

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

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

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 يُحجمون 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 الإلكتروني على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية؟
- ← السؤال الفرعي 1: ما مستوى جودة التجربة الرقمية في أنظمة الحجز الإلكتروني 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؟

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، 1622-1627.
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 متجري 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.