص الذين تقل عن أعمارهم عن ٢٠ سنة هو ٣٧ شخص، وذلك بنسبة ١٠,٤% من إجمالي حجم العينة، بينما وجد أن عدد الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من ٢٠ إلى ٣٥ سنة هو ١٤٦ شخص، وذلك بنسبة ٤٠,٩% من إجمالي حجم العينة، ويلاحظ أن هذه النسبة هي الأكثر مشاركة في العينة المأخوذة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية، ووجد أن عدد الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من ٣٦ إلى ٥٠ سنة هو ١٤٣ شخص، وذلك بنسبة ٤٠,١% من إجمالي حجم العينة، وأخيراً وجد أن عدد الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من ٥٠ سنة فأكثر هو ٣١ شخص، وذلك بنسبة ٨,٧% من إجمالي حجم العينة، ويلاحظ أن هذه النسبة هي الأقل مشاركة في العينة المأخوذة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية وذلك تبعاً لمتغير العمر.

#### ١. متغير الحالة الاجتماعية:

#### جدول (٣) توزيع العينة تبعاً للحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية		
النسبة %	التكرار	
١٨,٨	٦٧	أعزب
٦٤,٧	٢٣١	متزوج
١٦,٥	٥٩	مطلق
100	٣٥٧	الإجمالي

الجدول السابق يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير الحالة الاجتماعية لمجموعة معينة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

وجد أن عدد الأشخاص الذين جاءت الحالة الاجتماعية لهم "أعزب" هو ٦٧ شخص، وذلك بنسبة ١٨,٨% من إجمالي حجم العينة، ووجد أن عدد الأشخاص الذين جاءت الحالة الاجتماعية لهم "متزوج" هو ٢٣١ شخص، وذلك بنسبة ٦٤,٧% من إجمالي حجم العينة، ويلاحظ أن هذه النسبة هي الأكثر مشاركة في العينة المأخوذة من المستفيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية، وأخيراً وجد أن عدد الأشخاص الذين جاءت الحالة الاجتماعية لهم "مطلق" هو ٥٩ شخص، وذلك بنسبة ١٦,٥% من إجمالي حجم العينة، ويلاحظ أن هذه النسبة هي الأقل مشاركة في العينة المأخوذة من

المستقيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية وذلك تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

- متغير المؤهل العلمي:

جدول (٤) توزيع العينة تبعاً للمؤهل العلمي.

المؤهل العلمي		
النسبة %	التكرار	
١٨,٢	٦٥	ثانوية فأقل
١٩,٣	٦٩	دبلوم
٤٢,٣	١٥١	بكالوريوس
٢٠,٢	٧٢	دراسات عليا
<b>100</b>	<b>٣٥٧</b>	<b>الإجمالي</b>

الجدول السابق يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي لمجموعة معينة من المستقيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

وجد أن عدد الأشخاص الحاصلين على مؤهل علمي "ثانوية فأقل" هو ٦٥ شخص، وذلك بنسبة ١٨,٢% من إجمالي حجم العينة، ويُلاحظ أن هذه النسبة هي الأقل مشاركة في العينة المأخوذة من المستقيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية وذلك تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ووجد أن عدد الأشخاص الحاصلين على مؤهل علمي "دبلوم" هو ٦٩ شخص، وذلك بنسبة ١٩,٣% من إجمالي حجم العينة، بينما وجد عدد الأشخاص الحاصلين على مؤهل علمي "بكالوريوس" هو ١٥١ شخص، وذلك بنسبة ٤٢,٣% من إجمالي حجم العينة، ويُلاحظ أن هذه النسبة هي الأكثر مشاركة في العينة المأخوذة من المستقيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية وذلك تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وأخيراً جاء عدد الأشخاص الحاصلين على مؤهل علمي "دراسات عليا" هو ٧٢ شخص، وذلك بنسبة ٢٠,٢% من إجمالي حجم العينة المأخوذة من المستقيدين (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية.

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

١. مصادر ثانوية: وذلك من خلال مسح الإنتاج العلمي حول موضوع الدراسة ومتغيراتها وذلك بالاعتماد على الكتب، والأبحاث المنشورة والدوريات، وأطروحات الدكتوراه، ومواقع الإنترنت الرسمية، فيما يتعلق بمتغيرات نموذج الدراسة وبناء الجانب النظري منها.

٢. مصادر أولية: وهي تلك البيانات التي قام الباحث بجمعها من خلال أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة التي تم إعدادها لغرض الحصول على آراء أفراد عينة الدراسة (المرضى في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية) حول أبعاد الدراسة. أداة الدراسة: تم الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة في تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية، حيث تتكون الاستبانة من جزأين رئيسيين وهي:

الجزء الأول: يتعلق هذا الجزء بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتضمن أربع متغيرات: (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- أ. المتغير المستقل: يتكون من (٢٠) فقرة لقياس المتغير المستقل العيادات الافتراضية موزع على ٤ أبعاد كالتالي:
- البعد الأول: الاستجابة ويشمل ٥ فقرات.
  - البعد الثاني: الاعتمادية ويشمل ٥ فقرات.
  - البعد الثالث: التكلفة ويشمل ٥ فقرات.
  - البعد الرابع: الأمان ويشمل ٥ فقرات.
- ب. المتغير التابع: يتكون من (٢٥) فقرات لقياس المتغير التابع رضا المستفيدين موزع على ٥ أبعاد كالتالي:
- البعد الأول: الثقة ويشمل ٥ فقرات.
  - البعد الثاني: الولاء ويشمل ٥ فقرات.
  - البعد الثالث: التوصية ويشمل ٥ فقرات.
  - البعد الرابع: الصورة الذهنية المدركة ويشمل ٥ فقرات.
  - البعد الخامس: توقعات العميل للخدمة ويشمل ٥ فقرات.
- تصحيح الأداة: لقياس تقديرات أفراد العينة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي: (غير موافق بشدة)، (غير موافق)، (محايد)، (موافق)، (موافق بشدة)

وعليه تم إعطاء أوزان لإجابات عينة الدراسة لقياس درجة التقدير وذلك على النحو التالي:  
(موافق بشدة "٥"، موافق "٤"، محايد "٣"، غير موافق "٢"، غير موافق بشدة "١")  
ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات  
الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها، فقد تم احتساب المعادلة التالية: -

$$0.8 = \frac{1-5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للأوزان)}}{\text{عدد فقرات المفردة}} = \text{طول الفئة}$$

واستناداً على ذلك تم اعتماد المعيار التالي:

العبارة "غير موافق تماماً" في الفترة [١-١,٧٩]، وعبارة "غير موافق" في الفترة [١,٨-٢,٥٩]،  
وعبارة "محايد" في الفترة [٢,٦-٣,٣٩]، وعبارة "موافق" في الفترة [٣,٤-٤,١٩]، والعبارة  
"موافق تماماً" في الفترة [٤,٢-٥] والجدول التالي يوضح المعيار الإحصائي للمتوسطات  
الحسابية للفقرات.

**الجدول (٥): المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها**

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من ١,٧٩ - ١,٠٠	غير موافق بشدة
من ٢,٥٩ - ١,٨	غير موافق
من ٣,٣٩ - ٢,٦	محايد
من ٤,١٩ - ٣,٤	موافق
من ٥ - ٤,٢	موافق بشدة

- صدق وثبات الأداة: للتأكد من صلاحية أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة تم القيام  
بعدة إجراءات وهي:

- الثبات والصدق:

صدق الاستبانة يعنى تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد حيث إن الإجابات التي نحصل  
عليها من أسئلة الاستبانة تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة. أما ثبات الاستبانة  
فيعنى إننا إذا أعدنا توزيع هذا الاستبانة على عينة أخرى من نفس المجتمع ونفس حجم العينة  
فإن النتائج ستكون مقاربة للنتائج التي حصلنا عليها من العينة الأولى وتكون النتائج بين  
العينتين متساوية باحتمال يساوى معامل الثبات.

ويتم اختبار صدق وثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى  
ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ  
بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس الفا كرونباخ من ١ الصحيح كلما

كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

- تقدير صدق عبارات المقياس:

- الاتساق الداخلي: تم تقدير الاتساق الداخلي لعبارات المقياس من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية، وتم حساب معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس.

- ثبات المقياس:

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

(ثبات محاور عناصر الدراسة): -

جدول (٦): يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

المحور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
دور العيادات الافتراضية	٠,٩٥٥	٢٠
رضا المستفيدين	٠,٩٧٢	٢٥
الثبات العام	٠,٩٨١	٤٥

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة تبدو ذات ثبات عالي جدا حيث أن القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل، فنجد أن الثبات العام للاستبانة ككل هو ٠,٩٨١، وباقي المحاور تتراوح ما بين (٠,٩٥٥ - ٠,٩٧٢)

مما يدل على أن جميع محاور الاستبيان وعباراته تتسم بدرجة عالية من الثبات ومن ثم يمكننا القول إن هذا المقياس يتسم بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن الاعتماد عليه، كما أن معاملات الفا العالية تشير إلى زيادة في مستوى الثبات والموثوقية. بناءً على هذه النتائج،

يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

- الأساليب الإحصائية: لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية ( SPSS Version 26):

١. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient): للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
٢. استخدام الرسومات البيانية: (Graphs) استخدام البيانات والرسومات البيانية الموضحة لنتائج الدراسة أثناء التحليل.
٣. استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
٤. المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من العبارات المتغيرة في الدراسة الأساسية.
٥. استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
٦. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis): لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

#### مناقشة النتائج و التوصيات

أولاً: عرض الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة.

المحور الأول: دور العيادات الافتراضية.

جدول (٧) الإحصاءات الوصفية للمحور الأول (دور العيادات الافتراضية)

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	البعد الأول: الاستجابة	٤,٣٥	٠,٥٧١	١	موافق بشدة
٢	البعد الثاني: الاعتمادية	٤,٣٠	٠,٦٣٧	٣	موافق بشدة
٣	البعد الثالث: التكلفة	٤,٢٨	٠,٦٢٢	٤	موافق بشدة
٤	البعد الرابع: الأمان	٤,٣٣	٠,٦٣٠	٢	موافق بشدة
	المتوسط العام	4.31	0.555	-	موافق بشدة

الجدول السابق يوضح الإحصاءات الوصفية للمحور الأول المتمثل في دور العيادات الافتراضية حيث جاء بمتوسط ٣,٣١ وهذا يدل على درجة الموافقة بشدة بين أفراد عينة

البحث على دور العيادات الافتراضية، كما نجد أن أبعاد دور العيادات الافتراضية جاءت على النحو التالي:

جاء البعد الأول (الاستجابة) في الترتيب الأول لأبعاد دور العيادات الافتراضية، حيث جاء بمتوسط ٤,٣٥، وانحراف معياري ٠,٥٧١، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد الاستجابة لدور العيادات الافتراضية.

بينما جاء البعد الأمان (الامان) في الترتيب الثاني لأبعاد دور العيادات الافتراضية، حيث جاء بمتوسط ٤,٣٣، وانحراف معياري ٠,٦٣٠، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد الامان لدور العيادات الافتراضية.

وجاء البعد الثاني (الاعتمادية) في الترتيب الثالث لأبعاد دور العيادات الافتراضية، حيث جاء بمتوسط ٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٦٣٧، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد الاعتمادية لدور العيادات الافتراضية.

وأخيراً جاء البعد الثالث (التكلفة) في الترتيب الرابع لأبعاد دور العيادات الافتراضية، حيث جاء بمتوسط ٤,٢٨، وانحراف معياري ٠,٦٢٢، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد التكلفة لدور العيادات الافتراضية.

وفيما يلي شرح كل بعد من أبعاد دور العيادات الافتراضية على حدة كالتالي:

#### البعد الأول: الاستجابة.

#### جدول (٨) الإحصاءات الوصفية للبعد الأول من المحور الأول (الاستجابة)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	تستجيب العيادة الافتراضية بسرعة لطلبات المريض	٤,٤٢	٠,٦٨٩	١	موافق بشدة
٢	تقديم الخدمة في العيادة الافتراضية يتم في الوقت المناسب	٤,٣٧	٠,٧٢٥	٢	موافق بشدة
٣	العيادة الافتراضية تتعامل بسرعة مع الاستفسارات الطبية	٤,٢٩	٠,٧٨٦	٥	موافق بشدة
٤	أشعر أن استجابة العيادة الافتراضية للمشاكل الطبية تعتبر مرضية.	٤,٣٦	٠,٧٤٦	٣	موافق بشدة
٥	وقت الاستجابة في العيادة الافتراضية مناسب مقارنة بالعيادات التقليدية.	٤,٣١	٠,٧٠١	٤	موافق بشدة
المتوسط العام		٤,٣٥٠			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد الاستجابة جاء بمتوسط ٤,٣٥٠، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عبارته كالتالي:

وجد أن عبارة "تستجيب العيادة الافتراضية بسرعة لطلبات المريض" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد الاستجابة لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٤٢، وانحراف معياري ٠,٦٨٩، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تستجيب بسرعة لطلبات المريض.

وجد أن عبارة "تقديم الخدمة في العيادة الافتراضية يتم في الوقت المناسب" جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد الاستجابة لدور العيادات الافتراضية بمتوسط ٤,٣٧، وانحراف معياري ٠,٧٢٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنه يتم تقديم الخدمة في العيادات الافتراضية بالوقت المناسب.

وجد أن عبارة "أشعر أن استجابة العيادة الافتراضية للمشاكل الطبية تعتبر مرضية." جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد الاستجابة لدور العيادات الافتراضية بمتوسط ٤,٣٦، وانحراف معياري ٠,٧٤٦، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن الاستجابة بالعيادات الافتراضية تكون مرضية، وجد أن عبارة "وقت الاستجابة في العيادة الافتراضية مناسب مقارنةً بالعيادات التقليدية." جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد الاستجابة لدور العيادات الافتراضية بمتوسط ٤,٣١، وانحراف معياري ٠,٧٠١، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن وقت الاستجابة يكون مرضي ومناسب وذلك عند المقارنة بالعيادات التقليدية.

وجد أن عبارة "العيادة الافتراضية تتعامل بسرعة مع الاستفسارات الطبية." جاءت في الترتيب الخامس لعبارات بُعد الاستجابة لدور العيادات الافتراضية بمتوسط ٤,٢٩، وانحراف معياري ٠,٧٨٦، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تتميز بسرعة التعامل مع الاستفسارات الطبية.

**البعد الثاني: الاعتمادية**

جدول (٩) الإحصاءات الوصفية للبعد الثاني من المحور الأول (الاعتمادية)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	أثق في أن العيادة الافتراضية توفر استشارات طبية دقيقة وموثوقة	٤,٣٩	٠,٧٧٧	١	موافق بشدة
٢	العيادة الافتراضية توفر خدمات طبية متوافقة مع المعايير الطبية العالمية	٤,٣١	٠,٨٠٠	٢	موافق بشدة
٣	أشعر أن العيادة الافتراضية تعمل وفقاً لأعلى معايير الجودة	٤,٢٩	٠,٧٦٣	٣ مكرر	موافق بشدة
٤	تعتبر العيادة الافتراضية خياراً موثقاً بالنسبة لي للحصول على رعاية طبية	٤,٢٩	٠,٧٥٧	٣	موافق بشدة
٥	يمكنني الاعتماد على العيادة الافتراضية في تقديم استشارات طبية متكاملة	٤,٢٥	٠,٧٦٧	٤	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٣٠			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد الاعتمادية جاء بمتوسط ٤,٣٠، وذلك بدرجة موافق

بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عباراته كالتالي:

وجد أن عبارة " أثق في أن العيادة الافتراضية توفر استشارات طبية دقيقة وموثوقة" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد الاعتمادية لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣٩، وانحراف معياري ٠,٧٧٧، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية محل ثقة حيث أنها توفر استشارات طبية دقيقة وموثوقة.

وجد أن عبارة " العيادة الافتراضية توفر خدمات طبية متوافقة مع المعايير الطبية العالمية" جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد الاعتمادية لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣١، وانحراف معياري ٠,٨٠٠، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن خدمات العيادات الافتراضية المتوفرة بها تكون متفقة مع المعايير الطبية العالمية.

وجد أن عبارة " تعتبر العيادة الافتراضية خياراً موثقاً بالنسبة لي للحصول على رعاية طبية" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد الاعتمادية لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٢٩، وانحراف معياري ٠,٧٥٧، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة

في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن خدمات العيادات الافتراضية المتوفرة بها تكون متفقة مع المعايير الطبية العالمية.

وجد أن عبارة " أشعر أن العيادة الافتراضية تعمل وفقاً لأعلى معايير الجودة" جاءت في الترتيب الثالث مكرر لعبارات بُعد الاعتمادية لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٢٩، وانحراف معياري ٠,٧٦٣، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تعمل وفقاً لأعلى معايير الجودة.

وجد أن عبارة " يمكنني الاعتماد على العيادة الافتراضية في تقديم استشارات طبية متكاملة" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد الاعتمادية لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٢٥، وانحراف معياري ٠,٧٦٧، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية يمكن الاعتماد عليها في تقديم استشارات طبية متكاملة.

#### البعد الثالث: التكلفة.

جدول (١٠) الإحصاءات الوصفية للبعد الثالث من المحور الأول (التكلفة)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	تكلفة الخدمة في العيادة الافتراضية تعتبر معقولة مقارنة بالخدمات المقدمة	٤,٣٦	٠,٧٥٧	١	موافق بشدة
٢	أعتقد أن العيادة الافتراضية توفر قيمة مالية جيدة مقابل الخدمة المقدمة	٤,٣٢	٠,٧٧٠	٢	موافق بشدة
٣	أشعر أن تكلفة الاستشارات الطبية في العيادة الافتراضية منخفضة مقارنة بالعيادات التقليدية	٤,٢٢	٠,٨٠٣	٥	موافق بشدة
٤	العيادة الافتراضية توفر لي خيارات بأسعار معقولة تتناسب مع ميزانيتي	٤,٢٩	٠,٧٣٥	٣	موافق بشدة
٥	أعتبر تكلفة الخدمة في العيادة الافتراضية مناسبة لمستوى الخدمة التي أتلقاها	٤,٢٥	٠,٧٨١	٤	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٢٨			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد التكلفة جاء بمتوسط ٤,٢٨، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عباراته كالتالي:

- وجد أن عبارة " تكلفة الخدمة في العيادة الافتراضية تعتبر معقولة مقارنةً بالخدمات المقدمة" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد التكلفة لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣٦، وانحراف معياري ٠,٧٥٧، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تكلفة الخدمة بها تكون معقولة عند المقارنة بالخدمات المقدمة.
- وجد أن عبارة " أعتقد أن العيادة الافتراضية توفر قيمة مالية جيدة مقابل الخدمة المقدمة" جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد التكلفة لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣٢، وانحراف معياري ٠,٧٧٠، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية توفر قيمة مالية جيدة مقابل الخدمة التي يتم تقديمها.
- وجد أن عبارة " العيادة الافتراضية توفر لي خيارات بأسعار معقولة تتناسب مع ميزانيتي" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد التكلفة لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٢٩، وانحراف معياري ٠,٧٣٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تقوم بتقديم خيارات بأسعار معقولة تتناسب مع ميزانية المريض.
- وجد أن عبارة " أعتبر تكلفة الخدمة في العيادة الافتراضية مناسبة لمستوى الخدمة التي أتلقاها" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد التكلفة لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٢٥، وانحراف معياري ٠,٧٨١، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تكلفتها مناسبة لمستوى الخدمة التي يتم تلقيها.
- وجد أن عبارة " أشعر أن تكلفة الاستشارات الطبية في العيادة الافتراضية منخفضة مقارنةً بالعيادات التقليدية" جاءت في الترتيب الخامس والأخير لعبارات بُعد التكلفة لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٢٢، وانحراف معياري ٠,٨٠٣، وهذا يدل على

الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تكلفتها منخفضة عند المقارنة بينها وبين العيادات التقليدية.

#### البعد الرابع: الأمان

جدول (١١) الإحصاءات الوصفية للبعد الرابع من المحور الأول (الأمان)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	أشعر أن معلوماتي الشخصية محفوظة بأمان في العيادة الافتراضية	٤,٤٠	٠,٧٢٢	١	موافق بشدة
٢	أثق في أن العيادة الافتراضية تستخدم تقنيات حماية متقدمة لحماية بياناتي الصحية	٤,٢٨	٠,٧٧٢	٤	موافق بشدة
٣	العيادة الافتراضية تتبع سياسات صارمة لضمان سرية معلومات المرضى	٤,٣٤	٠,٧٢٣	٢	موافق بشدة
٤	أشعر بالاطمئنان بشأن أمان بياناتي الطبية عند استخدام العيادة الافتراضية	٤,٣٠	٠,٧٧٥	٣	موافق بشدة
٥	العيادة الافتراضية تضمن لي حماية تامة لخصوصية المعلومات الصحية	٤,٣٤	٠,٧٧١	٢ مكرر	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٣٣			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد الأمان جاء بمتوسط ٤,٣٣، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عباراته كالتالي:

وجد أن عبارة " أشعر أن معلوماتي الشخصية محفوظة بأمان في العيادة الافتراضية " جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد الأمان لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٤٠، وانحراف معياري ٠,٧٢٢، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تحفظ المعلومات بأمان.

وجد أن عبارة " العيادة الافتراضية تتبع سياسات صارمة لضمان سرية معلومات المرضى " جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد الأمان لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣٤، وانحراف معياري ٠,٧٢٣، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تتبع سياسات صارمة من أجل ضمان سرية معلومات المرضى.

وجد أن عبارة " العيادة الافتراضية تضمن لي حماية تامة لخصوصية المعلومات الصحية" جاءت في الترتيب الثاني مكرر لعبارات بُعد الأمان لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣٤، وانحراف معياري ٠,٧٧١، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تضمن حماية تامة لخصوصية المعلومات الصحية.

وجد أن عبارة " أشعر بالأطمئنان بشأن أمان بياناتي الطبية عند استخدام العيادة الافتراضية" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد الأمان لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٧٥٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تشعرهم بالأطمئنان من ناحية أمان البيانات الطبية عند استخدامها.

وجد أن عبارة " أثق في أن العيادة الافتراضية تستخدم تقنيات حماية متقدمة لحماية بياناتي الصحية" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد الأمان لدور العيادات الافتراضية وذلك بمتوسط ٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٧٥٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية يتقنون بأنها تستخدم تقنيات حماية متقدمة لحماية بياناتهم الصحية

#### المحور الثاني: رضا المستفيدين.

#### جدول (١٢) الإحصاءات الوصفية للمحور الثاني (رضا المستفيدين)

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	البعد الأول: الثقة	٤,٣٦	٠,٦١٢	١	موافق بشدة
٢	البعد الثاني: الولاء	٤,٢٩	٠,٦٧١	٥	موافق بشدة
٣	البعد الثالث: التوصية	٤,٣١	٠,٦٣٧	٣	موافق بشدة
٤	البعد الرابع: الصورة الذهنية المدركة	٤,٣٢	٠,٦٤١	٢	موافق بشدة
	البعد الخامس: توقعات العميل للخدمة	٤,٣٠	٠,٦٥٨	٤	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٣١	٠,٥٩٧	-	موافق بشدة

الجدول السابق يوضح الإحصاءات الوصفية للمحور الثاني المتمثل في رضا المستفيدين حيث جاء بمتوسط ٣,٣١ وهذا يدل على درجة الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على رضا المستفيدين،

كما نجد أن أبعاد رضا المستفيدين جاءت على النحو التالي:

جاء البعد الأول (الثقة) في الترتيب الأول لأبعاد رضا المستفيدين، حيث جاء بمتوسط ٤,٣٦، وانحراف معياري ٠,٦١٢ وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد الثقة لرضا المستفيدين

جاء البعد الرابع (الصورة الذهنية المدركة) في الترتيب الثاني لأبعاد رضا المستفيدين، حيث جاء بمتوسط ٤,٣٢، وانحراف معياري ٠,٦٤١ وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد الصورة الذهنية المدركة لرضا المستفيدين

جاء البعد الثالث (التوصية) في الترتيب الثالث لأبعاد رضا المستفيدين، حيث جاء بمتوسط ٤,٣١، وانحراف معياري ٠,٦٣٧ وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد التوصية لرضا المستفيدين

جاء البعد الخامس (توقعات العميل للخدمة) في الترتيب الرابع لأبعاد رضا المستفيدين، حيث جاء بمتوسط ٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٦٥٨ وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد توقعات العميل للخدمة لرضا المستفيدين

جاء البعد الثالث (الولاء) في الترتيب الخامس والأخير لأبعاد رضا المستفيدين، حيث جاء بمتوسط ٤,٢٩، وانحراف معياري ٠,٦٧١ وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث على بُعد الولاء لرضا المستفيدين

وفيما يلي شرح كل بعد من أبعاد رضا المستفيدين على حدة كالتالي:

#### البعد الأول: الثقة.

جدول (١٣) الإحصاءات الوصفية للبعد الأول من المحور الثاني (الثقة)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	أثق في أن العيادة الافتراضية توفر لي استشارات طبية موثوقة	٤,٥٠	٠,٦٩٤	١	موافق بشدة
٢	أشعر بالثقة في النظام الصحي المقدم عبر العيادة الافتراضية	٤,٤١	٠,٧٢٨	٢	موافق بشدة
٣	أثق في أن العيادة الافتراضية تتمتع بسمعة جيدة بين المرضى	٤,٣٧	٠,٧٥٥	٣	موافق بشدة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة بشدة
٤	أعتمد على العيادة الافتراضية كمصدر أساسي للاستشارات الطبية	٤,٢٧	٠,٨١٢	٥	موافق بشدة
٥	أشعر بالثقة في الكوادر الطبية التي تقدم الخدمات في العيادة الافتراضية	٤,٣٠	٠,٧٤٨	٤	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٣٦			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد الثقة جاءت بمتوسط ٤,٣٦، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عباراته كالتالي:

- وجد أن عبارة " أثق في أن العيادة الافتراضية توفر لي استشارات طبية موثوقة" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد الثقة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٥٠، وانحراف معياري ٠,٦٩٤،

وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية بمثابة موضع ثقة حيث أنها توفر استشارات طبية موثوقة.

- وجد أن عبارة " أشعر بالثقة في النظام الصحي المقدم عبر العيادة الافتراضية" جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد الثقة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٤١، وانحراف معياري ٠,٧٢٨، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يشعرون بالثقة في النظام الصحي المقدم عبر العيادات الافتراضية.

- وجد أن عبارة " أثق في أن العيادة الافتراضية تتمتع بسمعة جيدة بين المرضى" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد الثقة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٧، وانحراف معياري ٠,٧٥٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يتقنون في أن العيادة الافتراضية تتمتع بسمعة جيدة بين المرضى.

- وجد أن عبارة " أشعر بالثقة في الكوادر الطبية التي تقدم الخدمات في العيادة الافتراضية" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد الثقة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط

٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٧٤٨، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يتقنون في الكوادر الطبية التي تقدم الخدمات في العيادة الافتراضية.

- وجد أن عبارة " أعتد على العيادة الافتراضية كمصدر أساسي للاستشارات الطبية" جاءت في الترتيب الخامس لعبارات بُعد الثقة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٧، وانحراف معياري ٠,٨١٢، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن المصدر الأساسي لديهم للاستشارات الطبية هي العيادات الافتراضية.

#### البعد الثاني: الولاء.

جدول (١٤) الإحصاءات الوصفية للبعد الثاني من المحور الثاني (الولاء)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	أنا مخلص للعيادة الافتراضية وأفضل استخدامها عن الخيارات الأخرى	٤,٣٨	٠,٨٠٧	١	موافق بشدة
٢	أخطط لاستخدام العيادة الافتراضية بانتظام في المستقبل	٤,٣٠	٠,٧٦٩	٢	موافق بشدة
٣	إذا كنت بحاجة إلى استشارة طبية في المستقبل، سأختار العيادة الافتراضية أولاً	٤,٢٨	٠,٧٨٦	٣	موافق بشدة
٤	أشعر بالولاء للعيادة الافتراضية بسبب جودة الخدمة المقدمة	٤,٢٧	٠,٧٧٠	٤	موافق بشدة
٥	أعتبر العيادة الافتراضية الخيار الأول عند الحاجة للرعاية الصحية	٤,٢٣	٠,٨٤٠	٥	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٢٩			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد الولاء جاءت بمتوسط ٤,٣٦، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عبارته كالتالي:

- وجد أن عبارة " أنا مخلص للعيادة الافتراضية وأفضل استخدامها عن الخيارات الأخرى" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد الولاء لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٨، وانحراف معياري ٠,٨٠٧، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف

- بالمملكة العربية السعودية على أنهم يفضلون استخدام العيادات الافتراضية عن غيرها وأنهم مخلصون.
- وجد أن عبارة " أخطط لاستخدام العيادة الافتراضية بانتظام في المستقبل" جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد الولاء لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٧٦٩، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يخططون لاستخدام العيادات الافتراضية بشكل منتظم في المستقبل.
- وجد أن عبارة " إذا كنت بحاجة إلى استشارة طبية في المستقبل، سأختار العيادة الافتراضية أولاً" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد الولاء لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٨، وانحراف معياري ٠,٧٨٦، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية هي الخيار الأول لهم عند الحاجة إلى أي استشارة طبية.
- وجد أن عبارة " أشعر بالولاء للعيادة الافتراضية بسبب جودة الخدمة المقدمة" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد الولاء لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٧، وانحراف معياري ٠,٧٧٠، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يشعرون بالولاء للعيادات الافتراضية وذلك بسبب جودة الخدمات المقدمة.
- وجد أن عبارة " أعتبر العيادة الافتراضية الخيار الأول عند الحاجة للرعاية الصحية" جاءت في الترتيب الخامس والأخير لعبارات بُعد الولاء لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٣، وانحراف معياري ٠,٨٤٠، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية هي الخيار الأول عند الحاجة للرعاية الصحية.

**البعد الثالث: التوصية.**

جدول (١٥) الإحصاءات الوصفية للبعد الثالث من المحور الثاني (التوصية)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة بشدة
١	أوصي العيادة الافتراضية لجميع من حولي للحصول على استشارات طبية	٤,٣٦	٠,٧٦٤	١	موافق بشدة
٢	إذا كان لدي أصدقاء يحتاجون إلى استشارة طبية، فسأقترح عليهم العيادة الافتراضية	٤,٣٠	٠,٧٦٧	٣	موافق بشدة
٣	أوصي العيادة الافتراضية بسبب الخدمة الممتازة والموثوقة التي تقدمها	٤,٢٩	٠,٨١٢	٤	موافق بشدة
٤	أعتبر العيادة الافتراضية الخيار المثالي للأشخاص الذين يفضلون الرعاية الصحية عن بعد	٤,٣٢	٠,٧٢٠	٢	موافق بشدة
٥	سأوصي العيادة الافتراضية لأي شخص يبحث عن رعاية طبية آمنة وموثوقة	٤,٢٦	٠,٧٨٥	٥	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٣١			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد التوصية جاءت بمتوسط ٤,٣١، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عباراته كالتالي:

وجد أن عبارة " أوصي العيادة الافتراضية لجميع من حولي للحصول على استشارات طبية" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد التوصية لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٦، وانحراف معياري ٠,٧٦٤، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يوصون من حولهم للحصول على استشارات طبية.

وجد أن عبارة " أعتبر العيادة الافتراضية الخيار المثالي للأشخاص الذين يفضلون الرعاية الصحية عن بعد " جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد التوصية لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٢، وانحراف معياري ٠,٧٢٠، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يعتبرون العيادات الافتراضية هي الخيار الأمثل للأشخاص الذين يفضلون الرعاية الصحية عن بعد.

وجد أن عبارة " إذا كان لدي أصدقاء يحتاجون إلى استشارة طبية، فسأقترح عليهم العيادة الافتراضية" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد التوصية لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط

٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٧٦٧، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يقترحون العيادة الافتراضية لأصدقائهم إذا كانوا بحاجة إلى استشارة طبية.

وجد أن عبارة " أوصي العيادة الافتراضية بسبب الخدمة الممتازة والموثوقة التي تقدمها" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد التوصية لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٩، وانحراف معياري ٠,٨١٢، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يوصون بالعيادات الافتراضية بسبب الخدمة الممتازة والموثوقة التي تقدمها.

وجد أن عبارة " سأوصي العيادة الافتراضية لأي شخص يبحث عن رعاية طبية آمنة وموثوقة" جاءت في الترتيب الخامس لعبارات بُعد التوصية لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٦، وانحراف معياري ٠,٧٨٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يوصون بالعيادات الافتراضية لأي شخص يبحث عن رعاية طبية آمنة وموثوقة.

#### البعد الرابع: الصورة الذهنية المدركة.

جدول (١٦) الإحصاءات الوصفية للبعد الرابع من المحور الثاني (الصورة الذهنية المدركة)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	أشعر أن العيادة الافتراضية تقدم خدمات صحية ذات جودة عالية	٤,٣٩	٠,٧٥٢	١	موافق بشدة
٢	لدي انطباع إيجابي عن احترافية الأطباء في العيادة الافتراضية	٤,٢٩	٠,٧٨٥	٥	موافق بشدة
٣	أرى أن العيادة الافتراضية تتميز بسهولة الاستخدام والتواصل	٤,٣٠	٠,٨٠١	٤	موافق بشدة
٤	أعتقد أن العيادة الافتراضية تحافظ على سرية معلوماتي الصحية	٤,٣٢	٠,٧٥٠	٣	موافق بشدة
٥	خدمات العيادة الافتراضية تعكس الابتكار والتطور في المجال الصحي	٤,٣٤	٠,٧٤٥	٢	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٣٢			موافق بشدة

- يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد الصورة الذهنية المدركة جاءت بمتوسط ٤,٣٢، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عباراته كالتالي:
- وجد أن عبارة " أشعر أن العيادة الافتراضية تقدم خدمات صحية ذات جودة عالية" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد الصورة الذهنية المدركة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٩، وانحراف معياري ٠,٧٥٢، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يشعرون أن العيادات الافتراضية تقدم خدمات صحية ذات جودة عالية.
  - وجد أن عبارة " خدمات العيادة الافتراضية تعكس الابتكار والتطور في المجال الصحي" جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد الصورة الذهنية المدركة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٤، وانحراف معياري ٠,٧٤٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن الخدمات الخاصة بالعيادة الافتراضية تعكس الابتكار والتطور في المجال الصحي.
  - وجد أن عبارة " أعتقد أن العيادة الافتراضية تحافظ على سرية معلوماتي الصحية" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد الصورة الذهنية المدركة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٢، وانحراف معياري ٠,٧٥٠، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تحافظ على سرية المعلومات الصحية الخاصة بالمريض.
  - وجد أن عبارة " أرى أن العيادة الافتراضية تتميز بسهولة الاستخدام والتواصل" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد الصورة الذهنية المدركة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٨٠١، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تتميز بسهولة الاستخدام والتواصل.

- وجد أن عبارة " لدي انطباع إيجابي عن احترافية الأطباء في العيادة الافتراضية" جاءت في الترتيب الخامس والأخير لعبارات بُعد الصورة الذهنية المدركة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٩، وانحراف معياري ٠,٧٨٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على وجود انطباع إيجابي عن احترافية الأطباء في العيادة الافتراضية.

#### البعد الخامس: توقعات العميل للخدمة.

جدول (١٧) الإحصاءات الوصفية للبعد الخامس من المحور الثاني (توقعات العميل للخدمة)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	العيادة الافتراضية تلبّي توقعاتي في تقديم استشارات صحية شاملة	٤,٣٨	٠,٧٣٨	١	موافق بشدة
٢	أتوقع أن تكون المواعيد الافتراضية دقيقة ومناسبة لاحتياجاتي	٤,٣٢	٠,٧٨٦	٢	موافق بشدة
٣	أعتقد أن مستوى الدعم الفني المقدم من العيادة الافتراضية يلبي توقعاتي	٤,٢٦	٠,٨١٩	٤ مكرر	موافق بشدة
٤	أتوقع أن أتمكن من الوصول إلى سجلاتي الطبية بسهولة من خلال العيادة الافتراضية	٤,٢٦	٠,٧٧٨	٤	موافق بشدة
٥	أرى أن العيادة الافتراضية تتيح لي الاستفادة من خدمات طبية بجودة تضاهي العيادات التقليدية	٤,٣٠	٠,٨٠٥	٣	موافق بشدة
	المتوسط العام	٤,٣٠			موافق بشدة

يتضح من خلال الجدول السابق أن بُعد توقعات العميل للخدمة جاءت بمتوسط ٤,٣٠، وذلك بدرجة موافق بشدة من أفراد عينة الدراسة وجاءت عباراته كالتالي:

- وجد أن عبارة " العيادة الافتراضية تلبّي توقعاتي في تقديم استشارات صحية شاملة" جاءت في الترتيب الأول لعبارات بُعد توقعات العميل للخدمة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٨، وانحراف معياري ٠,٧٣٨، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن العيادات الافتراضية تلبّي التوقعات دائما في تقديم الاستشارات الصحية الشاملة.

- وجد أن عبارة " أتوقع أن تكون المواعيد الافتراضية دقيقة ومناسبة لاحتياجاتي" جاءت في الترتيب الثاني لعبارات بُعد توقعات العميل للخدمة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٢، وانحراف معياري ٠,٧٨٦، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يتوقعون أن تكون المواعيد الافتراضية دقيقة ومناسبة لاحتياجاتهم.
- وجد أن عبارة " أرى أن العيادة الافتراضية تتيح لي الاستفادة من خدمات طبية بجودة تضاهي العيادات التقليدية" جاءت في الترتيب الثالث لعبارات بُعد توقعات العميل للخدمة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٣٠، وانحراف معياري ٠,٨٠٥، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يرون أن العيادات الافتراضية تتيح لهم الاستفادة من الخدمات الطبية بجودة تضاهي العيادات التقليدية.
- وجد أن عبارة " أتوقع أن أتمكن من الوصول إلى سجلاتي الطبية بسهولة من خلال العيادة الافتراضية" جاءت في الترتيب الرابع لعبارات بُعد توقعات العميل للخدمة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٦، وانحراف معياري ٠,٧٧٨، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أنهم يتوقعون بأنهم يستطيعون الوصول إلى السجلات الطبية بسهولة من خلال العيادات الافتراضية.
- وجد أن عبارة " أعتقد أن مستوى الدعم الفني المقدم من العيادة الافتراضية يلبي توقعاتي" جاءت في الترتيب الرابع مكرر لعبارات بُعد توقعات العميل للخدمة لرضا المستفيدين وذلك بمتوسط ٤,٢٦، وانحراف معياري ٠,٨١٩، وهذا يدل على الموافقة بشدة بين أفراد عينة البحث المتمثلة في المستفيدين من الخدمات (المرضى) في مستشفى الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية على أن مستوى الدعم الفني الذي يتم تقديمه في العيادة الافتراضية يكون متلائم ويلبي توقعات المستفيدين (المرضى).

ثانيا: مناقشة فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين خدمات العيادات الافتراضية و رضا المستفيدين.

الجدول (١٨): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الأولى

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
.000	1396.52	١٠١,٤٠٦	١	١٠١,٤٠٦	٠,٧٩٧	٠,٧٩٧	٠,٨٩٣
		٠,٠٧٣	٣٥٥	٢٥,٧٧٨			
			٣٥٦	١٢٧,١٨٤			

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٨٩٣) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٧٩٧) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تقسر ما نسبته (٧٩,٧%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (رضا المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٧٩٧).

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوي المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات العيادات الافتراضية ورضا المستفيدين.

والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط:

الجدول (١٩): نتائج معادلة الانحدار البسيط (sample Regression) للفرضية الأولى

Coefficients <sup>a</sup>					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
١٣٦٠.	١,٤٩٤		٠,١١٢	٠,١٦٧	(Constant)
0.000	٣٧,٣٧٠	٠,٨٩٣	٠,٠٢٦	٠,٩٦١	خدمات العيادات الافتراضية

Dependent Variable: رضا المستفيدين

يظهر من الجدول السابق أن خدمات العيادات الافتراضية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على رضا المستفيدين عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (0,961)، وبلغت قيمة (t) لها (37,370) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = 0.167 + 0.961X$$

حيث:

**Y:** المتغير التابع (رضا المستفيدين)

**X:** المتغير المستقل (خدمات العيادات الافتراضية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (خدمات العيادات الافتراضية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0,961) وحدة في رضا المستفيدين.

وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات العيادات الافتراضية ورضا المستفيدين ". هذا يشير إلى أن العيادات الافتراضية لها دور هام في رضا المستفيدين (المرضى).

الفرضية الثانية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية وولاء المستفيدين.

الجدول (٢٠): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الثانية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.00	٧٥١,٣٠٣	١٠٩,١٠٨	١	١٠٩,١٠٨	٠,٦٧٨	٠,٦٧٩	٠,٨٢٤
		٠,١٤٥	٣٥٥	٥١,٥٥٥			
			٣٥٦	١٦٠,٦٦٣			

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (0,824) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (0,679) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تفسر ما نسبته (67,9%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الولاء بالنسبة لرضا المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0,678).

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوي المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية وولاء المستفيدين. والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط: **الجدول (٢١): نتائج معادلة الانحدار البسيط (sample Regression) للفرضية الثانية**

Coefficients					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
٩٢٠0.	٠,١٠١-		٠,١٥٨	٠,٠١٦-	(Constant)
0.000	٢٧,٤١	٠,٨٢٤	٠,٠٣٦	٠,٩٩٧	١ تطبيق العيادات الافتراضية

Dependent Variable. ولاء المستفيدين

يظهر من الجدول السابق أن تطبيق العيادات الافتراضية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على ولاء المستفيدين عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٩٩٧)، وبلغت قيمة (t) لها (٢٧,٤١) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = -0.016 + 0.997X$$

**حيث:**

**Y:** المتغير التابع (ولاء المستفيدين)

**X:** المتغير المستقل (تطبيق العيادات الافتراضية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (تطبيق العيادات الافتراضية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٩٩٧) وحدة في ولاء المستفيدين.

وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على " وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية وولاء المستفيدين ". هذا يشير إلى أن تطبيق العيادات الافتراضية لها دور هام في ولاء المستفيدين (المرضى).

الفرضية الثالثة: وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية و ثقة المستفيدين.

الجدول (٢٢): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الثالثة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
.000	٧٩٨,١٠٢	٩٢,٤٦٥	١	٩٢,٤٦٥	٠,٦٩١	٠,٦٩٢	٠,٨٣٢
		٠,١١٦	٣٥٥	٤١,١٢٩			
			٣٥٦	١٣٣,٥٩			

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٨٣٢) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٦٩٢) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تفسر ما نسبته (٦٩,٢%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الثقة بالنسبة لرضا المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٦٩١).

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوي المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية وثقة المستفيدين.

والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط:

الجدول (٢٣): نتائج معادلة الانحدار البسيط (sample Regression) للفرضية الثالثة

Coefficients <sup>a</sup>					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.1140	٢,٨٥٩		٠,١٤٢	٠,٤٠٥	(Constant)
0.000	٢٨,٢٥١	٠,٨٣٢	٠,٠٣٢	٠,٩١٨	1 تطبيق العيادات الافتراضية

Dependent Variable. ثقة المستفيدين

يظهر من الجدول السابق أن تطبيق العيادات الافتراضية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على ثقة المستفيدين عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (0,918)، وبلغت قيمة (t) لها (28,201) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالاتي:

$$Y = 0.405 + 0.918X$$

**حيث:**

**Y:** المتغير التابع (ثقة المستفيدين)

**X:** المتغير المستقل (تطبيق العيادات الافتراضية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (تطبيق العيادات الافتراضية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0,918) وحدة في ثقة المستفيدين.

وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على " وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية وثقة المستفيدين ". هذا يشير إلى أن تطبيق العيادات الافتراضية لها دور هام في ثقة المستفيدين (المرضى).

**الفرضية الرابعة: وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية والتوصية من المستفيدين.**

**الجدول (٢٤): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الرابعة**

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
.000	٧١٠,٣٩٩	٩٦,٤٦٨	١	٩٦,٤٦٨	٠,٦٦٦	٠,٦٦٧	٠,٨١٧
		٠,١٣٦	٣٥٥	٤٨,٢٠٧			
			٣٥٦	١٤٤,٧٦٥			

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (0,817) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية موجبة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R<sup>2</sup>) معامل التحديد بلغ (0,667) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تفسر ما نسبته (66,7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (التوصية من المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0,666).

كما ويظهر من الجدول السابق نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية والتوصية من المستفيدين. والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط:  
**الجدول (٢٥): نتائج معادلة الانحدار البسيط (sample Regression) للفرضية الرابعة**

Coefficients <sup>a</sup>					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
٠.٩٥0.	١,٦٧٣		٠,١٥٣	٠,٢٥٦	(Constant)
0.000	٢٦,٦٥٣	٠,٨١٧	٠,٠٣٥	٠,٩٣٨	تطبيق العيادات الافتراضية
a. Dependent Variable: التوصية من المستفيدين					

يظهر من الجدول السابق أن تطبيق العيادات الافتراضية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على التوصية من المستفيدين عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٩٣٨)، وبلغت قيمة (t) لها (٢٦,٦٥٣) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = 0.256 + 0.938X$$

**حيث:**

**Y:** المتغير التابع (التوصية من المستفيدين)

**X:** المتغير المستقل (تطبيق العيادات الافتراضية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (تطبيق العيادات الافتراضية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٩٣٨) وحدة في التوصية من المستفيدين.

وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على " وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية والتوصية من المستفيدين ". هذا يشير إلى أن تطبيق العيادات الافتراضية لها دور هام في التوصية من المستفيدين (المرضى).

- أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

١. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات العيادات الافتراضية ورضا المستفيدين، حيث نجد أن حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٨٩٣) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية، كما ويظهر أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٧٩٧) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تفسر ما نسبته (٧٩,٧%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (رضا المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى.
٢. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العيادات الافتراضية وولاء المستفيدين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٨٢٤) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية موجبة، كما ويظهر أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٦٧٩) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تفسر ما نسبته (٦٧,٩%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الولاء بالنسبة لرضا المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى.
٣. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العيادات وثقة المستفيدين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٨٣٢) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية موجبة، كما أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٦٩٢) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تفسر ما نسبته (٦٩,٢%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الثقة بالنسبة لرضا المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى.
٤. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العيادات والتوصية من المستفيدين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٨١٧) وهي تشير إلى علاقة ارتباط قوية موجبة، كما أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٦٦٧) أي أن خدمات العيادات الافتراضية استطاعت أن تفسر ما نسبته (٦٦,٧%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (التوصية من المستفيدين) والباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

المراجع:

- بكير، محمد عبده (٢٠٢٢)، دراسة بعنوان تقبل الجمهور لاستخدامات التطبيقات الصحية عبر تقنيات الهواتف الذكية في المملكة العربية السعودية وتأثيراتها الاتصالية عليهم، مجلة البحوث الاعلامية، ٦٠ع، ج٢.

بوريش، أحمد وآخرون (٢٠٢٢)، دراسة بعنوان تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة ضد جائحة كوفيد-١٩ من خلال التأثيرات الوسيطة للتوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجزائر، مج ١٨، ع ٢٩٤.

خديم، آسيا (٢٠١٩)، دراسة بعنوان الطب عن بعد كأداة من أدوات الميزة التنافسية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية والخاصة بولاية ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر.

العتيبي، ماجد حمدان (٢٠٢٣) دراسة بعنوان دور الرعاية الصحية الافتراضية في تنمية الوعي المجتمعي للمواطنين بمنطقة الرياض، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع ١٥٤، ج ٢، ص ٨٥-١٣٠.

القحطاني، عبدالله (٢٠٢١) تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية والتربوية (90-111)

قماشة فقيهي. (٢٠٢٣). دور الاستشارات الافتراضية في تحقيق المساندة الاجتماعية لأسر مضطربي النمو والسلوك: دراسة ميدانية مطبقة على الأسر السعودية المترددة على عيادات اضطرابات النمو والسلوك في مستشفى اليمامة بمنطقة الرياض. مجلة البحوث والدراسات الاجتماعية، ٦٠ - ٩٦.

محمد (٢٠٢١)، إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا المستفيدين ومعدل تفتهم في الخدمات المصرفية - دراسة مقارنة بين فرع بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان -. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية-89، (20) 566.

مهديي، .، & داني الكبير م. (٢٠٢٢). دور جودة خدمة الاستقبال في تحقيق رضا المريض دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية -مغنية-. مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، ٥(١)، ٤٦٨-٤٩٤.

هلال بن سلامة السمييري (٢٠٢٣). أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية. جامعة الملك عبد العزيز - كلية الاقتصاد والإدارة، ٤٩٠-٥٢٨.

Alharbi, K. G., Aldosari, M. N., Alhassan, A. M., Alshallal, K. A., Altamimi, A. M., & Altulaihi, B. A.(2021). Patient satisfaction with virtual clinic during Coronavirus disease (COVID-19) pandemic in primary healthcare, Riyadh, Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 28(1), 48-54.

Liping Ding, Qiyao Dai, Chenchen He, Zumeng Zhang, Yin Shi. (2022). How do individual characteristics, cognition, and environmental factors affect the beneficiaries' satisfaction of photovoltaic poverty alleviation projects?— Empirical evidence of 41 villages in rural China, Volume 66, February 2022, Pages 271-286

Alsharif, A.H. (2021). Cross Sectional E-Health Evaluation Study for Telemedicine and M-Health Approaches in Monitoring COVID-19 Patients with Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD). *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 8513.