

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على مستشفى سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب:

أروى عبد المجيد أحمد

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	8
1.4. أسئلة الدراسة	9
1.5. أهداف الدراسة	10
1.6. فرضيات الدراسة	11
1.7. نموذج الدراسة	12
1.8. منهجية الدراسة	13
1.9. الدراسة الميدانية	13
1.10. مخطط المشروع المقترح	15
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
	6
2.1. المقدمة:	17
2.2. المتغير المستقل	19
2.3. المتغير التابع	22
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	24
2.5. الخاتمة	29
قائمة المراجع	29

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحالي تطورًا متسارعًا في مجال التكنولوجيا الرقمية، الأمر الذي أدى إلى إحداث تغييرات جوهرية في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، وقد ساهم هذا التطور في إعادة تشكيل أساليب تقديم الخدمات وطرق التواصل بين المؤسسات وعملائها، حيث أصبحت التقنيات الرقمية عنصرًا أساسيًا في تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير جودة الخدمات وتعزيز تجربة المستفيدين، ويُعد التحول الرقمي أحد أبرز التوجهات الحديثة التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها لتحقيق التميز التنافسي والاستجابة للتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

ومن بين القطاعات التي شهدت تطورًا ملحوظًا في مجال التحول الرقمي يأتي القطاع الصحي، حيث اتجهت المؤسسات الصحية إلى توظيف التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها بهدف تحسين جودة الرعاية الصحية وتسهيل حصول المستفيدين على الخدمات المختلفة، وقد شمل هذا التحول العديد من التطبيقات الرقمية مثل أنظمة حجز المواعيد الإلكترونية، والملفات الطبية الرقمية، وخدمات الاستشارات الصحية عن بُعد، وتطبيقات الهواتف الذكية التي تتيح للمراجعين الوصول إلى الخدمات الصحية بسهولة وفي أي وقت.

ومع التوسع في استخدام الخدمات الرقمية داخل المؤسسات الصحية، برز مفهوم التجربة الرقمية باعتباره أحد المفاهيم المهمة التي تعكس طبيعة تفاعل العملاء مع القنوات والمنصات الإلكترونية التي توفرها المؤسسة، وتشمل التجربة الرقمية جميع المراحل التي يمر بها العميل أثناء استخدام الخدمات الرقمية، بدءًا من البحث عن المعلومات الصحية، ومرورًا بحجز المواعيد والاستفادة من الخدمات الإلكترونية المختلفة، وانتهاءً بمتابعة الخدمات المقدمة بعد الحصول عليها، وأصبحت جودة هذه التجربة تمثل عاملاً مؤثرًا في تكوين الانطباعات العامة لدى العملاء تجاه المؤسسة الصحية.

وتُعرف جودة التجربة الرقمية بأنها قدرة الأنظمة والمنصات الرقمية على توفير تجربة استخدام فعالة وسهلة وأمنة تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم، كما ترتبط جودة التجربة الرقمية بعدد من العناصر المهمة مثل سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، ووضوح المعلومات، وموثوقية الأنظمة الإلكترونية، ومستوى الأمان وحماية الخصوصية، وكلما ارتفع مستوى هذه العناصر، زادت قدرة المؤسسة على تقديم تجربة رقمية متميزة تعزز رضا العملاء وتشجعهم على الاستمرار في استخدام الخدمات المقدمة.

ويُعد رضا العملاء من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم أدائها وقياس مدى نجاحها في تحقيق أهدافها. ويعكس رضا العملاء درجة توافق الخدمات المقدمة مع توقعاتهم واحتياجاتهم، كما يساهم في تعزيز ثقتهم بالمؤسسة الصحية وزيادة احتمالية تعاملهم معها مستقبلاً، لذلك تسعى المؤسسات الصحية بصورة مستمرة إلى تحسين جودة خدماتها ورفع مستوى رضا العملاء باعتباره عاملاً أساسيًا في تحقيق النجاح والاستدامة والميزة التنافسية.

وقد أشارت العديد من الدراسات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة التجربة الرقمية ومستوى رضا العملاء في المؤسسات الخدمية، حيث يؤدي تحسين جودة المنصات الرقمية وسهولة استخدامها وسرعة الاستجابة من خلالها إلى تعزيز رضا العملاء وتحسين تقييمهم للخدمات المقدمة، كما أن التجربة الرقمية

الإيجابية تسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة وزيادة ولاء العملاء لها، في حين قد تؤدي المشكلات التقنية وضعف جودة الخدمات الإلكترونية إلى انخفاض مستويات الرضا حتى في حال تميز الخدمة الأساسية المقدمة.

وفي المملكة العربية السعودية يحظى التحول الرقمي باهتمام كبير في إطار رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تطوير الخدمات الحكومية والخاصة وتحسين تجربة المستفيدين ورفع جودة الحياة، وقد انعكس هذا التوجه على القطاع الصحي من خلال تبني العديد من المبادرات الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية التي تسهم في تسهيل حصول المستفيدين على الرعاية الصحية بكفاءة وجودة عالية.

ويُعد مستشفى سليمان الحبيب من المؤسسات الصحية الرائدة في المملكة العربية السعودية التي أولت اهتمامًا كبيرًا بتطوير خدماتها الرقمية وتبني أحدث التقنيات الإلكترونية لخدمة العملاء، ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين وتحليل مدى تأثير جودة الخدمات الرقمية في تعزيز رضا العملاء، بما يسهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الرقمية وتحسين تجربة المستفيدين في القطاع الصحي.

1.2. مشكلة الدراسة

يشهد القطاع الصحي في الوقت الحاضر تحولاً رقمياً متسارعاً نتيجة التطورات التقنية المتلاحقة وزيادة الاعتماد على الخدمات الإلكترونية في مختلف مجالات الحياة، وقد أدى هذا التحول إلى قيام المؤسسات الصحية بتطوير العديد من المنصات والتطبيقات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل وصول العملاء إلى الخدمات الصحية وتحسين تجربتهم أثناء التعامل مع المؤسسة، ورغم التوسع الكبير في استخدام الحلول الرقمية داخل القطاع الصحي، إلا أن نجاح هذه الحلول لا يعتمد فقط على توفيرها، بل يعتمد بدرجة كبيرة على جودة التجربة الرقمية التي يحصل عليها العميل أثناء استخدامها.

وتُعد جودة التجربة الرقمية من العوامل المهمة التي تؤثر في انطباعات العملاء وتقييمهم للمؤسسة الصحية، حيث يتوقع العملاء أن تكون الخدمات الرقمية سهلة الاستخدام وسريعة الاستجابة وأمنة وتوفر المعلومات المطلوبة بدقة ووضوح. وعندما لا تحقق الخدمات الرقمية هذه التوقعات، فإن ذلك قد ينعكس سلباً على مستوى رضا العملاء حتى وإن كانت جودة الخدمة الصحية المقدمة مرتفعة. ومن هنا أصبحت المؤسسات الصحية مطالبة بالاهتمام بجميع عناصر التجربة الرقمية لضمان تحقيق رضا العملاء وتعزيز ثقتهم بالخدمات المقدمة.

ومع التنافس المتزايد بين المؤسسات الصحية الخاصة في المملكة العربية السعودية، أصبح رضا العملاء أحد أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم أدائها وتحقيق ميزتها التنافسية، كما أن التطور المستمر في توقعات العملاء واحتياجاتهم الرقمية يفرض على المؤسسات الصحية العمل بصورة مستمرة على تحسين جودة خدماتها الرقمية ورفع مستوى كفاءتها بما يتوافق مع تطلعات المستفيدين.

وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المؤسسات الصحية في مجال التحول الرقمي، إلا أن درجة تأثير جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ما زالت تحتاج إلى مزيد من الدراسة والبحث، خاصة في البيئة السعودية التي تشهد نمواً ملحوظاً في استخدام التقنيات الرقمية في القطاع الصحي، ومن هذا المنطلق برزت الحاجة إلى دراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب باعتباره أحد أبرز المؤسسات الصحية التي تعتمد بشكل كبير على الخدمات الرقمية في تقديم خدماتها للعملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من الاهتمام المتزايد بمفهوم جودة التجربة الرقمية في الأدبيات العلمية الحديثة، إلا أن غالبية الدراسات السابقة ركزت على قطاعات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية والاتصالات، في حين لا تزال الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في القطاع الصحي محدودة نسبياً، خصوصاً في البيئة العربية، كما أظهرت بعض الدراسات تبايناً في نتائجها فيما يتعلق بحجم وتأثير جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء، الأمر الذي يشير إلى وجود حاجة لإجراء المزيد من الدراسات التي تسهم في توضيح هذه العلاقة في بيئات مختلفة.

كذلك فإن مفهوم جودة التجربة الرقمية يُعد من المفاهيم الحديثة نسبياً التي تتطور باستمرار نتيجة التطورات التقنية المتسارعة، مما يستدعي تحديث الدراسات العلمية المتعلقة به بصورة مستمرة، كما أن طبيعة القطاع الصحي تختلف عن غيره من القطاعات الخدمية نظراً لارتباطه المباشر بصحة الإنسان وحساسية الخدمات المقدمة فيه، وهو ما يجعل دراسة هذه العلاقة في المؤسسات الصحية ذات أهمية علمية كبيرة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تسعى المؤسسات الصحية إلى تطوير تطبيقاتها الإلكترونية ومنصات الرقمية بهدف تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم، إلا أن العديد من هذه المؤسسات قد تواجه تحديات تتعلق بتحديد العناصر الرقمية الأكثر تأثيراً في رضا العملاء، كما أن اختلاف توقعات العملاء ومستويات استخدامهم للتقنيات الرقمية يجعل من الصعب أحياناً تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين.

ويُعد مستشفى سليمان الحبيب من المؤسسات الصحية التي استثمرت بصورة كبيرة في مجال التحول الرقمي من خلال توفير العديد من الخدمات الإلكترونية الحديثة، إلا أن قياس مدى تأثير جودة هذه الخدمات الرقمية على رضا العملاء يظل أمراً ضرورياً لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من التحول الرقمي، لذلك تسعى هذه الدراسة إلى المساهمة في توفير فهم أعمق لطبيعة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء داخل المستشفى، بما يساعد الإدارة على تطوير خدماتها الرقمية وتحسين مستوى رضا المستفيدين.

السؤال الرئيس للدراسة:

ما أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب بالملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية المتزايدة للتحويل الرقمي في القطاع الصحي والدور الذي تلعبه التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، كما تتبع أهميتها من الحاجة إلى فهم العوامل المؤثرة في رضا العملاء في ظل التوسع المستمر في استخدام الخدمات الرقمية داخل المؤسسات الصحية، ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال الجانبين النظري والتطبيقي كما يلي:

1.3.1. على المستوى النظري:

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في القطاع الصحي.
- تساعد الدراسة في توضيح طبيعة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء داخل المؤسسات الصحية.
- تساهم الدراسة في سد جزء من الفجوة المعرفية المتعلقة بدراسة التجربة الرقمية في القطاع الصحي الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن للباحثين الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية المرتبطة بالتحويل الرقمي وتجربة العملاء.
- تدعم الدراسة المعرفة العلمية المتعلقة بأهمية توظيف التقنيات الرقمية في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم.
- تضيف الدراسة مرجعاً علمياً حديثاً يمكن الاستفادة منه في البحوث والدراسات التي تتناول التحويل الرقمي في المؤسسات الصحية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تساعد الدراسة إدارة مستشفى سليمان الحبيب على التعرف على مدى تأثير جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء.
- تساهم الدراسة في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين في الخدمات والمنصات الرقمية بالمستشفى.
- تدعم الدراسة متخذي القرار في وضع استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العملاء الرقمية.
- تساعد الدراسة في رفع مستوى رضا العملاء من خلال تطوير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم.
- تساهم الدراسة في تعزيز القدرة التنافسية للمستشفى من خلال تحسين الخدمات الرقمية وتجربة المستفيدين.
- توفر الدراسة نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الصحية الرقمية في المؤسسات الصحية المشابهة.
- تدعم الدراسة جهود التحويل الرقمي في القطاع الصحي بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- تساعد الدراسة في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تحسين تجربتهم الرقمية وزيادة ثقتهم بالخدمات الصحية المقدمة.

1.4. أسئلة الدراسة

تتبع أسئلة الدراسة من الحاجة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية التي يقدمها مستشفى سليمان الحبيب ومستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم، وفي ظل التوسع الكبير في استخدام التقنيات الرقمية في القطاع الصحي، أصبح من الضروري دراسة الجوانب المختلفة للتجربة الرقمية التي يمر بها العميل، ومدى تأثيرها في تكوين انطباعاته ومستوى رضاه عن المؤسسة الصحية.

وبناءً على ذلك، تتمثل أسئلة الدراسة فيما يلي:

• السؤال الرئيسي:

ما أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب بالمملكة العربية السعودية؟

• الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى جودة التجربة الرقمية التي يقدمها مستشفى سليمان الحبيب لعملائه؟
2. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة في المستشفى؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء؟
4. ما أكثر أبعاد جودة التجربة الرقمية تأثيراً في رضا العملاء؟
5. إلى أي مدى تسهم سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة ووضوح المعلومات وأمان المنصات الرقمية في تعزيز رضا العملاء؟

وتسعى هذه الأسئلة إلى توفير إطار واضح للدراسة يساعد في توجيه عملية جمع البيانات وتحليلها، بما يسهم في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة حول أثر جودة التجربة الرقمية في رضا العملاء داخل مستشفى سليمان الحبيب.

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الرقمية المقدمة ومستوى رضا العملاء عنها، كما تسعى الدراسة إلى تحديد الجوانب التي يمكن أن تسهم في تحسين التجربة الرقمية وتعزيز رضا المستفيدين من الخدمات الصحية الإلكترونية.

وتتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

• الهدف الرئيسي:

التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب بالمملكة العربية السعودية.

• الأهداف الفرعية:

1. قياس مستوى جودة التجربة الرقمية في الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مستشفى سليمان الحبيب.
2. تحديد مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة في المستشفى.
3. تحليل العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء.
4. تحديد أبعاد جودة التجربة الرقمية الأكثر تأثيراً في رضا العملاء.
5. تقديم توصيات تساعد إدارة المستشفى على تحسين خدماتها الرقمية وتعزيز رضا العملاء.

وتسهم هذه الأهداف في توجيه الدراسة نحو تحقيق فهم أعمق للعوامل المؤثرة في رضا العملاء، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير داخل البيئة الرقمية للمستشفى.

1.6. فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تسعى إلى اختبار طبيعة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب، وتُعد هذه الفرضيات أساسًا علميًا يساعد في تحليل البيانات واستخلاص النتائج المتعلقة بمدى تأثير أبعاد التجربة الرقمية المختلفة في مستوى رضا العملاء.

وتتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي :

• الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب.

• الفرضيات الفرعية:

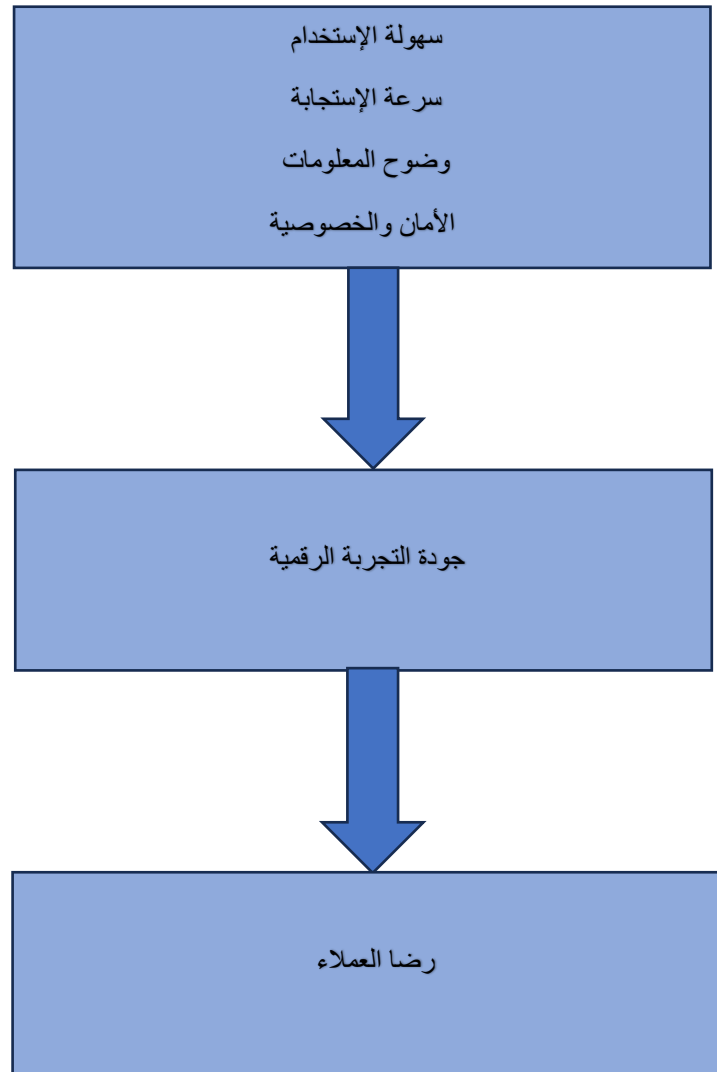
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الخدمات الرقمية ورضا العملاء.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة استجابة المنصات الرقمية ورضا العملاء.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح المعلومات الرقمية ورضا العملاء.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أمان وخصوصية الخدمات الرقمية ورضا العملاء.

وتهدف هذه الفرضيات إلى اختبار مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة التجربة الرقمية في رضا العملاء، مما يساعد في تحديد الجوانب الأكثر أهمية التي ينبغي التركيز عليها لتحسين الخدمات الرقمية المقدمة.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على وجود متغير مستقل يتمثل في جودة التجربة الرقمية، ومتغير تابع يتمثل في رضا العملاء. وتشمل جودة التجربة الرقمية مجموعة من الأبعاد التي تعكس مدى كفاءة الخدمات الرقمية المقدمة، وهي سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، ووضوح المعلومات، والأمان، والخصوصية.

ويفترض نموذج الدراسة أن تحسين هذه الأبعاد يؤدي إلى تعزيز جودة التجربة الرقمية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء عن الخدمات الصحية الرقمية المقدمة في مستشفى سليمان الحبي



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لطبيعة البحث الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب، ويُستخدم هذا المنهج لوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل البيانات المتعلقة بها بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تسهم في تفسير العلاقة بين المتغيرات. وسيتم جمع البيانات من خلال استبانة تُعد خصيصًا لقياس أبعاد جودة التجربة الرقمية ومستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة في المستشفى، وتتضمن الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تغطي الجوانب المختلفة للتجربة الرقمية، مثل سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، ووضوح المعلومات، والأمان، والخصوصية. أما مجتمع الدراسة فيتمثل في عملاء مستشفى سليمان الحبيب الذين يستخدمون الخدمات الرقمية للمستشفى، في حين سيتم اختيار عينة عشوائية من هؤلاء العملاء للمشاركة في الدراسة، وسيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط والانحدار، بهدف قياس أثر جودة التجربة الرقمية في رضا العملاء.

1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا في مستشفى سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية، باعتباره من المؤسسات الصحية الرائدة التي تعتمد بشكل كبير على الخدمات الرقمية في تقديم خدماتها للعملاء. وقد شهد المستشفى تطورًا ملحوظًا في مجال التحول الرقمي من خلال توفير مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية، مثل حجز المواعيد إلكترونياً، والملفات الطبية الرقمية، وخدمات الاستشارات عن بُعد، وتطبيقات الهواتف الذكية. وتُعد الدراسة الميدانية في هذا المستشفى مناسبة لتحقيق أهداف البحث، نظرًا لوجود بيئة رقمية متقدمة تتيح للباحث إمكانية قياس مستوى جودة التجربة الرقمية لدى العملاء ومدى تأثيرها في رضاهم عن الخدمات المقدمة، كما تسهم هذه الدراسة في توفير بيانات واقعية تساعد في تحليل العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء داخل المؤسسة الصحية.

وستشمل الدراسة الميدانية عينة من العملاء الذين يستخدمون الخدمات الرقمية للمستشفى، حيث سيتم توزيع الاستبانة عليهم وجمع البيانات المتعلقة بتقييمهم للتجربة الرقمية ومستوى رضاهم عن الخدمات الصحية الإلكترونية المقدمة لهم.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يتكون المشروع البحثي المقترح من مجموعة من الفصول التي تغطي مختلف جوانب الدراسة، بدءًا من الإطار العام للدراسة وانتهاءً بالنتائج والتوصيات، ويهدف هذا المخطط إلى تنظيم محتوى البحث بصورة منهجية تساهم في تسلسل الأفكار وتوضيح العلاقة بين أجزاء الدراسة المختلفة.

المحتوى المقترح:	الفصل:
الإطار العام للدراسة، ويشمل المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهمية الدراسة، وأسئلة الدراسة، وأهداف الدراسة، ومنهجية الدراسة، والدراسة الميدانية، ومخطط المشروع المقترح.	الفصل الأول
الدراسات السابقة والإطار النظري المتعلق بجودة التجربة الرقمية ورضا العملاء.	الفصل الثاني
منهجية الدراسة وإجراءاتها، ويشمل مجتمع الدراسة، والعينة، وأداة الدراسة، وإجراءات الصدق والثبات، وأساليب التحليل الإحصائي.	الفصل الثالث
عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة.	الفصل الرابع
النتائج والتوصيات والمقترحات للدراسات المستقبلية.	الفصل الخامس

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في السنوات الأخيرة تحولاً متسارعاً نتيجة التطورات المتلاحقة في مجال التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبحت التقنيات الحديثة جزءاً أساسياً من عملية تقديم الخدمات الصحية وإدارة العلاقة بين المؤسسات الصحية والمستفيدين منها، ولم يعد استخدام التكنولوجيا في المؤسسات الصحية مقتصرًا على الجوانب الطبية أو الإدارية الداخلية، بل امتد ليشمل مختلف مراحل تعامل العميل مع المؤسسة الصحية، بدءًا من البحث عن المعلومات، والتواصل مع المؤسسة، وحجز المواعيد، والاستفادة من الاستشارات والخدمات الإلكترونية، وانتهاءً بمتابعة الخدمات وتقديم الملاحظات والتقييمات، وقد أدى هذا التحول إلى ظهور أهمية متزايدة لمفهوم التجربة الرقمية، باعتبارها أحد المكونات الأساسية التي تؤثر في إدراك المستفيد لجودة الخدمات المقدمة ومستوى رضاه عنها.

وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن التجربة الرقمية في المجال الصحي تختلف عن مجرد استخدام منصة إلكترونية أو تطبيق صحي، إذ تشمل مجموع التفاعلات التي يمر بها المريض أو العميل من خلال القنوات الرقمية المختلفة، وما يترتب على هذه التفاعلات من انطباعات ومشاعر وتقييمات، وقد أوضحت Wang وزملاؤها (2022) من خلال مراجعة منهجية شاملة أن تجربة المريض الرقمية تتأثر بعدة عوامل، من أبرزها المعلومات، والتنقل داخل المنصة، والتخصيص، وطريقة عرض المحتوى، بالإضافة إلى ضرورة مراعاة احتياجات المستخدم عند تصميم الخدمات الرقمية، كما أكدت الدراسة أن نجاح التكنولوجيا الصحية لا يعتمد على وجود التقنية فقط، وإنما على مدى قدرتها على تقديم تجربة مفهومة ومفيدة وسهلة للمستخدم.

وفي ضوء ذلك، أصبحت جودة التجربة الرقمية من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في الدراسات الإدارية والتسويقية والصحية؛ لأنها تمثل نقطة التقاء بين التكنولوجيا وجودة الخدمة وتجربة العميل، فكلما كانت المنصة الرقمية سهلة الاستخدام، وسريعة الاستجابة، وتوفر معلومات واضحة ودقيقة، وتحافظ على خصوصية المستخدم وأمان بياناته، زادت احتمالية تكوين تجربة إيجابية لدى العميل، وعلى العكس من ذلك، فإن تعقيد الإجراءات، أو بطء النظام، أو عدم وضوح المعلومات، أو وجود مشكلات تقنية متكررة قد يؤدي إلى تكوين تجربة سلبية حتى إذا كانت الخدمة الصحية الأساسية المقدمة ذات جودة مرتفعة.

ويرتبط مفهوم جودة التجربة الرقمية في الدراسة الحالية بمتغيرين أساسيين؛ أولهما جودة التجربة الرقمية باعتبارها المتغير المستقل، وثانيهما رضا العملاء باعتباره المتغير التابع، ويقوم هذا التصور على افتراض أن جودة التفاعل مع الخدمات الرقمية يمكن أن تؤثر في تقييم العميل للخدمة وفي مستوى رضاه العام عن المؤسسة الصحية، وقد تم اختيار هذين المتغيرين في الدراسة الحالية نظرًا لأهميتهما في البيئة الصحية الحديثة، ولا سيما في ظل توسع المؤسسات الصحية السعودية في تقديم الخدمات الرقمية.

كما أن دراسة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء تكتسب أهمية خاصة في القطاع الصحي؛ لأن العميل في هذا القطاع لا يتعامل مع خدمة عادية يمكن استبدالها بسهولة، بل يتعامل مع خدمات ترتبط بصحته ووقته وبياناته الشخصية ودرجة ثقته بالمؤسسة الصحية، ولذلك فإن وجود تجربة رقمية موثوقة وسهلة وأمنة قد يساعد في تعزيز ثقة العميل ورضاه، بينما قد تؤدي المشكلات الرقمية إلى زيادة القلق وعدم الرضا والتردد في استخدام الخدمات الإلكترونية.

وتتناول الدراسات السابقة في هذا الفصل المتغير المستقل، وهو جودة التجربة الرقمية، والمتغير التابع، وهو رضا العملاء، ثم تناقش العلاقة بين المتغيرين من خلال عرض وتحليل مجموعة من الدراسات ذات الصلة، كما يهدف

الفصل إلى توضيح ما توصلت إليه الدراسات السابقة، ومقارنة نتائجها، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية التي تركز على مستشفى سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية.

2.2. المتغير المستقل

جودة التجربة الرقمية

تعد جودة التجربة الرقمية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة التوسع في استخدام القنوات والمنصات الإلكترونية في تقديم الخدمات، ويشير مفهوم التجربة الرقمية بصورة عامة إلى مجموع التفاعلات والانطباعات التي يمر بها المستخدم أثناء تعامله مع المؤسسة من خلال الوسائل الرقمية المختلفة، ولا تقتصر هذه التجربة على لحظة استخدام التطبيق أو الموقع الإلكتروني، وإنما تبدأ قبل الاستخدام من خلال البحث عن المعلومات والتعرف على الخدمة، وتستمر أثناء تنفيذ الخدمة، ثم تمتد إلى مرحلة ما بعد تقديم الخدمة من خلال المتابعة والتواصل وتقييم التجربة.

وفي المجال الصحي، أصبحت التجربة الرقمية أكثر تعقيداً نظراً لتعدد القنوات التي يمكن أن يتفاعل من خلالها المريض مع المؤسسة الصحية، فقد يستخدم العميل الموقع الإلكتروني للتعرف على الخدمات، ثم ينتقل إلى التطبيق لحجز موعد، ثم يستخدم خدمة الاستشارة عن بُعد، ويتلقى إشعارات ورسائل إلكترونية، ويطلع على معلوماته الطبية أو نتائج فحوصاته من خلال المنصة الرقمية، وبالتالي فإن تقييم العميل للمؤسسة لا يتكون من تفاعل واحد، وإنما من مجموعة متتابعة من التفاعلات الرقمية.

وتُعرّف جودة التجربة الرقمية في إطار الدراسة الحالية بأنها مدى قدرة الخدمات والمنصات الرقمية التي توفرها المؤسسة الصحية على تقديم تجربة سهلة وفعالة وسريعة وأمنة تتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم، ويتضمن هذا المفهوم عدداً من الأبعاد التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية، وهي: سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، ووضوح المعلومات، والأمان والخصوصية.

• سرعة الإستجابة

تُعد سرعة الاستجابة من الأبعاد المهمة لجودة التجربة الرقمية، ويقصد بها قدرة النظام أو المنصة الرقمية على الاستجابة لطلبات المستخدم وتنفيذ العمليات المطلوبة خلال وقت مناسب، وتزداد أهمية هذا البعد في الخدمات الصحية بسبب ارتباط كثير من الخدمات بالوقت، مثل حجز المواعيد، والاستشارات الافتراضية، والوصول إلى المعلومات، واستقبال التنبيهات والإشعارات.

فعندما يستغرق النظام وقتاً طويلاً في تحميل الصفحات أو تنفيذ الطلبات، أو عندما يتأخر الرد على استفسارات العملاء، فقد يشعر العميل بعدم الكفاءة وعدم الاهتمام، أما عندما تكون المنصة سريعة وفعالة، فإن ذلك يقلل الوقت والجهد ويجعل العميل أكثر ارتياحاً أثناء استخدام الخدمة.

وقد أظهرت دراسة AlShareef و AlWabel (2024) التي أجريت على مستوى المملكة العربية السعودية أن مستخدمي الاستشارات الافتراضية أظهروا تقييمات مرتفعة فيما يتعلق بسرعة وملاءمة الخدمات الرقمية، كما وجد المشاركون أن الاستشارات الافتراضية أكثر ملاءمة وسرعة ووضوحاً في التواصل مقارنة بالاستشارات الحضورية في عدد من الجوانب، وشملت الدراسة 3,196 مشاركاً من مختلف مناطق المملكة، مما يوفر مؤشراً مهماً على أهمية عناصر التجربة الرقمية في

تقييم الخدمات الصحية. (PubMed)

• وضوح المعلومات

يمثل وضوح المعلومات بعدًا أساسيًا في جودة التجربة الرقمية؛ لأن العميل يعتمد على المعلومات الإلكترونية لفهم الخدمة واتخاذ القرارات المتعلقة بها، ويشمل وضوح المعلومات أن تكون البيانات المقدمة للمستخدم مفهومة، ومنظمة، ودقيقة، وحديثة، وسهلة الوصول.

وفي المؤسسات الصحية، تزداد أهمية وضوح المعلومات نظرًا لحساسية المعلومات التي يبحث عنها المستفيد، فعلى سبيل المثال، يحتاج العميل إلى معرفة مواعيد الأطباء، وتخصصاتهم، وأسعار الخدمات، وموقع العيادة، وطريقة حجز الموعد، والتعليمات المتعلقة بالخدمة، وغيرها من المعلومات، وفي حال كانت هذه المعلومات غير واضحة أو موزعة بصورة تجعل الوصول إليها صعبًا، فقد يؤدي ذلك إلى إرباك العميل وتقليل رضاه.

وقد أكدت Wang وزملاؤها (2022) أهمية المعلومات بوصفها أحد المكونات الأساسية للتجربة الرقمية للمريض، إلى جانب التنقل والتخصيص وطريقة عرض المحتوى، وتوضح هذه النتائج أن تقديم المعلومات الصحية بطريقة منظمة ومفهومة يعد جزءًا أساسيًا من تصميم التجربة الرقمية الناجحة.

• الأمان والخصوصية

يعد الأمان والخصوصية من أكثر الأبعاد حساسية في الخدمات الصحية الرقمية، وذلك بسبب طبيعة البيانات التي يتم التعامل معها، والتي قد تتضمن معلومات شخصية وصحية وطبية شديدة الحساسية، ولذلك فإن العميل يحتاج إلى الشعور بأن بياناته محفوظة وأن استخدامها يتم بطريقة آمنة، وأن الوصول إليها محصور بالأشخاص والجهات المصرح لها.

وتتضمن جودة الأمان الرقمي حماية بيانات المستخدم، وتأمين عملية تسجيل الدخول، وحماية المعلومات الطبية، وتوفير وسائل تحقق مناسبة، وإشعار المستخدم بطريقة التعامل مع بياناته، كما تشمل الخصوصية وضوح السياسات المتعلقة بجمع البيانات واستخدامها وحفظها.

ولا يقتصر أثر الأمان والخصوصية على الجانب التقني، بل يرتبط كذلك بالثقة، فالعميل الذي يشعر بأن بياناته معرضة للخطر قد يتردد في استخدام الخدمات الرقمية، حتى لو كانت سهلة وسريعة، وعلى الجانب الآخر، فإن الشعور بالأمان قد يشجع العميل على الاعتماد على القنوات الرقمية بصورة أكبر.

وقد أظهرت الدراسات المتعلقة بالتجربة الرقمية الصحية أن الخصوصية والثقة تمثلان جوانب مهمة في تقييم المستخدم للتقنيات الصحية، كما أظهرت دراسة AISHareef وAIWabel (2024) أن المشاركين قَيّموا الاستشارات الافتراضية بصورة إيجابية من حيث الخصوصية والتواصل، وهو ما يشير إلى أهمية هذه العناصر في تكوين تجربة صحية رقمية مرضية.

أهمية جودة التجربة الرقمية في المؤسسات الصحية :

تتبع أهمية جودة التجربة الرقمية من كونها أصبحت جزءاً أساسياً من جودة الخدمة الكلية التي تقدمها المؤسسة الصحية، فالعميل لا يقيم المؤسسة بناءً على المقابلة الطبية وحدها، بل يبدأ تكوين انطباعه من اللحظة التي يبحث فيها عن المؤسسة أو الطبيب، ثم يحجز الموعد، ويتلقى الإشعارات، ويتواصل مع المؤسسة، ويستخدم الخدمات الرقمية المختلفة.

ولهذا فإن وجود تجربة رقمية متكاملة قد يسهم في تحسين العلاقة بين المؤسسة والعميل، وتقليل الجهد المبذول للحصول على الخدمة، وزيادة سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات، كما يمكن أن يساعد المؤسسة في تحسين كفاءة عملياتها وتقليل الاعتماد على بعض الإجراءات الورقية والحضورية.

وفي المقابل، فإن ضعف جودة التجربة الرقمية قد يؤدي إلى مجموعة من المشكلات، مثل زيادة الاستفسارات، وكثرة الشكاوى، وصعوبة الوصول إلى الخدمة، وارتفاع احتمالية ترك المستخدم للمنصة والبحث عن بدائل أخرى، ومن هنا تظهر أهمية قياس جودة التجربة الرقمية بصورة مستمرة والاستفادة من آراء العملاء في تطويرها.

2.3. المتغير التابع

رضاء العملاء

يُعد رضا العملاء من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الخدمات والتسويق، ويشير بصورة عامة إلى درجة تقييم العميل للخدمة التي حصل عليها مقارنة بما كان يتوقعه منها، ويتكون الرضا نتيجة المقارنة بين توقعات العميل قبل الحصول على الخدمة وإدراكه لأدائها بعد الحصول عليها.

وفي القطاع الصحي، يكتسب رضا العملاء أهمية خاصة؛ لأن تقييم العميل لا يعتمد فقط على النتيجة الطبية، وإنما يشمل كذلك أسلوب التعامل، وسهولة الوصول إلى الخدمة، ووضوح المعلومات، والوقت المستغرق، ودرجة الاهتمام، والقدرة على التواصل مع المؤسسة، ومع التوسع في الخدمات الرقمية، أصبحت القنوات الإلكترونية جزءاً من العوامل التي يمكن أن تؤثر في رضا العميل.

وفي الدراسة الحالية، يُنظر إلى رضا العملاء باعتباره مستوى الرضا الذي يشعر به العميل نتيجة استخدام الخدمات الرقمية للمؤسسة الصحية، ومدى توافق هذه الخدمات مع توقعاته واحتياجاته، ويمكن أن يظهر هذا الرضا من خلال تقييم العميل لسهولة حصوله على الخدمة، ورضاه عن أداء المنصة، وثقته بالخدمة الرقمية، واستعداده للاستمرار في استخدامها.

• أبعاد رضا العملاء

يمكن النظر إلى رضا العملاء من خلال مجموعة من المؤشرات التي تساعد في قياسه، ومن أهمها الرضا العام عن الخدمة، ومدى توافق الخدمة مع التوقعات، والاستعداد لإعادة استخدام الخدمة، والاستعداد للتوصية بها للآخرين.

فالرضا العام يعكس التقييم الشامل للتجربة، بينما يعكس توافق الخدمة مع التوقعات مدى نجاح المؤسسة في تلبية ما كان العميل يتوقعه، أما إعادة الاستخدام فتشير إلى مدى استعداد العميل للاستمرار في استخدام الخدمة الرقمية مستقبلاً، في حين يمكن أن يعكس التوصية بالمنصة مستوى الثقة والانطباع الإيجابي الذي تكوّن لدى العميل.

وتساعد هذه المؤشرات في تحويل مفهوم الرضا من مفهوم عام إلى مجموعة من العناصر التي يمكن قياسها من خلال الاستبانة، وهو ما يتناسب مع المنهج الوصفي التحليلي المقترح في الدراسة الحالية.

• أهمية رضا العملاء في المؤسسات الصحية

يمثل رضا العملاء أحد المؤشرات المهمة التي يمكن للمؤسسات الصحية استخدامها لتقييم جودة الخدمات المقدمة، فارتفاع مستوى الرضا قد يشير إلى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، بينما قد يشير انخفاض الرضا إلى وجود جوانب تحتاج إلى التحسين والتطوير.

كما أن رضا العملاء قد يؤثر في العلاقة طويلة المدى بين العميل والمؤسسة الصحية. فعندما يحصل العميل على تجربة إيجابية، فمن المتوقع أن يكون أكثر استعدادًا للاستمرار في التعامل مع المؤسسة والاستفادة من خدماتها الرقمية مستقبلاً، أما التجارب السلبية المتكررة فقد تؤدي إلى انخفاض الثقة وتراجع الرغبة في استخدام الخدمات الرقمية.

وفي البيئة الصحية الرقمية، يصبح رضا العميل أكثر ارتباطاً بسهولة الوصول إلى الخدمة وجودة التواصل وسرعة الحصول على المعلومات، لأن هذه العناصر تشكل جزءاً من التجربة الكاملة التي يمر بها المستفيد.

• رضا العملاء عن الخدمات الصحية الرقمية في المملكة العربية السعودية

أظهرت الدراسات الحديثة في المملكة العربية السعودية وجود اهتمام متزايد بتقييم تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية الرقمية، فقد أجرت Mohamed وزملاؤها (2023) دراسة مقطعية في منطقة جازان هدفت إلى قياس تصورات المرضى تجاه الخدمات الصحية الرقمية، وشملت الدراسة 323 مشاركاً، وأظهرت النتائج أن 55.4% من المشاركين وجدوا الخدمات الصحية الرقمية مرضية، كما رأى عدد كبير من المشاركين أن الخدمات الرقمية يمكن أن تقلل الزيارات غير الضرورية للعيادات الخارجية، وأنها يمكن أن تكون مفيدة في متابعة المرضى المصابين بالأمراض المزمنة.

وتشير هذه النتائج إلى أن تقبل المرضى للخدمات الرقمية لا يرتبط فقط بتوفر التقنية، وإنما يرتبط أيضاً بمدى إدراكهم لفائدتها وسهولة استخدامها وقدرتها على توفير الوقت والجهد، كما تعكس النتائج وجود اتجاه إيجابي تجاه استخدام الخدمات الصحية الرقمية في المملكة، مع استمرار الحاجة إلى تحسين جودة التجربة الرقمية وتحديد العوامل التي تؤثر في رضا المستخدمين.

وفي دراسة أخرى، قارن AlShareef وAIWabel (2024) بين الاستشارات الافتراضية والاستشارات الحضورية في المملكة العربية السعودية، ووجدت الدراسة أن المشاركين قِيمُوا الاستشارات الافتراضية بدرجات مرتفعة جداً من حيث الرضا، حيث بلغ الرضا العام عن الاستشارات الافتراضية 97.4% مقارنة بـ 84.0% للاستشارات الحضورية في العينة المدروسة، كما ارتبطت الخدمات الافتراضية بمستويات مرتفعة من الملاءمة وسرعة الخدمة والخصوصية وجودة التواصل.

وتوضح هذه النتائج أن عناصر التجربة الرقمية يمكن أن تكون ذات أهمية كبيرة في تكوين رضا المستفيد، خصوصاً عندما تساعد التقنية على تقليل الوقت والجهد وتسهيل التواصل والوصول إلى الخدمة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تقوم الدراسة الحالية على افتراض وجود علاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء، بحيث يؤدي ارتفاع جودة الخدمات الرقمية إلى زيادة احتمالية ارتفاع مستوى رضا العملاء، ويستند هذا الافتراض إلى أن العميل لا يقيم المؤسسة الصحية بناءً على جودة الخدمة الطبية فقط، وإنما يكون تقييمًا شاملاً بناءً على جميع نقاط الاتصال التي يمر بها.

فعندما يستطيع العميل الوصول إلى المعلومات بسهولة، وحجز الموعد بسرعة، واستخدام المنصة دون تعقيد، والحصول على استجابة مناسبة، والشعور بأن معلوماته الشخصية والطبية آمنة، فإن هذه العناصر مجتمعة يمكن أن تؤدي إلى تكوين تجربة إيجابية، ومن الطبيعي أن تنعكس التجربة الإيجابية على مستوى رضا العميل عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها.

وتشير الدراسات الحديثة إلى وجود ارتباط بين جودة التجربة الرقمية وتجربة المريض ورضاه، إلا أن طبيعة هذه العلاقة قد تختلف باختلاف نوع الخدمة الرقمية، والسياق الصحي، وخصائص المستخدمين، ومستوى جاهزية البنية الرقمية.

• دراسة (Wang et al. (2022

قدمت Wang وزملاؤها (2022) مراجعة شاملة للدراسات المتعلقة بالتجربة الرقمية للمريض في مجال الصحة الرقمية، وهدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر في تجربة المريض الرقمية، بالإضافة إلى تحديد الاعتبارات التصميمية التي يمكن أن تساعد في تحسين هذه التجربة.

واعتمدت الدراسة على مراجعة منهجية شاملة للدراسات السابقة، وخلصت إلى تحديد مجموعة من الجوانب المهمة في تصميم التجربة الرقمية، من أبرزها المعلومات، والتنقل، والتخصيص، وطريقة عرض المحتوى، إلى جانب أهمية التصميم الذي يركز على المستخدم.

وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في دعم الجانب النظري للمتغير المستقل، لأنها توضح أن جودة التجربة الرقمية لا تتحدد بعامل تقني واحد، وإنما تتكون من مجموعة من الخصائص التي تجعل الخدمة الرقمية مفهومة وسهلة ومناسبة للمستخدم، كما تتفق الدراسة مع النموذج الحالي في التركيز على سهولة الاستخدام ووضوح المعلومات باعتبارهما من الجوانب المهمة للتجربة الرقمية.

• دراسة (Canfell et al. (2024)

تناولت دراسة Canfell وزملائه (2024) أثر المستشفيات الرقمية على تجربة المرضى والكوادر الصحية من خلال مراجعة منهجية وتركيب نوعي للأدلة السابقة. وأشارت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في المستشفيات يتوسع بصورة سريعة، إلا أن تقييم أثره لا ينبغي أن يقتصر على مؤشرات التكلفة والجودة التشغيلية، بل يجب أن يشمل كذلك تجربة المريض والموظف.

وأظهرت المراجعة أن الأدلة المتعلقة بتجربة المرضى في المستشفيات الرقمية كانت محدودة نسبيًا، وأن هناك مؤشرات إيجابية في بعض الجوانب، مع وجود حاجة إلى مزيد من البحث لفهم التجربة الرقمية للمريض بصورة أكثر وضوحًا. كما أشارت الدراسة إلى أهمية قابلية الاستخدام والوصول إلى البيانات والخصوصية والتكيف مع الأنظمة الرقمية.

وتدعم هذه الدراسة أهمية البحث الحالي من خلال التأكيد على أن التحول الرقمي وحده لا يكفي، وإنما يجب دراسة أثره على تجربة المستفيد. كما أنها تتفق مع الدراسة الحالية في التركيز على ضرورة فهم العلاقة بين التحول الرقمي وتجربة المريض، مع اختلافها في أن الدراسة الحالية تركز على جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء داخل مؤسسة صحية محددة.

• دراسة (AlShareef and AlWabel (2024)

تناولت دراسة AlShareef وAlWabel (2024) مقارنة تجربة المرضى في الاستشارات الافتراضية والحضورية داخل المملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على مسح وطني مقطعي شمل 3,196 مشاركًا.

وأظهرت النتائج أن المرضى الذين استخدموا الاستشارات الافتراضية سجلوا مستويات مرتفعة من الرضا، كما وجد المشاركون أن الاستشارات الافتراضية أكثر ملاءمة وسرعة وخصوصية وتواصلًا من الاستشارات الحضورية في عدد من المؤشرات، وبلغ الرضا العام عن الاستشارات الافتراضية 97.4% مقارنة بـ 84.0% للاستشارات الحضورية.

وتكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة للدراسة الحالية لأنها توضح أن خصائص التجربة الرقمية، مثل الملاءمة والسرعة والخصوصية وجودة التواصل، يمكن أن ترتبط بصورة قوية برضا المستفيدين، كما تتوافق هذه النتائج مع أبعاد المتغير المستقل في الدراسة الحالية، خصوصًا سرعة الاستجابة والأمان والخصوصية، وتختلف عنها الدراسة الحالية في أنها لا تقارن بين الاستشارات الافتراضية والحضورية، وإنما تركز على أثر جودة التجربة الرقمية بصورة عامة على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب.

• مناقشة الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح وجود اتفاق عام على أهمية التكنولوجيا الرقمية في تطوير الخدمات الصحية وتحسين تجربة المستفيد، فقد ركزت Wang وزملاؤها (2022) على العوامل التصميمية التي تؤثر في التجربة الرقمية، كما تناولت دراسة AlShareef وAIWabel (2024) الرضا عن الاستشارات الافتراضية، في حين قدمت دراسة Canfell وزملائه (2024) مراجعة أوسع لأثر المستشفيات الرقمية على تجربة المرضى والكوادر الصحية، أما Monshi وزملاؤها (2025) فقد ركزت بصورة مباشرة على تجربة المرضى مع التكنولوجيا الصحية في المملكة العربية السعودية.

وتشير المقارنة بين هذه الدراسات إلى أن جودة التجربة الرقمية ترتبط بعدد من الجوانب المهمة، مثل سهولة الاستخدام، وسرعة الخدمة، وجودة التواصل، ووضوح المعلومات، والخصوصية، كما تشير الدراسات إلى أن توفير التقنية لا يعني بالضرورة تحقيق تجربة إيجابية؛ إذ يجب أن تكون التقنية مصممة بطريقة تتوافق مع احتياجات المستخدم وقدرته على التعامل معها.

ومن ناحية أخرى، تختلف الدراسات السابقة في طبيعة المجتمعات والعينات والخدمات الرقمية التي تناولتها، فبعضها ركز على الخدمات الصحية الرقمية بصورة عامة، وبعضها تناول الاستشارات الافتراضية، وبعضها تناول المستشفيات الرقمية بصورة أشمل، وهذا الاختلاف يوضح أن التجربة الرقمية قد تتأثر بطبيعة الخدمة والسياق الذي تقدم فيه.

وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري وتحديد أبعاد جودة التجربة الرقمية واختيار المؤشرات المناسبة لقياس رضا العملاء، كما تساعد نتائج الدراسات السابقة في تفسير النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة الميدانية لاحقاً.

• أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التأكيد على أن التكنولوجيا الرقمية أصبحت عنصرًا مهمًا في تطوير الخدمات الصحية، وأن تجربة المستخدم تمثل جانبًا أساسيًا من نجاح التحول الرقمي، كما تتفق في أهمية دراسة الخدمات الرقمية من منظور المستفيد، وضرورة قياس مدى رضا المستخدمين عنها.

كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة Wang وزملائها (2022) في التركيز على سهولة الاستخدام ووضوح المعلومات كعناصر مهمة في التجربة الرقمية، وتتفق مع دراسة AlShareef و (2024) AIWabel في أهمية السرعة والخصوصية وجودة التواصل، كما تتفق مع الدراسات السعودية في الاهتمام بالسياق المحلي للخدمات الصحية الرقمية.

• أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق؛ إذ تركز على مستشفى سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية، بينما تناولت الدراسات السابقة مناطق أو مؤسسات أو خدمات رقمية مختلفة.

كما تختلف من حيث المتغيرات، حيث تركز الدراسة الحالية بصورة مباشرة على جودة التجربة الرقمية باعتبارها متغيرًا مستقلًا وعلى رضا العملاء باعتباره متغيرًا تابعًا، مع تحليل عدد من أبعاد جودة التجربة الرقمية، وهي سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، ووضوح المعلومات، والأمان، والخصوصية.

كذلك تتميز الدراسة الحالية بمحاولة الربط بين هذه الأبعاد ورضا العملاء داخل مؤسسة صحية خاصة، بما يساعد على تقديم فهم أكثر تحديدًا للعوامل الرقمية التي يمكن أن تؤثر في رضا المستفيدين.

• الفجوة البحثية التي تستهدفها الدراسة الحالية

على الرغم من تزايد الدراسات المتعلقة بالصحة الرقمية وتجربة المرضى، إلا أن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تركز على العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في المؤسسات الصحية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، كما أن بعض الدراسات ركزت على استخدام التكنولوجيا أو تقبل الخدمات الرقمية، بينما لم تتناول بصورة مباشرة جميع أبعاد جودة التجربة الرقمية وعلاقتها برضا العميل داخل مؤسسة صحية محددة.

وتأتي الدراسة الحالية استجابة لهذه الفجوة من خلال دراسة مستشفى سليمان الحبيب باعتباره مؤسسة صحية تعتمد على مجموعة من القنوات والخدمات الرقمية، وتهدف الدراسة إلى قياس مستوى جودة التجربة الرقمية من وجهة نظر العملاء، وتحديد مستوى رضاهم، وتحليل العلاقة بين المتغيرين، بما يمكن أن يساعد في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين.

2.5. الخاتمة

تناول هذا الفصل مجموعة من الدراسات والأدبيات المرتبطة بموضوع جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في القطاع الصحي، وقد بدأ الفصل بتوضيح مفهوم التجربة الرقمية وأهميتها في ظل التحول المتسارع نحو استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الصحية، ثم تناول المتغير المستقل المتمثل في جودة التجربة الرقمية وأبعاده الأساسية، وهي سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، ووضوح المعلومات، والأمان، والخصوصية.

كما تناول الفصل المتغير التابع المتمثل في رضا العملاء، موضوعًا أهميته باعتباره أحد المؤشرات التي يمكن للمؤسسات الصحية الاعتماد عليها في تقييم جودة الخدمات المقدمة ومدى توافقها مع توقعات المستفيدين، وقد تم توضيح أن رضا العميل في البيئة الرقمية لا يتأثر بالخدمة الصحية الأساسية فقط، وإنما يمكن أن يتأثر كذلك بسهولة الوصول إلى الخدمة، وسرعة تنفيذها، ووضوح المعلومات، وجودة التواصل، والشعور بالأمان، والخصوصية.

كما أظهرت الدراسات السابقة التي تم استعراضها وجود اهتمام متزايد بالتجربة الرقمية في القطاع الصحي عالميًا ومحليًا، وأكدت الدراسات السعودية على وجه الخصوص وجود اتجاه إيجابي نحو الخدمات الصحية الرقمية، مع اختلاف مستويات الاستخدام والتفضيلات من فئة إلى أخرى، كما أظهرت بعض الدراسات أن الخدمات الافتراضية يمكن أن تحقق مستويات مرتفعة من الرضا عندما تتصف بالملاءمة والسرعة والخصوصية وجودة التواصل.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن جودة التجربة الرقمية تمثل عاملاً مهماً يمكن أن يسهم في تشكيل رضا العملاء عن الخدمات الصحية الرقمية، إلا أن طبيعة هذا الأثر تحتاج إلى دراسة تطبيقية في بيئات صحية محددة، خصوصاً في المؤسسات الصحية الخاصة بالملكة العربية السعودية.

ومن هنا تأتي الدراسة الحالية لدراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب، من خلال قياس مجموعة من أبعاد جودة التجربة الرقمية وتحليل علاقتها بمستوى رضا العملاء، ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم فهم أكثر وضوحًا للعوامل الرقمية التي تؤثر في تجربة المستفيد، وأن تساعد في تقديم توصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الرقمية وتحسين مستوى رضا العملاء.

قائمة المراجع:

- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Payne, A., Frow, P., & Eggert, A. (2017). The customer experience framework: Understanding, measurement and management. *Journal of Marketing Management*, 33(5–6), 467–489.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Payne, A., Frow, P., & Eggert, A. (2017). The customer experience framework: Understanding, measurement and management. *Journal of Marketing Management*, 33(5–6), 467–489.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

- مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية (2025) رؤية المملكة العربية السعودية 2030 المملكة العربية السعودية.
- مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية. (2021). رؤية المملكة العربية السعودية 2030. <https://vision2030.gov.sa>

- AlShareef, S. M., & AlWabel, A. A. (2024). A comparison of the convenience, quality of interaction, and satisfaction of virtual and in-person healthcare consultations: A nationwide study. *Journal of Clinical Medicine*, 13(17), 5203. <https://doi.org/10.3390/jcm13175203>
- Canfell, O. J., Woods, L., Meshkat, Y., Krivit, J., Gunashanhar, B., Slade, C., Burton-Jones, A., & Sullivan, C. (2024). The impact of digital hospitals on patient and clinician experience: Systematic review and qualitative evidence synthesis. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e47715. <https://doi.org/10.2196/47715>
- Mohamed, A. H., Ghonim, M., Somaili, M., Abdelmola, A., Haqawi, I. Y. A., Shmakhi, Y. M. N., Refaei, B. A. I., Refaei, E. A. I., Aburasain, A. B., Harbi, M. H. A., Harbi, R. H. A., & Albasheer, O. (2023). Patients' perception towards digital health services in Saudi Arabia: A cross-sectional study. *Medicine*, 102(50), e36389. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000036389>
- Monshi, S. S., Maajeeni, J. E., Aljawi, L. K., Jaha, M. J., Alturkistani, M. I., & Alqurashi, Y. S. (2025). Patient experience with health technology in Saudi Arabia: A systematic review. *Saudi Journal of Health Systems Research*, 5(3), 155–164. <https://doi.org/10.1159/000545897>
- Wang, T., Giunti, G., Melles, M., & Goossens, R. (2022). Digital patient experience: Umbrella systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 24(8), e37952. <https://doi.org/10.2196/37952>