

أثر جودة التجربة الرقمية في أنظمة حجز المواعيد الإلكترونية
على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة
العربية السعودية

التكليف الأول

أسم الطالبة
ايمان احمد الجابري

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

المحتويات

1.1 المقدمة	4
1.2 مشكلة البحث	4
1.2.1 فجوات على المستوى النظري:	4
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:	5
1.4 أسئلة الدراسة	5
1.5 أهداف الدراسة	6
1.6 فرضيات الدراسة	6
1.7 نموذج الدراسة	6
1.8 منهجية الدراسة	6
1.9 الدراسة الميدانية	8
1.10 مخطط المشروع المقترح	8
2.1 المقدمة	9
2.2 مفهوم جودة التجربة الرقمية	9
2.3 مفهوم رضا العملاء	11
2.4 مفهوم نية إعادة الحجز	11
2.5 العلاقة بين المتغيرات	12
ثانياً: أثر رضا العملاء على نية إعادة الحجز	12
ثالثاً: الأثر المباشر لجودة التجربة الرقمية على نية إعادة الحجز	12
2.6 الخاتمة	13
قائمة المراجع	14
المراجع العربية:	14
قائمة الملاحق	16
مقدمة الاستبانة:	16

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة (إعداد الباحثة)	10
2	ملخص منهجية البحث (إعداد الباحثة)	11
3	أبعاد جودة التجربة الرقمية (إعداد الباحثة)	18
4	مراحل تطور رضا العملاء الرقمي (إعداد الباحثة)	22

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يشهد قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث تتجه العيادات الطبية الخاصة إلى تبني أنظمة الحجز الإلكتروني للمواعيد عبر المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية ومنصات التواصل الفوري، بما يساهم في تحسين كفاءة تقديم الخدمات الصحية وتسهيل وصول العملاء إليها. وقد أدى هذا التحول إلى جعل جودة التجربة الرقمية أحد العوامل الرئيسية المؤثرة في تقييم العملاء للخدمة الصحية، وفي استمرار تعاملهم مع مقدم الخدمة (علي جمعة أحمد وآخرون، 2023).

وتشير جودة التجربة الرقمية إلى إدراك المستخدم لجودة تفاعله مع الأنظمة الرقمية، من خلال مجموعة من الأبعاد، مثل سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات، والأمان والخصوصية، والتي تساهم مجتمعة في تكوين الانطباع العام عن الخدمة الرقمية (ولي وآخرون، 2020؛ علي جمعة أحمد وآخرون، 2023).

ويُعد رضا العملاء من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات الصحية، إذ يعكس مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء واحتياجاتهم، ويؤثر بصورة مباشرة في ولائهم واستمرارهم في التعامل مع المؤسسة الصحية (الحربي، 2023). كما تُعد نية إعادة الحجز أحد المؤشرات السلوكية المهمة التي تعبر عن استعداد العميل لاستخدام نظام الحجز الإلكتروني مرة أخرى في المستقبل، وتتأثر بدرجة كبيرة بمستوى الرضا عن التجربة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة (محفوظ وآخرون، 2023).

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة التجربة الرقمية لأنظمة حجز المواعيد الإلكترونية على رضا العملاء، وتحليل الدور الوسيط لرضا العملاء في العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ونية إعادة الحجز لدى عملاء العيادات الطبية الخاصة في المملكة العربية السعودية. وتتبع أهمية الدراسة من مواكبتها للتوجهات الوطنية نحو التحول الرقمي في القطاع الصحي، إضافة إلى محدودية الدراسات العربية التي تناولت هذه المتغيرات بصورة تكاملية داخل بيئة العيادات الطبية الخاصة في المملكة العربية السعودية.

1.2 مشكلة البحث

على الرغم من التوسع الملحوظ في اعتماد أنظمة الحجز الإلكتروني في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، تشير الملاحظات الميدانية والشكاوى المسجلة إلى أن كثيراً من هذه الأنظمة لا ترقى إلى توقعات العملاء من حيث سهولة الاستخدام وموثوقية المعلومات وسرعة الاستجابة. يُفرض ذلك إلى تساؤلات جوهرية حول مدى تأثير جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ونيّتهم في إعادة الحجز عبر القنوات الإلكترونية ذاتها.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوة النظرية في شح الدراسات العربية التي تتناول جودة التجربة الرقمية لأنظمة الحجز الطبي الإلكتروني بوصفها متغيراً مستقلاً مرتبطاً برضا العملاء ونية إعادة الحجز في السياق السعودي تحديداً. كما يلاحظ غياب إطار نظري متكامل يجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة في منظومة بحثية واحدة تراعي الخصوصية الثقافية للبيئة السعودية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

على الصعيد التطبيقي، تغيب التوصيات العملية الموجهة لإدارات العيادات الطبية الخاصة بشأن كيفية تحسين جودة التجربة الرقمية لأنظمة الحجز الإلكتروني بما ينعكس إيجاباً على رضا عملائها وولائهم السلوكي. كما تُشير البيانات غير الرسمية إلى أن نسبة من العملاء يُجمعون عن إعادة الحجز عبر نفس النظام بعد تجربتهم الأولى، وهو ما يستوجب البحث العلمي للتعرف على الأسباب ووضع حلول مناسبة.

1.3 أهمية الدراسة

يعتبر البحث في أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ونية إعادة الحجز من المواضيع الحيوية التي تلامس احتياجات المنظمات الصحية الحديثة. في عالم يتسم بالتنافسية الشديدة وسرعة التغيرات الرقمية، تُعد جودة التجربة الرقمية إحدى العوامل الأساسية لنجاح المؤسسات الصحية في الاحتفاظ بعملائها وتعزيز ولائهم.

1.3.1 على المستوى النظري:

تُسهّم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بإدارة التجربة الرقمية في قطاع الرعاية الصحية الخاصة، من خلال تقديم إطار مفاهيمي يربط بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء ونية إعادة الحجز في سياق سعودي. كما تُسهّم في تطوير نماذج قياس ثلاث البيئة الرقمية الصحية في دول الخليج العربي.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

توفر نتائج هذه الدراسة رؤى استراتيجية قابلة للتطبيق تُعين إدارات العيادات الطبية الخاصة على تطوير أنظمة الحجز الإلكتروني وتحسين جودتها، مما يُعزز رضا العملاء وولاءهم السلوكي. كما تُمثّل مرجعاً مفيداً لصانعي القرار في القطاع الصحي الساعين إلى تحقيق أهداف التحول الرقمي في إطار رؤية 2030.

1.4 أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي: ما أثر جودة التجربة الرقمية في أنظمة حجز المواعيد الإلكترونية على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية؟
- ← السؤال الفرعي 1: ما مستوى جودة التجربة الرقمية في أنظمة الحجز الإلكترونية للعيادات الطبية الخاصة؟
- ← السؤال الفرعي 2: هل تؤثر جودة التجربة الرقمية تأثيراً ذا دلالة إحصائية على رضا العملاء؟
- ← السؤال الفرعي 3: هل يؤثر رضا العملاء تأثيراً ذا دلالة إحصائية على نية إعادة الحجز؟

← السؤال الفرعي 4: هل تؤثر جودة التجربة الرقمية تأثيراً مباشراً ذا دلالة إحصائية على نية إعادة الحجز؟

1.5 أهداف الدراسة

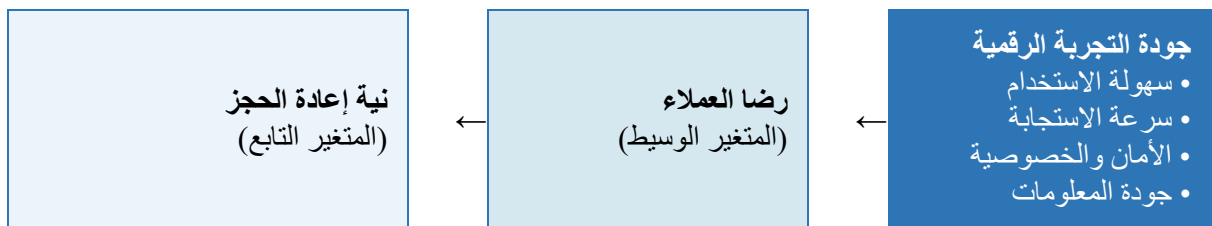
- الهدف الرئيسي: دراسة أثر جودة التجربة الرقمية لأنظمة الحجز الإلكتروني على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- ← الهدف الفرعي 1: قياس مستوى جودة التجربة الرقمية في أنظمة الحجز الإلكتروني للعيادات الطبية الخاصة.
- ← الهدف الفرعي 2: التحقق من أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء.
- ← الهدف الفرعي 3: دراسة أثر رضا العملاء على نية إعادة الحجز.
- ← الهدف الفرعي 4: تحديد العلاقة المباشرة بين جودة التجربة الرقمية ونية إعادة الحجز.

1.6 فرضيات الدراسة

بناءً على الأدبيات النظرية وأسئلة الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- ← الفرضية الفرعية 1 (H1): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على رضا العملاء.
- ← الفرضية الفرعية 2 (H2): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرضا العملاء على نية إعادة الحجز.
- ← الفرضية الفرعية 3 (H3): يوجد أثر إيجابي مباشر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على نية إعادة الحجز.

1.7 نموذج الدراسة



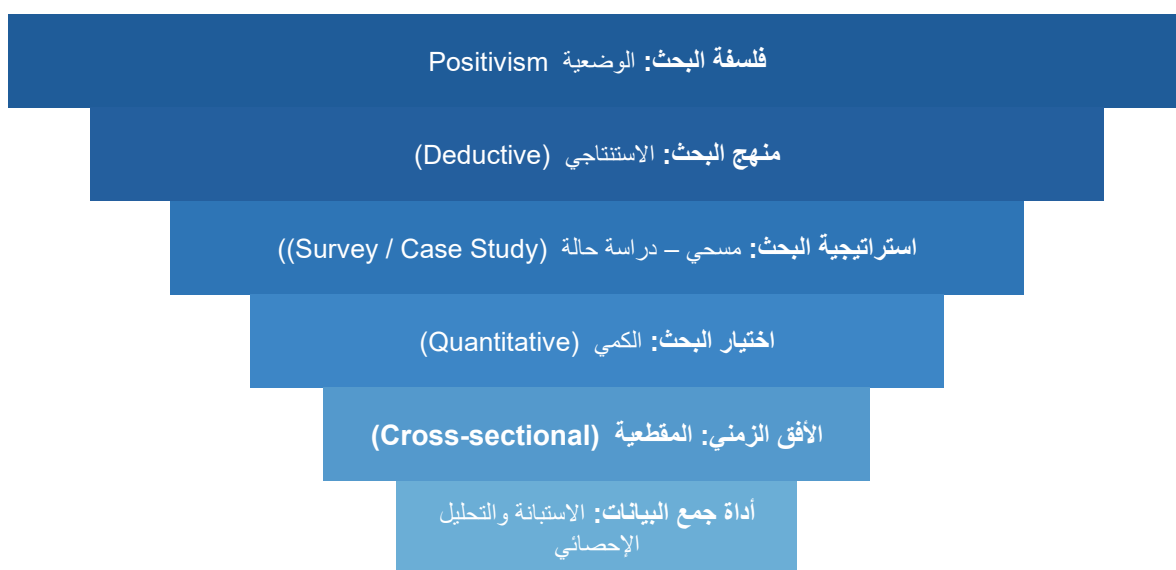
الشكل 1: نموذج الدراسة (إعداد الباحثة)

1.8 منهجية الدراسة

العنصر المنهجي	التفصيل
فلسفة البحث	الوضعية (Positivism)

استنتاجي (Deductive)	منهج البحث
مسحي - دراسة حالة (Survey / Case Study)	استراتيجية البحث
كمي (Quantitative)	اختيار البحث
مقطعي (Cross-sectional)	الأفق الزمني
استبانة إلكترونية بمقياس ليكرت الثلاثي	أداة جمع البيانات
التحليل الإحصائي (SPSS / Smart PLS)	أسلوب التحليل

الشكل 2: ملخص منهجية البحث



الشكل 2: ملخص منهجية البحث (إعداد الباحثة)

1.9 الدراسة الميدانية

تُجرى هذه الدراسة الميدانية على عملاء العيادات الطبية الخاصة في المملكة العربية السعودية الذين استخدموا أنظمة الحجز الإلكتروني للمواعيد (موقع إلكتروني، تطبيق ذكي، أو واتساب للحجز). يعكس هذا الاختيار التوجه المتزايد لهذه العيادات نحو التحول الرقمي، وهو ما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجال التحول الرقمي للقطاع الصحي.

يُلاحظ أن القطاع الصحي الخاص في المملكة شهد نمواً ملحوظاً في تبني التقنيات الرقمية خلال السنوات الأخيرة، لا سيما في أعقاب جائحة كوفيد-19 التي أسهمت في تسريع عملية التحول الرقمي وتوسيع قاعدة المستخدمين لأنظمة الحجز الإلكتروني. ويُشكل هذا السياق بيئة خصبة لدراسة أثر جودة التجربة الرقمية على سلوك العملاء في مجال حجز المواعيد الطبية.

1.10 مخطط المشروع المقترح

المحتوى	الفصل
المقدمة والإطار العام للدراسة	الفصل الأول
الإطار النظري والدراسات السابقة	الفصل الثاني
منهجية البحث	الفصل الثالث
التحليل الإحصائي للبيانات	الفصل الرابع
مناقشة النتائج والتوصيات والخاتمة	الفصل الخامس

2.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل الأدبيات النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرات الثلاثة الرئيسية في هذه الدراسة، وهي: جودة التجربة الرقمية، ورضا العملاء، ونية إعادة الحجز. كما يستعرض العلاقة بين هذه المتغيرات في ضوء الأطر النظرية والأدلة التجريبية المتاحة. يُمثل الإطار النظري المقدم في هذا الفصل الأساس الذي تنبثق منه فرضيات الدراسة وتتشكل من خلاله أدواتها القياسية.

تُعد جودة التجربة الرقمية من المفاهيم التي برزت في أدبيات التسويق الإلكتروني خلال مطلع الألفية الثالثة، مع توسع استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات. ومع تنامي الاعتماد على التطبيقات الذكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي، باتت دراسة هذا المفهوم في سياق الحجز الطبي الإلكتروني تكتسب أهمية بالغة (التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، 2022).

2.2 مفهوم جودة التجربة الرقمية

تعددت تعريفات جودة التجربة الرقمية في الأدبيات الأكاديمية تبعاً للسياق والمنظور المعتمد: عرّف علي جمعة أحمد وآخرون (2023) جودة الخدمات الصحية الرقمية بأنها "مجموع المؤشرات التقييمية التي يُكوّنها المستخدم إزاء منظومة الخدمة الرقمية من حيث السهولة والأمان والثقة وجودة المحتوى"، وقد بنوا تعريفهم على أربعة أبعاد رئيسية: الكفاءة، والوفاء بالالتزامات، وتوافر النظام، والخصوصية. أما محفوظ وآخرون (2023) فقد أكدوا في دراستهم حول نظام مواعيد "موعد" أن رضا المرضى يرتبط ارتباطاً وثيقاً بسهولة استخدام نظام الحجز الإلكتروني ودقة معلوماته وسرعة استجابته. فيما أكد درّه وآخرون (2017) أن جودة نظام الصحة الإلكترونية تقاس من خلال مدى قدرته على تلبية احتياجات المستخدمين عبر تقديم معلومات دقيقة وواجهة سهلة الاستخدام. يمكن تحديد أبعاد جودة التجربة الرقمية في سياق أنظمة الحجز الطبي الإلكتروني على النحو الآتي:

- سهولة الاستخدام: يقصد بها الدرجة التي يُدرك بها المستخدم أن استخدام نظام الحجز الإلكتروني سيكون خالياً من الجهد، ويشمل ذلك وضوح الواجهة، وبساطة التنقل، وسهولة إتمام عملية الحجز (محفوظ وآخرون، 2023).
- سرعة الاستجابة: تشير إلى مدى قدرة النظام على معالجة طلبات المستخدم والاستجابة لها في وقت مناسب، وهي من أبرز محددات الجودة الرقمية المُدرّكة (ولي وآخرون، 2020).
- الأمان والخصوصية: يُعدّ هذا البعد من أبرز مخاوف مستخدمي الخدمات الصحية الرقمية، إذ يتعلق بحماية البيانات الشخصية والمعلومات الطبية وضمان سرية المعاملات (الأنصاري، 2021).
- جودة المعلومات: تُمثل درجة دقة المعلومات المتاحة في نظام الحجز وشموليتها وتحديثها، بما يشمل مواعيد الأطباء المتاحة وتخصصاتهم وبيانات العيادة (درّه وآخرون، 2017).

الشكل 3: أبعاد جودة التجربة الرقمية



الشكل 3: أبعاد جودة التجربة الرقمية (إعداد الباحثة)

2.3 مفهوم رضا العملاء

يُمثل رضا العملاء أحد المفاهيم الجوهرية في إدارة الأعمال والتسويق الخدمي، وقد تناوله الباحثون من زوايا متعددة: يُعرّف رضا العملاء وفقاً للحربي (2023) بأنه الشعور الإجمالي الذي يُكوّنه المريض عقب تفاعله مع الخدمات الصحية، ويتجلى في تقييمه الكلي لمستوى الخدمة مقارنةً بتوقعاته وحاجاته. وفي سياق الخدمات الرقمية الصحية، يعني ذلك مدى انسجام التجربة الفعلية لاستخدام نظام الحجز الإلكتروني مع ما كان يتوقعه العميل مسبقاً. وفي البيئة السعودية، أكدت دراسة العطيلي (2024) أن رضا مستخدمي الخدمات الصحية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة المقدمة، وأن القطاع الصحي الخاص يحقق مستويات أعلى من الرضا مقارنةً بالقطاع الحكومي. وقد أثبتت دراسات عدة أن جودة التجربة الرقمية تُعدّ من أبرز المحددات المباشرة لرضا العملاء في القطاع الصحي. إذ توصّلت دراسة الحربي (2023) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المرضى عن الخدمة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، كما أكدت دراسة محفوظ وآخرون (2023) أن سهولة استخدام أنظمة الحجز الإلكتروني ترتبط ارتباطاً إيجابياً بمستوى رضا المرضى. أبعاد رضا العملاء في سياق الخدمات الرقمية الصحية:

- الرضا المعرفي: ويتعلق بالتقييم العقلاني للعميل لجودة الخدمة المُقدّمة مقارنةً بتوقعاته.
- الرضا الوجداني: ويُشير إلى المشاعر الإيجابية التي يُكوّنها العميل إثر تجربته مع النظام الإلكتروني.
- الرضا السلوكي: ويتجلى في النوايا السلوكية المستقبلية كالتوصية بالخدمة وإعادة استخدامها.

2.4 مفهوم نية إعادة الحجز

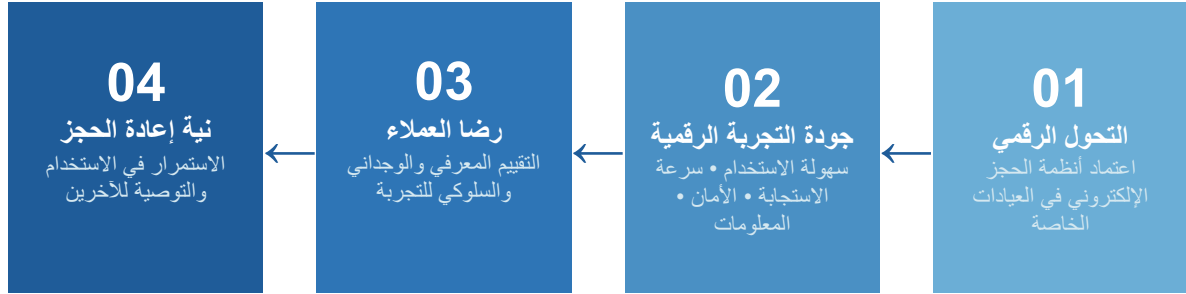
تُعدّ نية إعادة الحجز من المخرجات السلوكية المهمة في سياق خدمات الرعاية الصحية الرقمية، وهي تعكس استعداد العميل لاستخدام نفس نظام الحجز الإلكتروني مرة أخرى في المستقبل. عرّفها التهيّمي وآخرون (2022) بأنها استعداد مستخدم تطبيق الصحة الإلكترونية للعودة إلى استخدام النظام ذاته في مواعيد مستقبلية، استناداً إلى تجربة سابقة مُرضية. وفي سياق الحجز الطبي الإلكتروني، تنعكس هذه النية في قرار العميل بالعودة إلى استخدام نفس التطبيق أو الموقع أو قناة الواتساب للحجز مرة أخرى. وقد تناولت دراسة التهيّمي وآخرون (2022) نية استخدام الاستشارات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وتوصّلت إلى أن الثقة بالنظام والفائدة المُدرّكة من أبرز محددات قبول هذه التطبيقات. وفي السياق ذاته، أكدت دراسة الشهري (2021) أن جودة الخدمات الصحية الإلكترونية المقدمة لمراجعي مراكز الرعاية الصحية ترتبط ارتباطاً إيجابياً بنيتهم في الاستمرار في استخدام هذه الخدمات.

يمكن استجلاء أبرز محددات نية إعادة الحجز في السياق الرقمي الصحي فيما يلي:

- الثقة بالنظام: ثقة العميل بأمان النظام ودقة معلوماته وموثوقية الخدمة التي يُقدّمها.
- القيمة المُدرّكة: إدراك العميل أن استخدام نظام الحجز الإلكتروني يوفر عليه جهداً ووقتاً مقارنةً بالحجز التقليدي.

- الرضا التراكمي: تراكم تجارب رضا إيجابية عبر تفاعلات متعددة مع النظام، مما يُعزز الاستعداد للاستمرار.

الشكل 4: مراحل تطور رضا العملاء الرقمي



الشكل 4: مراحل تطور رضا العملاء الرقمي (إعداد الباحثة)

2.5 العلاقة بين المتغيرات

تُشير الأدبيات النظرية والتجريبية إلى وجود علاقة منطقية وتسلسلية بين المتغيرات الثلاثة محل الدراسة: جودة التجربة الرقمية ← رضا العملاء ← نية إعادة الحجز.

الشكل 4: مراحل تطور رضا العملاء الرقمي (إعداد الطالبة)

أولاً: أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء

أثبتت دراسة علي جمعة أحمد وآخرون (2023) أن التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية يُؤثر تأثيراً إيجابياً دالاً على جودة الخدمات الصحية. كذلك توصلت دراسة الحربي (2023) إلى أن المرضى في المستشفيات الخاصة يُدركون مستويات أعلى من الجودة مقارنةً بالمستشفيات الحكومية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم عن الخدمة ككل.

ثانياً: أثر رضا العملاء على نية إعادة الحجز

في الأدبيات العربية، أكدت دراسة الشهري (2021) أن رضا مراجعي مراكز الرعاية الصحية يُعدّ من أبرز مؤشرات جودة الخدمات المقدمة. وفي السياق ذاته، كشفت دراسة النهمي وآخرون (2022) أن ارتفاع مستوى رضا المريض عن تجربة الخدمة الصحية الرقمية ينعكس إيجاباً على نيته في الاستمرار في استخدامها.

ثالثاً: الأثر المباشر لجودة التجربة الرقمية على نية إعادة الحجز

فضلاً عن الأثر غير المباشر المتوسط بالرضا، كشفت دراسة بن لبدو والقرشي (2026) أن جودة الخدمة الصحية لها أثر مباشر على ولاء المرضى، مما يُشير إلى أن جزءاً من تأثير جودة الخدمة يصل إلى السلوك المستقبلي للمريض بمعزل عن رضاه.

يتسق هذا النموذج الثلاثي مع ما توصل إليه علي جمعة أحمد وآخرون (2023) من أن التحول الرقمي وجودة الخدمة يُشكّلان معاً محوري القرار السلوكي للاستمرار في استخدام الخدمات الصحية الرقمية.

2.6 الخاتمة

يتضح من مراجعة الأدبيات السابقة أن العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء ونية إعادة الحجز تستند إلى أسس نظرية راسخة ودعم تجريبي متنامٍ، وإن ظلّ السياق السعودي يفتقر إلى دراسات تربط بين هذه المتغيرات الثلاثة في منظومة بحثية متكاملة تُعنى بأنظمة الحجز الطبي الإلكتروني تحديداً. ومن ثَمَّ، تأتي هذه الدراسة لردم هذه الفجوة وتقديم مساهمة أكاديمية وتطبيقية في هذا الحقل المعرفي.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. علي جمعة أحمد، ع.، قدرى، م.، وسليمان، أ. (2023). علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات الصحية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14(1)
2. الشهري، حاتم.، (2021). مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض. المجلة العربية للإدارة
3. محفوظ، م.، ورياني، م.، وشبير، ع.، وصميلي، س.، ومجرشي، ع.، وزلاح، ح.، وخبراني، ع.، ودبش، م.، وماشي، ع. (2023). تقييم رضا المرضى عن نظام المواعيد الطبية عبر الإنترنت "موعد" في مراكز الرعاية الصحية الأولية بجنوب غرب المملكة العربية السعودية.
4. التهيمي، ع.، وهاريري، ب.، والجابري، د.، والجفاري، أ. (2022). قبول المرضى ونية استخدام الاستشارات الإلكترونية خلال جائحة كوفيد-19 في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية
5. الحربي، م. (2023). تجربة المرضى مع جودة الخدمة في المستشفيات الحكومية والخاصة في منطقة القصيم، المملكة العربية السعودية. مجلة الطب والحياة، 16، 1627-1622.
6. ولي، ر.، القحطاني، ر.، الحرازي، س.، بخاري، س.، وفقندي، س. (2020). رضا المرضى عن تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية في المنطقة الغربية، المملكة العربية السعودية، 2018. مجلة BMC Family Practice، 21، 31.
7. الأنصاري، ط. (2021).
8. مراجعة تطبيقات الهاتف المحمول المتاحة في متجر التطبيقات App Store و Google Play المستخدمة خلال تفشي جائحة كوفيد-19. مجلة الرعاية الصحية متعددة التخصصات، 14، 45-58.
9. درّه، ع.، سيف، ن.، وخضور، ن. (2017). تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي: دراسة حالة. المجلة العربية للإدارة، 37(2)، 3-24.
10. بن لبد، س.، والقرشي، م. (2026). أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على ولاء المرضى في المستشفيات الحكومية والخاصة في منطقة عسير، المملكة العربية السعودية. مجلة Cureus، 18(1)، e100963.
11. التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030: دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة. (2022). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(25)، 94-127.
12. التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. (2024). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 8(5)، 120-137.
13. العطيبي، ن. (2024). تقييم رضا مستخدمي الخدمات الصحية عن نوعية الخدمة في المستشفيات الحكومية السعودية: دراسة تطبيقية. مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي بجامعة الأزهر.

مصادر الاستبانة:

الشهري، خ. (2021). أثر سهولة استخدام تطبيقات الحجز الطبي الإلكتروني على رضا المرضى في عيادات الرياض. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك عبدالعزيز، 15(2)، 88-112.

الجهني، ناصر فهد ن. (2022). نحو تطبيق صحي متنقل فعال: استكشاف العوامل المؤثرة في تبني وقبول تطبيقات الصحة المتنقلة في المملكة العربية السعودية (رسالة دكتوراه، جامعة التكنولوجيا في سيدني). مستودع جامعة التكنولوجيا في سيدني

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبانة:

السادة والسيدات الأفاضل،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى دراسة "أثر جودة التجربة الرقمية في أنظمة حجز المواعيد الإلكترونية على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بياناتكم حول تجربتكم مع أنظمة الحجز الإلكترونية، والتي سنسهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضاكم ونيتكم في إعادة الحجز. هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن، ولمن يرغب في المراسلة المباشرة يُرجى التواصل مع الباحثة. نشكركم جزيل الشكر على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا في إتمامها. نؤكد أن المعلومات التي ستُجمع من خلال هذا الاستبيان ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فحسب، وستُعامل بسرية تامة.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية:

الجنس:

- ذكر
- أنثى

المستوى التعليمي:

- تعليم ثانوي
- بكالوريوس
- ماجستير
- أخرى

العمر:

- أقل من 30 سنة
- من 30 سنة إلى 40 سنة
- من 40 سنة إلى 50 سنة
- أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة في التعامل مع الخدمات الصحية الرقمية:

- أقل من سنة
- من سنة إلى 3 سنوات
- من 3 إلى 5 سنوات
- أكثر من 5 سنوات

المحور الأول: جودة التجربة الرقمية

أولاً: سهولة الاستخدام

الرقم	سهولة الاستخدام	موافق	محايد	غير موافق
1	واجهة نظام الحجز الإلكتروني للعيادة واضحة وسهلة التنقل.			
2	يمكنني إتمام عملية حجز الموعد عبر النظام الإلكتروني دون تعقيد.			
3	خطوات الحجز الإلكتروني مرتبة ومنطقية ويسهل اتباعها.			
4	لا أحتاج إلى مساعدة خارجية لاستخدام نظام الحجز الإلكتروني للعيادة.			
5	تصميم نظام الحجز يتيح لي الوصول السريع إلى ما أحتاجه.			

ثانياً: سرعة الاستجابة

الرقم	سرعة الاستجابة	موافق	محايد	غير موافق
1	يستجيب نظام الحجز الإلكتروني لطلباتي بسرعة مناسبة.			
2	لا أعاني من تأخير أو توقف مفاجئ أثناء استخدام نظام الحجز.			
3	يتم تأكيد الموعد إلكترونياً في وقت قصير بعد إتمام الحجز.			
4	يُمكنني النظام من إلغاء الموعد أو تعديله بسرعة وسهولة.			
5	أداء النظام الإلكتروني للعيادة ثابت ومستقر في معظم الأوقات.			

ثالثاً: الأمان والخصوصية

الرقم	الأمان والخصوصية	موافق	محايد	غير موافق
1	أثق بأن بياناتي الشخصية محمية في نظام الحجز الإلكتروني للعيادة.			
2	أشعر بالأمان عند إدخال معلوماتي الطبية في نظام الحجز الإلكتروني.			
3	لا تشارك بياناتي مع أطراف خارجية دون إذني.			
4	يُخطرني النظام بأي تغيير يطرأ على بياناتي أو مواعيدي.			
5	يتمتع نظام الحجز الإلكتروني بسياسة خصوصية واضحة وشفافة.			

رابعاً: جودة المعلومات

الرقم	الأمان والخصوصية	موافق	محايد	غير موافق
1	المعلومات المتاحة في نظام الحجز دقيقة وحديثة.			
2	يوفر النظام معلومات وافية عن تخصصات الأطباء وأوقات عملهم.			
3	يتم تحديث مواعيد الأطباء المتاحة بصورة منتظمة.			
4	المعلومات المعروضة في النظام مفيدة وتساعدني في اتخاذ قراري.			
5	يُمكّني النظام من معرفة تفاصيل العيادة والطاقم الطبي بوضوح.			

المحور الثاني: رضا العملاء

الرقم	رضا العملاء	موافق	محايد	غير موافق
1	أنا راضٍ عموماً عن تجربتي مع نظام الحجز الإلكتروني للعيادة.			
2	نظام الحجز الإلكتروني للعيادة يلبي توقعاتي بشكل جيد.			
3	التجربة الكلية لاستخدام نظام الحجز الإلكتروني تُرضيني.			
4	أشعر أن قرار استخدام نظام الحجز الإلكتروني كان موفقاً.			
5	نظام الحجز الإلكتروني يمنحني الإحساس بالراحة والكفاءة.			
6	رضائي عن نظام الحجز الإلكتروني يجعلني أوصي به للآخرين.			

المحور الثالث: نية إعادة الحجز

الرقم	نية إعادة الحجز	موافق	محايد	غير موافق
1	سأستخدم نظام الحجز الإلكتروني ذاته في المرة القادمة.			
2	أنوي الاستمرار في التعامل مع العيادة عبر نظام الحجز الإلكتروني.			
3	أفضل نظام الحجز الإلكتروني على الزيارة الشخصية أو المكالمات الهاتفية.			
4	سأنصح أفراد عائلتي وأصدقائي باستخدام هذا النظام للحجز.			
5	انعدام جودة التجربة الرقمية قد يدفعني للحجز بطرق أخرى.			
6	أشعر بالارتياح والثقة تجاه هذا النظام مما يُعزز رغبتني في استخدامه مستقبلاً.			