

1. دراسة (طياوي ومكي، 2025) بعنوان: الحجز الإلكتروني للمواعيد كمتغير وسيط بين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المستهلك الصحي (دراسة حالة مصحة طب العيون نور وسارة بعين وسارة)، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المستهلك الصحي وذلك من خلال عملية الحجز الإلكتروني للمواعيد، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للتوصل إلى نتائج الدراسة حيث تم توزيع الاستبانة كأداة للدراسة على عينة الدراسة المكونة من 96 فرد، وتم التوصل إلى النتائج التالية: توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المستهلك الصحي والحجز الإلكتروني للمواعيد ورضا المستهلك الصحي، وأن الحجز الإلكتروني له دور هام في تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك الصحي باعتباره متغير وسيط.
2. دراسة (الشمراي وعتران والسيد، 2025) بعنوان دور تطبيق صحي في تطوير الخدمات الصحية الرقمية بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. وقد هدفت الدراسة إلى تقييم تجربة المستخدمين للتطبيق ومدى فاعليته في تحسين الخدمات الصحية الرقمية في المملكة العربية السعودية والكشف عن الفجوات والتحديات التي تواجههم وكيف يساهم التطبيق في تحقيق رؤية السعودية 2030. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة حيث تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وقد تم توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 188 فرد، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن التطبيق ساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل الازدحام خصوصاً أثناء جائحة كوفيد-19 وحقق رضا المستخدمين بفضل سهولة الاستخدام وتكامل الوظائف، ولكن كان هناك بعض التحديات من أبرزها ضعف الثقافة التقنية لدى بعض الفئات، محدودية اللغات المتاحة، الفجوات بين المناطق الحضرية والريفية سواء لنقص البنية التحتية الرقمية أو نقص التوعية.
3. دراسة (الفايدي، 2021) بعنوان "أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التطبيقات الذكية على خدمات الرعاية الصحية بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، إضافة إلى تحديد مزايا استخدام التطبيقات الذكية والمعوقات التي تحد من استخدامها، واقتراح الحلول المناسبة للتغلب على تلك المعوقات. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وتم تطبيقه على عينة من العاملين بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز بلغ عددها 316 فرد، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيقات الذكية وخدمات الرعاية الصحية في المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز أصبح تطبيق شفاء قناة رئيسية فعالة للتواصل بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية والمستفيدين، هناك عدة معوقات لاستخدام التطبيقات الذكية في خدمات الرعاية الصحية منها تختلف نسبة الاستفادة من التطبيقات باختلاف القدرات التكنولوجية، وضعف الموثوقية والرقابة على التطبيقات غير الرسمية مفتوحة المصدر، كما تساهم التطبيقات الذكية في التدخل لاتخاذ قرارات إدارية وطبية عاجلة دون التواجد في مقر العمل، وذلك يعتبر أهم دور للتطبيقات الذكية وتأثيرها في مجال الرعاية الصحية.
4. دراسة (أحمد، وقدر، وسليمان، 2023) بعنوان "علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات الصحية". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، وذلك بالتطبيق على مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار ومنع تراكمها. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتم توزيعها على عينة مكونة من (450) من مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة بمحافظة القاهرة، وبعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة بلغ حجم العينة النهائي (384) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرقمنة المتمثلة في شبكات الاتصال، والحوكمة، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات على تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يؤكد أن تبني التقنيات الرقمية يساهم في رفع كفاءة الخدمات الصحية وتحسين جودتها.

1. دراسة (Carini& others,2021) بعنوان "The Effect of Telemedicine on Patients' Experience and Satisfaction in Saudi Arabia during the COVID-19 Pandemic". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على تجربة المرضى في استخدام خدمات الطب الاتصالي (Telemedicine) خلال جائحة كوفيد-19، وقياس مستوى رضاهم واتجاهاتهم نحو هذه الخدمات في المملكة العربية السعودية. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث تم استخدام استبانة إلكترونية كأداة للدراسة، وتم تطبيقها على عينة مكونة من 425 مريضاً ممن استخدموا خدمات الطب الاتصالي في المملكة العربية السعودية خلال الفترة من فبراير إلى أغسطس 2020. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن غالبية المشاركين يرون أن خدمات الطب الاتصالي أسهمت في تسهيل الحصول على الرعاية الصحية خلال الجائحة، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا المرضى عن سهولة التسجيل وجودة الخدمة المقدمة وجودة التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية، ووجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى الرضا والاتجاه نحو استخدام خدمات الطب الاتصالي، وأوصت الدراسة بزيادة التوعية بخدمات الطب الاتصالي وتعزيز استخدامها لتحسين جودة الرعاية الصحية الرقمية.
2. دراسة (Malathi& Kareem, 2022) بعنوان "التحقق من العلاقة بين جودة الخدمة، وحساسية المرضى، وتجربة المستخدم تجاه التطبيقات الطبية باستخدام نموذج SERVQUAL" (Validating the Relationship between Service Quality, Patient Sensitivity and Experience towards Medical Applications Using SERVQUAL). وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات التي تقدمها التطبيقات الطبية، وحساسية المرضى، وتجربة المستخدم، وقياس تأثير جودة الخدمة في تحسين تجربة المرضى وحساسيتهم تجاه استخدام التطبيقات الطبية. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث تم استخدام استبانة تضمنت مقياس SERVQUAL كأداة للدراسة، وتم تطبيقها على عينة مكونة من 387 من مستخدمي التطبيقات الطبية، كما تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الطبية على كل من تجربة المرضى وحساسيتهم، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين تجربة المرضى وحساسيتهم، وأكدت أن المرضى يولون أهمية كبيرة لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في الاعتمادية، والجوانب المادية، والتعاطف، وسرعة الاستجابة، والضمان عند استخدام التطبيقات الطبية، الأمر الذي يساهم في تحسين تجربتهم وتعزيز تقبلهم للخدمات الصحية الرقمية.
3. دراسة (Henry & Lie& Esti, 2024) بعنوان "The Effect of Telemedicine and Service Quality on Switching Intention Through Patient Satisfaction and Patient Trust in Type C Public Hospitals in Banjarmasin, South Kalimantan". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الطب الاتصالي وجودة الخدمة في نية تحول المرضى إلى مستشفيات أخرى، من خلال الدور الوسيط لكل من رضا المرضى وثقة المرضى، وذلك بالتطبيق على مستشفيات الفئة (C) في جنوب كاليمانتان بإندونيسيا. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ذي المدخل السببي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيقها على عينة مكونة من (335) مريضاً، كما تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) وبرنامج LISREL. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من الطب الاتصالي وجودة الخدمة في رضا المرضى وثقتهم، كما تبين وجود تأثير سلبي ذي دلالة إحصائية لكل من رضا المرضى وثقتهم في نية التحول إلى مستشفى آخر، بما يعني أن ارتفاع مستوى الرضا والثقة يساهم في خفض رغبة المرضى في تغيير مقدم الخدمة الصحية. كما أوضحت الدراسة أن رضا المرضى وثقتهم لم يقوما بدور الوسيط في العلاقة بين الطب الاتصالي وجودة الخدمة من جهة، ونية التحول من جهة أخرى، وأوصت بضرورة التوسع في تطبيق خدمات الطب الاتصالي وتحسين جودة الخدمات الصحية لما لهما من دور في تعزيز رضا المرضى وثقتهم والحد من نية التحول إلى مقدمي خدمات آخرين.

أولاً: المراجع العربية

1. طيباوي ب., & مكي ا. (2025). الحجز الإلكتروني للمواعيد كمتغير وسيط بين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المستهلك الصحي (دراسة حالة مصحة طب العيون نور وسارة بعين وسارة). دراسات اقتصادية, 19(1), <https://asjp.cerist.dz/en/article/264534685-667>.
2. علي جمعة أحمد، ع.، قدرى، م.، وسليمان، أ. (2023). علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات الصحية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14(1).
3. الفايدى، أحمد عطية ربيع. (2021). أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية. المجلة العربية للنشر العلمي، 32(3)، 449-420.

ثانياً: المراجع الاجنبية

1. Abdellatief, Majdi & Aloatibi, Raed. (2025). From Intelligence to Trust: Evaluating AI-Powered Service Quality for User Satisfaction and Continuance in mHealth. Statistics, Optimization & Information Computing. 15. 295-310. 10.19139/soic-2310-5070-3032.
2. Malathi, A. & Kareem, Mohammed. (2022). Validating the relationship between service quality, patient sensitivity and experience towards medical applications using SERVQUAL. International Journal of Medical Informatics. 168. 104883. 10.1016/j.ijmedinf.2022.104883.
3. Henry, Julius & Lie, Anita & Esti, Christina. (2024). The Effect Of Telemedicine And Service Quality On Switching Intention Through Patient Satisfaction And Patient Trust In Type C Public Hospitals In Banjarmasin, South Kalimantan. Journal Research of Social Science, Economics, and Management. 4. 355-367. 10.59141/jrssem.v4i3.726.