

اثر متطلبات الخدمات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك عبدالله الطبية
في مكة المكرمة

الدكتور عدنان عواد الشوابكة

كلية الاعمال/ قسم نظم المعلومات الادارية - جامعة الطائف

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر متطلبات الخدمات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك عبدالله الطبية في مكة المكرمة. وقد تم تطوير استبانة تكونت من (34) مفردة، تم توزيعها على عينة الدراسة والتي بلغت (82) موظفاً، وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لاختبار الفرضيات. وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج اهمها وجود اثر لمتطلبات الخدمات الالكترونية بأبعادها (قدرة العاملين والقدرة المالية والجاهزية التكنولوجية والثقافة التنظيمية) في تحقيق جودة الخدمات الصحية. وكذلك وجود علاقة ذات دلالة احصائية لمتطلبات الخدمات الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات الصحية. كذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات الباحثين تعزى إلى متغير (العمر والخبرة الوظيفية). بينما لا توجد فروق تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

وقد اوصت الدراسة بضرورة اعداد برامج اعلامية لبيان اهمية الخدمات الالكترونية وفوائدها، وتطوير متطلبات القدرات التكنولوجية، والعمل على تحديث التشريعات وإعداد برامج تدريبية للعاملين، وتوفير العناصر البشرية المدربة فنيا لدعم متطلبات الخدمات الالكترونية.

الكلمات المفتاحية :- الخدمات الالكترونية، متطلبات الخدمات الالكترونية، قدرة العاملين، القدرة المالية، الجاهزية التكنولوجية، الثقافة التنظيمية، جودة الخدمات الصحية.