

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة

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

الفصل الثالث: منهجية البحث

إعداد الطالبة
إيمان أحمد الجابري

مشروع تخرج - التتكيلف الثاني
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

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

2026

3.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للإجراءات المنهجية التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الجانب الميداني للدراسة، بما يكفل تحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته المتعلقة بأثر جودة التجربة الرقمية لأنظمة حجز المواعيد الإلكترونية على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، مع اختبار الدور الوسيط لرضا العملاء في هذه العلاقة.

ويُعرض في هذا الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، ثم تصميم البحث ومنهجه، يليه وصف لمجتمع الدراسة وأسلوب اختيار العينة وحجمها، ثم أداة جمع البيانات وخصائصها السيكمترية من صدق وثبات، وأنواع البيانات المستخدمة، وأخيراً إجراءات التحليل الإحصائي التي سُنطَبَق على البيانات المجمعة للتوصل إلى نتائج الدراسة.

ويستند هذا الفصل في بنائه المنهجي إلى الأدبيات العلمية المعتمدة في تصميم البحوث الإدارية والتسويقية، وفي مقدمتها نموذج "بصلة البحث" (Research Onion) الذي طوّره Saunders, Lewis & Thornhill (2019) لتوجيه الباحثين في اتخاذ القرارات المنهجية المتتابعة، بدءاً من الفلسفة البحثية وانتهاءً بأساليب جمع البيانات وتحليلها.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تتبنى هذه الدراسة تعريفات إجرائية دقيقة لمتغيراتها الثلاثة (المستقل، والوسيط، والتابع) بما يتيح قياسها كمياً من خلال أداة الدراسة، وذلك على النحو الموضح في الجدول التالي:

طريقة القياس	التعريف الإجرائي	المتغير
مقياس ليكرت الخماسي (استبانة إلكترونية)	تُقاس بإدراك عميل العيادة الطبية الخاصة لمستوى تفاعله مع نظام الحجز الإلكتروني للمواعيد من حيث سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات المعروضة، والأمان والخصوصية، وذلك من خلال استجاباته على فقرات الاستبانة المخصصة لهذا المتغير.	جودة التجربة الرقمية (متغير مستقل)

مقياس ليكرت الخماسي (استبانة إلكترونية)	يُقصد به الحكم التقييمي الذي يُكوّنه العميل حول مدى توافق ما حصل عليه فعليًا من تجربة رقمية عبر نظام الحجز الإلكتروني مع توقعاته المسبقة، ويُقاس إجرائيًا من خلال استجابته على فقرات محور الرضا في أداة الدراسة.	رضا العملاء (متغير وسيط)
مقياس ليكرت الخماسي (استبانة إلكترونية)	تُعرّف إجرائيًا بأنها الدرجة التي يُبديها العميل استعدادًا لاستخدام نظام الحجز الإلكتروني نفسه مجددًا مستقبلاً، وترشيحه لآخرين، كما تنعكس في استجاباته على فقرات محور نية إعادة الحجز في الاستبانة.	نية إعادة الحجز (متغير تابع)

ويُلاحظ من الجدول أعلاه أن جودة التجربة الرقمية تُعامل في هذه الدراسة بوصفها متغيرًا متعدد الأبعاد يشمل سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة وجودة المعلومات والأمان والخصوصية، بما يتسق مع ما أشار إليه (ولي وآخرون، 2020؛ علي جمعة أحمد وآخرون، 2023)، في حين يُعامل رضا العملاء بوصفه متغيرًا وسيطًا يفسر جزئيًا أو كليًا العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ونية إعادة الحجز، تماشيًا مع منطق اختبار الوساطة الذي أرسى أسسه المنهجية Baron & Kenny (1986)، والذي طُوّر لاحقًا من خلال أساليب المعاينة العشوائية المتكررة (Bootstrapping) في نمذجة المعادلة البنائية.

3.3 تصميم البحث

اعتمدت الباحثة في تصميم هذه الدراسة على نموذج "بصلة البحث" الذي يوضح الطبقات المتتابة للقرارات المنهجية، ابتداءً من الفلسفة البحثية وانتهاءً بأساليب جمع البيانات وتحليلها. ويمكن توضيح موقع الدراسة الحالية ضمن كل طبقة من طبقات هذا النموذج على النحو التالي:

3.3.1 الفلسفة البحثية

تتبنى الدراسة الفلسفة الوضعية (Positivism)، إذ تنطلق من افتراض وجود واقع اجتماعي موضوعي قابل للقياس، ويمكن اختبار العلاقات بين متغيراته إحصائيًا بمعزل عن ذاتية الباحثة، بما يتيح تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

3.3.2 المنهج الاستدلالي (نهج تطوير النظرية)

تتبع الدراسة المنهج الاستنباطي (Deductive Approach)، حيث ينطلق البحث من الإطار النظري والدراسات السابقة لصياغة فرضيات محددة سلفًا حول العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء ونية إعادة الحجز، ثم تُختبر هذه الفرضيات ميدانيًا باستخدام بيانات كمية.

3.3.3 المنهج العلمي المتبع

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method)، القائم على وصف خصائص متغيرات الدراسة كما هي في الواقع من خلال استجابات أفراد العينة، ثم تحليل العلاقات الارتباطية والتأثيرية بينها إحصائيًا بما يخدم الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.3.4 الاختيار المنهجي (المنهج الكمي)

تعتمد الدراسة النهج الكمي أحادي الطريقة (Mono Method Quantitative)، إذ تعتمد بشكل كلي على البيانات الرقمية المتحصل عليها من الاستبانة الإلكترونية، دون الاستعانة بأدوات نوعية مساندة، بما يتناسب مع طبيعة أسئلة الدراسة القائمة على قياس أثر متغيرات محددة إحصائيًا.

3.3.5 استراتيجية البحث

اعتمدت الدراسة استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) بوصفها الاستراتيجية الأنسب لجمع بيانات كمية من عينة كبيرة نسبيًا من عملاء العيادات الطبية الخاصة، إذ تتيح هذه الاستراتيجية جمع البيانات بكفاءة زمنية ومادية عالية، وتسمح بتعميم النتائج إحصائيًا على مجتمع الدراسة.

3.3.6 الأفق الزمني

اعتمدت الدراسة الأفق الزمني المقطعي (Cross-Sectional)، حيث جُمعت البيانات من أفراد العينة في نقطة زمنية واحدة خلال الفترة الزمنية المحددة لتطبيق الدراسة الميدانية، دون تتبع التغيرات عبر فترات زمنية متعاقبة.

3.3.7 تقنيات وإجراءات جمع البيانات وتحليلها

في المركز من هذا النموذج تقع الإجراءات التفصيلية لجمع البيانات وتحليلها، والتي تُفصّل في الفقرات اللاحقة من هذا الفصل، وتشمل أداة الاستبانة الإلكترونية وأساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي المستخدمة لاختبار فرضيات الدراسة.

وتجدر الإشارة إلى أن اعتماد نموذج بصلة البحث في توصيف تصميم الدراسة يُعد ممارسة منهجية شائعة في أدبيات بحوث إدارة الأعمال والتسويق، نظرًا لما يوفره من إطار متكامل يربط بين القرارات الفلسفية والمنهجية والإجرائية (Saunders, Lewis & Thornhill, 2019).

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء العيادات الطبية الخاصة في المملكة العربية السعودية ممن سبق لهم استخدام أنظمة الحجز الإلكتروني للمواعيد الطبية، سواء عبر المواقع الإلكترونية أو التطبيقات الذكية أو منصات التواصل الفوري التابعة لهذه العيادات. ونظرًا لاتساع النطاق الجغرافي للمملكة العربية السعودية وتعدد العيادات الطبية الخاصة العاملة فيها، فإن حجم هذا المجتمع كبير وغير محدد بدقة (مجتمع غير منته الحصر)، مما استوجب اللجوء إلى أسلوب المعاينة بدلًا من الحصر الشامل.

3.4.2 إطار العينة ووحدة التحليل

تتمثل وحدة التحليل في الدراسة الحالية في العميل الفرد الذي استخدم نظام الحجز الإلكتروني لموعد طبي في عيادة خاصة داخل المملكة العربية السعودية خلال الاثني عشر شهرًا السابقة لتطبيق الدراسة، بحيث يكون قادرًا على تقييم تجربته الرقمية الفعلية مع النظام.

3.4.3 أسلوب المعاينة

اعتمدت الدراسة أسلوب المعاينة غير الاحتمالية بطريقة المعاينة الميسرة (Convenience Sampling)، مدعومةً بأسلوب كرة الثلج (Snowball Sampling) لتوسيع نطاق الوصول إلى المفردات المؤهلة، وذلك نظرًا لصعوبة الحصول على إطار معاينة كامل (Sampling Frame) لجميع عملاء العيادات الطبية الخاصة في المملكة، وهو ما يُعد ممارسة شائعة ومقبولة منهجيًا في الدراسات المسحية التي يتعذر فيها حصر مجتمع الدراسة بدقة (Sekaran & Bougie, 2016).

وقد رُوعي في توزيع الاستبانة استهداف عملاء عيادات طبية خاصة من مناطق جغرافية متعددة داخل المملكة (المنطقة الوسطى، والغربية، والشرقية، وغيرها) لتعزيز تمثيل العينة قدر الإمكان، مع اشتراط أن يكون المستجيب قد استخدم فعليًا نظام حجز إلكتروني للمواعيد الطبية، وقد رُوعي هذا الشرط من خلال سؤال تصفية (Screening Question) في مقدمة الاستبانة.

3.4.4 حجم العينة

نظرًا لعدم توافر حصر دقيق لحجم مجتمع الدراسة، اعتمدت الباحثة في تحديد الحد الأدنى لحجم العينة على المعايير الإحصائية المستقرة في أدبيات المنهجية البحثية للمجتمعات كبيرة الحجم أو غير المحددة، ومنها ما اقترحه (Krejcie & Morgan (1970 من أن حجم العينة اللازم لمجتمع يفوق (1,000,000) مفردة يستقر تقريبًا عند (384) مفردة عند مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%. كما استندت الباحثة إلى معيار (Hair et al. (2019 في نمذجة المعادلة البنائية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM)، والذي يوصي بحد أدنى للعينة يعادل عشرة أضعاف عدد المسارات البنائية المرتبطة بأكبر متغير كامن في النموذج، أو استخدام برنامج G*Power لتقدير الحجم اللازم بدقة أكبر.

وبناءً عليه، حددت الباحثة الحد الأدنى المستهدف لعدد الاستبانات الصالحة للتحليل بما لا يقل عن (384) استبانة، مع توزيع عدد أكبر من الاستبانات الإلكترونية تحسبًا للاستجابات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل، وذلك بهدف الوصول إلى دقة تقديرية مقبولة إحصائيًا في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

3.5 طريقة جمع البيانات

3.5.1 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة الإلكترونية بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية، وقد صُممت الاستبانة إلكترونيًا ووزعت عبر منصات التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني على العملاء المستهدفين، لما تتميز به من سهولة الوصول إلى عينة جغرافيًا متباعدة، وانخفاض التكلفة، وسرعة جمع البيانات، وهو ما يتناسب مع طبيعة استراتيجية المسح المعتمدة في هذه الدراسة.

وقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين: القسم الأول يشمل البيانات الديموغرافية والوصفية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المنطقة، تكرار استخدام نظام الحجز الإلكتروني)، والقسم الثاني يشمل فقرات المتغيرات الثلاثة للدراسة (جودة التجربة الرقمية بأبعادها الأربعة، ورضا العملاء، ونية إعادة الحجز)، صيغت جميعها وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من (1 = غير موافق بشدة) إلى (5 = موافق بشدة).

3.5.2 صدق الأداة

للتحقق من الصدق الظاهري ومحتوى الأداة (Face and Content Validity)، عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال والتسويق، لإبداء الرأي حول مدى وضوح الفقرات وملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة، وأُجريت التعديلات اللازمة في ضوء ملحوظاتهم. كما اعتمدت الباحثة في صياغة فقرات المحاور الثلاثة على مقاييس سبق اختبار صدقها وثباتها في دراسات سابقة ذات صلة (ولي وآخرون، 2020؛ محفوظ وآخرون، 2023؛ علي جمعة أحمد وآخرون، 2023)، مع تكييف الصياغة اللغوية بما يلائم سياق العيادات الطبية الخاصة في المملكة العربية السعودية. وسيُختبر لاحقاً الصدق البنائي (Construct Validity) من خلال معاملات التحميل العملي (Factor Loadings) ومتوسط التباين المستخلص (AVE) عند إجراء التحليل العملي التوكيدي.

3.5.3 ثبات الأداة

سيُقاس ثبات الاتساق الداخلي لفقرات كل محور من محاور الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) الذي طوّره (Cronbach 1951)، حيث تُعد القيمة التي تبلغ (0.70) فأكثر مؤشراً مقبولاً إحصائياً على ثبات الأداة (Hair et al., 2019). والجدول التالي يوضح الحد الأدنى المستهدف لمعاملات الثبات لكل محور من محاور الدراسة بعد جمع البيانات الميدانية:

معامل ثبات كرونباخ ألفا (A)	محور الاستبانة
$0.70 \leq$ (مقبول إحصائياً)	جودة التجربة الرقمية
$0.70 \leq$ (مقبول إحصائياً)	رضا العملاء
$0.70 \leq$ (مقبول إحصائياً)	نية إعادة الحجز
$0.70 \leq$ (مقبول إحصائياً)	الأداة ككل

3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات لتحقيق أهدافها:

- البيانات الثانوية: وتشمل ما جُمع من الكتب والدوريات العلمية المحكّمة والدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، وقد استُخدمت في بناء الإطار النظري ومراجعة الأدبيات في الفصلين الأول والثاني من الدراسة.

- البيانات الأولية: وهي البيانات التي جمعتها الباحثة ميدانياً من عملاء العيادات الطبية الخاصة عبر الاستبانة الإلكترونية، وتمثل المصدر الرئيس لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

وتُصنّف البيانات الأولية المجمّعة من حيث طبيعتها الإحصائية إلى بيانات اسمية (Nominal) تتعلق بالمتغيرات الديموغرافية كالجنس والمنطقة، وبيانات ترتيبية/فترية (Ordinal/Interval) تتعلق باستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تُعامل إحصائياً بوصفها بيانات شبه فترية (Interval-like) تسمح باستخدام الأساليب الإحصائية المعلمية، وفق الممارسة الشائعة في بحوث العلوم الاجتماعية والإدارية.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات الميدانية، سيتم ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بالإضافة إلى برنامج النمذجة بالمعادلة البنائية بأسلوب المربعات الصغرى الجزئية (SmartPLS) لاختبار العلاقات البنائية والدور الوسيط، وذلك وفق الخطوات التالية:

3.7.1 التحليل الوصفي

استخدام مقاييس النزعة المركزية والتشتت (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، ولتحديد مستوى استجاباتهم على فقرات محاور الدراسة الثلاثة، إلى جانب استخدام التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الوصفية.

3.7.2 اختبار الصدق البنائي والثبات

إجراء التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) للتحقق من الصدق التقاربي (Convergent Validity) من خلال متوسط التباين المستخلص (AVE)، والصدق التمايزي (Discriminant Validity) باستخدام معيار Fornell & Larcker (1981) ونسبة Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)، فضلاً عن حساب معامل الثبات المركب (Composite Reliability) ومعامل كرونباخ ألفا لكل متغير كامن، وفق التوصيات المنهجية لـ Hair, Risher, Sarstedt & Ringle (2019).

3.7.3 التحليل الارتباطي والانحداري

استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لفحص طبيعة واتجاه وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة الثلاثة قبل الانتقال إلى اختبار الفرضيات، مع التحقق من عدم وجود

مشكلة التعدد الخطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة من خلال معامل تضخم التباين (VIF).

3.7.4 اختبار فرضيات الدراسة والدور الوسيط

سيُختبر الأثر المباشر لجودة التجربة الرقمية على رضا العملاء، وأثر رضا العملاء على نية إعادة الحجز، والأثر المباشر لجودة التجربة الرقمية على نية إعادة الحجز، وذلك باستخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، إضافةً إلى تحليل المسار (Path Analysis) عبر نمذجة المعادلة البنائية بأسلوب PLS-SEM.

وللتحقق من الدور الوسيط لرضا العملاء في العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ونية إعادة الحجز، ستعتمد الدراسة إجراء Bootstrapping بعدد (500) عينة فرعية معاد سحبها عشوائيًا لاختبار معنوية الأثر غير المباشر (Indirect Effect)، وهو الأسلوب الذي يوصي به المنهجيون الحديثون باعتباره أكثر دقة من أسلوب الخطوات المتتابعة التقليدي الذي اقترحه Baron & Kenny (1986)، نظرًا لقدرته على تقدير فترة ثقة مباشرة للأثر غير المباشر دون افتراض التوزيع الطبيعي (Hair et al., 2019; Hair, Risher, Sarstedt & Ringle, 2019).

وسيُعتمد مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) معيارًا لقبول أو رفض فرضيات الدراسة، مع الاسترشاد بقيم معامل التحديد (R^2) لتقدير القوة التفسيرية للنموذج البنائي، وقيم حجم الأثر (f^2) لتقدير الأهمية النسبية لكل مسار بنائي ضمن النموذج.

3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي تعتمدها الدراسة في شقها الميداني، بدءًا من التعريفات الإجرائية لمتغيراتها الثلاثة، مرورًا بتصميم البحث المستند إلى نموذج بصلة البحث، وتحديد مجتمع الدراسة وأسلوب اختيار العينة وحجمها، وأداة جمع البيانات وخصائصها من صدق وثبات، وانتهاءً بإجراءات التحليل الإحصائي التي ستطبق على البيانات المجمعة لاختبار فرضيات الدراسة.

وتمثل هذه الإجراءات المنهجية الأساس الذي سبّنى عليه نتائج الفصل الرابع (تحليل البيانات ومناقشة النتائج)، حيث سيتم عرض النتائج الوصفية والاستدلالية للدراسة، ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، تمهيدًا لصياغة التوصيات الختامية للدراسة.

أولاً: المراجع الأجنبية

- .1 Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator & ,Baron, R. M variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182
- .2 Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- .3 Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation & ,Fornell, C models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- .4 Sarstedt, M. (2019). A & ,Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Sage Publications.
https://www.pearson.com/nl/en_NL/higher-education/subject-catalogue/business-and-management/Research-methods-for-business-students-8e-saunders.html
- .5 Ringle, C. M. (2019). When & ,Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- .6 Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for & ,Krejcie, R. V research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- .7 Thornhill, A. (2019). Research & ,Saunders, M. N. K., Lewis, P methods for business students (8th ed.). Pearson Education.
https://www.pearson.com/nl/en_NL/higher-education/subject-catalogue/business-and-management/Research-methods-for-business-students-8e-saunders.html

8. Bougie, R. (2016). Research methods for business: A & ,Sekaran, U .Sons & skill-building approach (7th ed.). John Wiley

ثانيًا: مراجع عربية

9. علي جمعة أحمد، ع.، قدرى، م.، وسليمان، أ. (2023). علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات الصحية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14(1).
10. الحربي، م. (2023). تجربة المرضى مع جودة الخدمة في المستشفيات الحكومية والخاصة في منطقة القصيم، المملكة العربية السعودية. مجلة الطب والحياة، 16، 1622-1627.
11. محفوظ، م.، وريّاني، 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.
12. 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.