

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

1. أسئلة البحث

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؟

1. ما مستوى جودة التجربة الرقمية في أنظمة الحجز الإلكترونية للعيادات الطبية الخاصة؟

2. هل تؤثر جودة التجربة الرقمية تأثيراً ذا دلالة إحصائية على رضا العملاء؟

3. هل يؤثر رضا العملاء تأثيراً ذا دلالة إحصائية على نية إعادة الحجز؟

4. هل تؤثر جودة التجربة الرقمية تأثيراً مباشراً ذا دلالة إحصائية على نية إعادة الحجز؟

2. أهداف البحث

الهدف الرئيسي: دراسة أثر جودة التجربة الرقمية لأنظمة الحجز الإلكتروني على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

1. قياس مستوى جودة التجربة الرقمية في أنظمة الحجز الإلكتروني للعيادات الطبية الخاصة.

2. التحقق من أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء.

3. دراسة أثر رضا العملاء على نية إعادة الحجز.

4. تحديد العلاقة المباشرة بين جودة التجربة الرقمية ونية إعادة الحجز.

3. فرضيات البحث

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

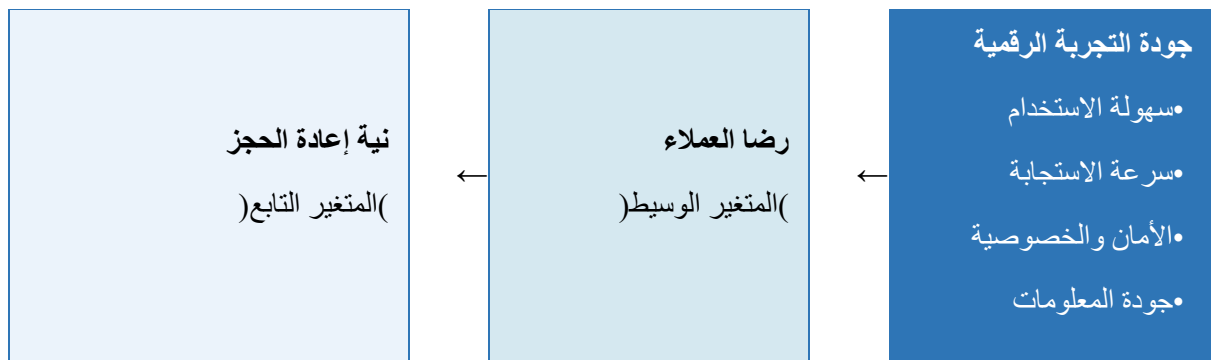
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ونية إعادة الحجز في العيادات الطبية الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

1. الفرضية الفرعية 1 (H1): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على رضا العملاء.

2. الفرضية الفرعية 2 (H2): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرضا العملاء على نية إعادة الحجز.

3. الفرضية الفرعية 3 (H3): يوجد أثر إيجابي مباشر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على نية إعادة الحجز.

4. نموذج الدراسة



الشكل 1: نموذج الدراسة (إعداد الباحثة)

5. الدراسة الميدانية المقترحة

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.

6. منهجية البحث المتوقعة

تتوقع الباحثة أن يتم الاعتماد على 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.

وفيما يلي مخطط من اعداد الباحثة يوضح باختصار منهجية البحث المتوقعة



الشكل 2: ملخص منهجية البحث المتوقعة (إعداد الباحثة)

7. 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

جدول المحتويات

1. أسئلة البحث.....2.
2. أهداف البحث.....2.
3. فرضيات البحث.....2.
4. نموذج الدراسة.....3.
5. الدراسة الميدانية المقترحة.....3.
6. منهجية البحث المتوقعة.....3.
7. مخطط المشروع المقترح.....4.