

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة الأعمال

أثر تفعيل مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على محافظة
سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

إبراهيم سعد آل غوينم

إشراف:

العام الدراسي:

2026

قائمة المحتويات

1-مقدمة.....	1
2-مشكلة الدراسة.....	2
3-أهمية الدراسة	3
أ) الأهمية العلمية:.....	3
ب) الأهمية التطبيقية:	3
4-أهداف الدراسة	4
5-تساؤلات الدراسة.....	5
6-فروض الدراسة.....	5
نموذج الدراسة.....	6
7-الدراسات السابقة	6
أ-دراسات عن المتغير المستقل الحوكمة.....	6
ب - دراسات عن المتغير التابع جودة الخدمات الصحية	10
التعليق على الدراسات السابقة	14
الفجوة البحثية.....	15
8-المنطلقات النظرية للدراسة	17
الإطار النظري	17
المنهجية وطرق البحث.....	19
مجتمع وعينة الدراسة	20
أدوات الدراسة	20

21	 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
21	 اختبارات الصدق والثبات
21	 حدود الدراسة
22	 المراجع
22	 أولاً: المراجع العربية
24	 أولاً: المراجع الأجنبية

1-مقدمة

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولات متسارعة في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تركز على رفع كفاءة الإنفاق وتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المستفيدين من خلال تطبيق الممارسات الإدارية الحديثة، ومن أهمها الحوكمة باعتبارها إطار تنظيمي يهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة والرقابة وتحسين الأداء المؤسسي، وتعد الحوكمة في المؤسسات الصحية من المرتكزات الأساسية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق الكفاءة التشغيلية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى ورضاهم (العتيبي وآخرون، 2022).

تؤكد الدراسات أن نظم الحوكمة الفعالة تسهم في تحسين عمليات اتخاذ القرار، وتعزيز الرقابة الداخلية، ورفع مستويات الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات الصحية، بما يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمات الصحية وتحقيق الاستدامة المؤسسية، كما تؤدي الحوكمة دور محوري في ضمان استجابة المؤسسات الصحية لاحتياجات المستفيدين وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الصحية وفق معايير الجودة العالمية (منظمة الصحة العالمية، 2024).

تعد جودة الخدمات الصحية من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم أدائها وتحقيق رضا المستفيدين، حيث تمثل الجودة الصحية مجموعة الخصائص التي تجعل الخدمة قادرة على تلبية احتياجات المرضى وتوقعاتهم بكفاءة وفعالية، وقد ركزت الدراسات على أبعاد جودة الخدمة الصحية المستندة إلى نموذج SERVQUAL، ولا سيما بعد الاستجابة للخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية أو الملموسة للخدمة، باعتبارها من أكثر الأبعاد تأثيراً في تكوين الانطباع العام للمستفيد عن جودة الرعاية الصحية المقدمة (Jonkisz et al., 2023).

كما أشارت الدراسات (العتيبي وآخرين، 2022) إلى وجود أثر إيجابي لمعايير الحوكمة في تحسين جودة الخدمات الصحية الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مؤكدة أهمية تعزيز الرقابة الداخلية وتطبيق مبادئ الحوكمة لتحسين جودة الأداء المؤسسي، كما توصلت الدراسات (بلحوت ونزالي، 2024) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات الحوكمة الإلكترونية وتحسين أبعاد جودة الخدمات الصحية، وخاصة أبعاد الاستجابة والاعتمادية والملموسة.

وعلى الرغم من تنامي الاهتمام الأكاديمي والمهني بموضوع الحوكمة الصحية، إلا أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين تفعيل مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات الصحية في المحافظات السعودية، وخاصة المحافظات الجنوبية، ما تزال محدودة، ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المتمثلة في استجابة الخدمة، واعتمادية الخدمة،

والجوانب المادية للخدمة في محافظة سراة عبيدة بمنطقة عسير، بما يسهم في تقديم نتائج علمية تدعم متخذي القرار في تطوير الخدمات الصحية وتحقيق مستويات أعلى من الجودة والرضا لدى المستفيدين.

2- مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الصحية في الوقت الحالي تحديات متزايدة تتعلق بتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في ظل التوسع في الطلب على الخدمات الصحية وتزايد توقعات المستفيدين بشأن سرعة الاستجابة ودقة الخدمة وكفاءة المرافق والتجهيزات الصحية، ورغم الجهود التي تبذلها وزارة الصحة السعودية لتعزيز جودة الرعاية الصحية وتحقيق مستهدفات التحول الصحي، فإن الحاجة لا تزال قائمة إلى تعزيز الممارسات الإدارية الحديثة، وفي مقدمتها الحوكمة، لضمان استدامة التحسين المستمر في الأداء وجودة الخدمات المقدمة (منظمة الصحة العالمية، 2024؛ العتيبي وآخرون، 2022).

أشارت الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق مبادئ الحوكمة وتحسين جودة الخدمات الصحية، إلا أن نتائج الدراسات اختلفت في تحديد حجم هذا الأثر وأبعاده، كما تركزت معظم الدراسات في المدن الكبرى والمستشفيات المركزية، مما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على المحافظات ذات الخصائص الجغرافية والديموغرافية المختلفة (العتيبي وآخرون، 2022؛ المطيري وآخرون، 2022).

تظهر الدراسات أن أبعاد الجودة المرتبطة باستجابة الخدمة واعتماديتها والجوانب المادية للخدمة تعد من أكثر العوامل المؤثرة في تقييم المرضى للخدمات الصحية، وأن أي قصور في هذه الأبعاد قد ينعكس سلباً على مستوى رضا المستفيدين وثقتهم بالمؤسسات الصحية (Jonkisz et al., 2023؛ Belhout & Nezali, 2024).

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة، اتضح وجود ندرة في الدراسات التي بحثت أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية في محافظة سراة عبيدة، الأمر الذي يبرز فجوة بحثية تتطلب الدراسة والتحليل، وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مدى إسهام تفعيل مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة، والمتمثلة في استجابة الخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية للخدمة، في المؤسسات الصحية بمحافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية للخدمة) في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟

3- أهمية الدراسة

(أ) الأهمية العلمية:

- تستمد الدراسة أهميتها العلمية من تناولها لموضوع من الموضوعات الحديثة ذات الاهتمام المتزايد في الدراسات الإدارية والصحية، والمتمثل في أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية، حيث تشير الدراسات إلى أن الحوكمة أصبحت من أهم الأدوات الإدارية المؤثرة في رفع جودة الأداء وتحسين مخرجات المؤسسات الصحية وتعزيز سلامة المرضى وجودة الرعاية المقدمة لهم
- تسهم الدراسة في إثراء الدراسات العربية المتعلقة بالعلاقة بين الحوكمة وجودة الخدمات الصحية، إذ ما تزال الدراسات العربية في هذا المجال محدودة مقارنة بالدراسات الأجنبية، خاصة تلك التي تركز على قياس أثر الحوكمة في أبعاد جودة الخدمة الصحية المتمثلة في الاستجابة للخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية للخدمة
- تتبع أهمية الدراسة أيضاً من اعتمادها على أبعاد جودة الخدمة المستمدة من نموذج (SERVQUAL)، والذي يعد من أكثر النماذج استخدام في قياس جودة الخدمات الصحية على المستوى العالمي، حيث أثبتت العديد من الدراسات الحديثة فاعليته في تقييم مستوى الجودة المدركة لدى المستفيدين من الخدمات الصحية
- تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية في محافظة سراة عبيدة بصفة خاصة، وهو ما قد يضيف معرفة علمية جديدة يمكن الاستناد إليها في البحوث المستقبلية المتعلقة بإدارة المؤسسات الصحية والحوكمة الصحية في المملكة العربية السعودية.

(ب) الأهمية التطبيقية:

- تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل القيادات الإدارية وصناع القرار في المؤسسات الصحية بمحافظة سراة عبيدة، من خلال التعرف إلى مدى تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات الصحية، بما يدعم جهود تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا المستفيدين

- تسهم نتائج الدراسة في مساعدة إدارات المنشآت الصحية على تطوير السياسات والإجراءات التنظيمية المرتبطة بالشفافية والمساءلة والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر، بما ينعكس إيجابياً على مستوى الاستجابة لاحتياجات المرضى، وزيادة اعتمادية الخدمات الصحية، وتحسين الجوانب المادية المرتبطة بتقديم الخدمة الصحية
- تساعد الدراسة الجهات الحكومية المعنية بالقطاع الصحي في دعم برامج التحول الصحي من خلال توفير مؤشرات علمية حول العلاقة بين الحوكمة وجودة الخدمات الصحية، الأمر الذي يسهم في تعزيز كفاءة المؤسسات الصحية وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 المتعلقة بتحسين جودة الحياة ورفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين
- تسهم نتائج الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تساعد المستشفيات والمراكز الصحية في محافظة سراة عبيدة على تبني ممارسات حوكمة أكثر فاعلية، بما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز الثقة في الخدمات الصحية الحكومية.

4-أهداف الدراسة

- تسعى الدراسة لتحقيق هدف رئيسي وهو تحديد أثر مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية، ولتحقيق هذا الهدف، فقد قام الباحث بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية، تمثلت فيما يلي:
- 1) تحديد مستوى ممارسة مبادئ الحوكمة في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية.
 - 2) تحديد مستوى جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية.
 - 3) التعرف على أثر مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية.
 - 4) التوصل إلى نتائج وتقديم توصيات إلى متخذي القرار في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية لتحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) من خلال مبادئ حوكمة.

5-تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي للبحث: ما أثر تفعيل مبادئ حوكمة على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعاها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي السؤال الفرعي التالي:

1. ما أثر مبادئ الحوكمة على الاستجابة للخدمة في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟
2. ما أثر مبادئ الحوكمة على اعتمادية الخدمة في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟
3. ما أثر مبادئ الحوكمة على الجوانب المادية للخدمة في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟

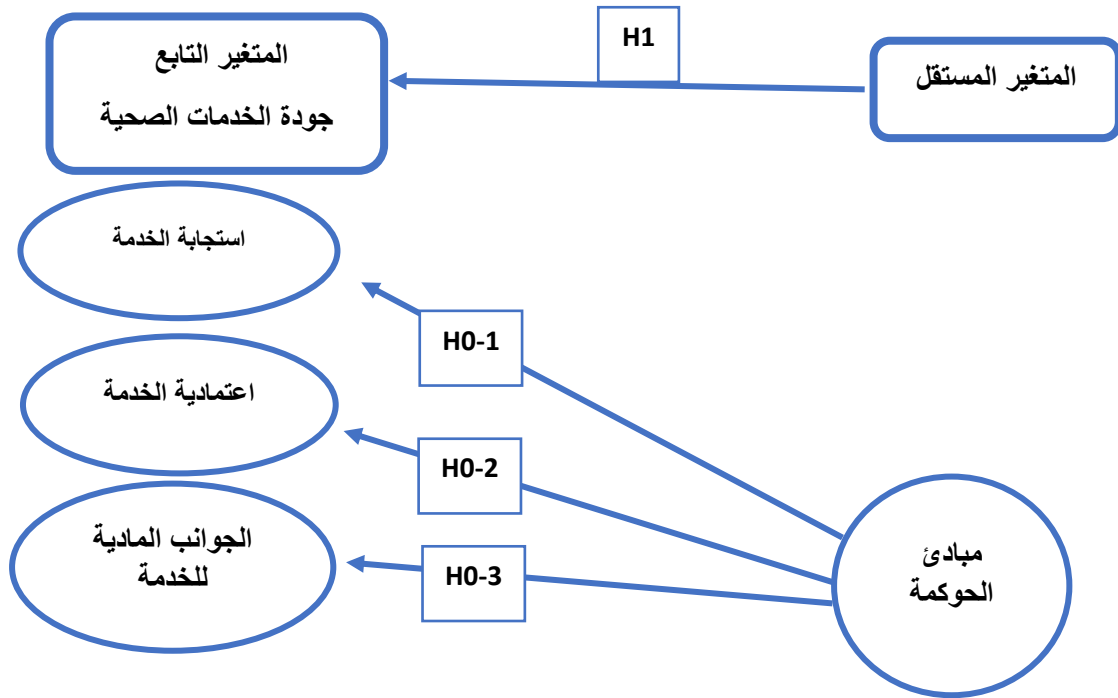
6-فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعاها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟

وتنبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمبادئ الحوكمة على استجابة الخدمة في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمبادئ الحوكمة على اعتمادية الخدمة في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمبادئ الحوكمة على الجوانب المادية للخدمة في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟

نموذج الدراسة



شكل رقم (1-1) نموذج الدراسة من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

7-الدراسات السابقة

أ-دراسات عن المتغير المستقل الحوكمة

تناولت دراسة (De Bruyn 2020) موضوع آليات حوكمة الموارد البشرية، حيث هدفت إلى استكشاف هذه الآليات من خلال تطبيق دراسة حالة نوعية في قطاع صناعة البرمجيات بجنوب أفريقيا. وسعت الدراسة إلى التعرف على الأساليب والأدوات التي تعتمد عليها الإدارة في تطبيق حوكمة الموارد البشرية داخل هذا القطاع، واعتمدت الدراسة على منهج نوعي باستخدام عينة بحثية، كما تم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية استهدفت العاملين في بيئة العمل التقنية. وركزت الدراسة على تحليل دور الممارسات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، خاصة في ظل التحول الرقمي، وأظهرت النتائج أن الدور التقليدي لمدير الفريق يمكن أن يتغير أو يُستبدل

جزئيًا بالاعتماد على التقنيات والبرمجيات الحديثة، بما يعزز كفاءة الأداء. كما أشارت إلى أن غياب المرونة في إدارة العمليات قد يؤدي إلى زيادة المخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا. وبينت الدراسة أيضًا أن خلق المعرفة التنظيمية يمكن أن يتحقق من خلال الالتزام بالتشريعات والسياسات المنظمة للعمل، وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطوير قاعدة معرفية فعالة تدعم تحسين أداء الفرق الافتراضية، إلى جانب تعزيز آليات حوكمة الموارد البشرية بما يتلاءم مع بيئات العمل الرقمية الحديثة.

تناولت دراسة بن سعدة وبخوش (2020) بعنوان "حوكمة الموارد البشرية كمدخل لتعزيز مقومات الاندماج الوظيفي"، وذلك من خلال تطبيق ميداني على مؤسسة اتصالات الجزائر. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تبني مفهوم حوكمة الموارد البشرية وتطبيق مبادئه على مستوى الولاء التنظيمي والاندماج الوظيفي لدى العاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الإحصائي، حيث تم توزيع (85) استبانة على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك لقياس درجة استجابتهم تجاه ممارسات حوكمة الموارد البشرية المطبقة داخل المؤسسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير كبير وذو دلالة لتفعيل مبادئ حوكمة الموارد البشرية على مستوى الاندماج الوظيفي للعاملين. كما أكدت النتائج أن التطبيق الفعال لهذه المبادئ يساهم في تعزيز انتماء الموظفين وتحقيق مستويات أعلى من التفاعل الإيجابي داخل بيئة العمل، وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في تبني وتطبيق مبادئ حوكمة الموارد البشرية بشكل فعلي، لما لذلك من دور في تعظيم العوائد الاستثمارية للموارد البشرية، بما ينعكس إيجابًا على تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين على حد سواء.

دراسة (زوزو و عبد الباسط ، 2022) بعنوان " حوكمة إدارة الموارد البشرية و أثرها على أصحاب المصالح في المؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة الديوان الوطني للتطهير ONA (الثلاثي الثالث لسنة 2022) عالجت الدراسة الإشكالية تأثير حوكمة إدارة الموارد البشرية على أصحاب المصالح في المؤسسة الاقتصادية وفق منهجية IMRAD وقد هدفت الدراسة الى إبراز دور الأثر الذي تحدثه حوكمة موارد البشرية على أصحاب المصالح في المؤسسة الاقتصادية من خلال الاعتماد على الاستبانة مكونة من جزئين بعد الديباجة كإداة رئيسة في جمع المعلومات من مجتمع الدراسة المتمثل في عمال الديوان الوطني للتطهير وكالة تقرت ممثلًا بعينة حجمها 40 زبون وبعد التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS V22 لإجابات أفراد العينة توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : (1) توجد علاقة طردية موجبة بين حوكمة إدارة الموارد البشرية على أصحاب المصالح (المورد لبشري نموذجاً) في المؤسسة الاقتصادية ؛ (2) وجد اثر ذو دلالة احصائية لحوكمة إدارة الموارد البشرية على أصحاب المصالح (المورد لبشري نموذجاً) في المؤسسة الاقتصادية ، وهنا نجد حسب لدراسة خلصت الى أن الحكومة و تطبيقها على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية تضفي الشعور بالرضا داخل المؤسسة مما لها من دور في إضفاء الشفافية و رفع من قيمة المساءلة و كذا المشاركة للمستويات الوسطى و الشغيلة في اتخاذ القرارات وهم أصحاب مصلحة مهمين جدا

دراسة (قرني، 2022) بعنوان " مبادئ حوكمة إدارة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين (دراسة ميدانية" استهدفت الدراسة تحديد الأثر الذي تسهم به حوكمة إدارة الموارد البشرية في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين بالمنظمات. حيث تكون مجتمع الدراسة الأصلي من جميع العاملين الإداريين في مديرية الزراعة بمحافظة المنيا في جمهورية مصر العربية. وتم أخذ عينة عشوائية طبقية من المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والموظفين الإداريين والمرشدين الزراعيين، وتم توزيع مائة استمارة استبيان عليهم، وصل للباحث فعليًا منها 83 استمارة، وتم استبعاد 14 لعدم صلاحيتها، وبالتالي أصبح عدد مفردات العينة 69 مفردة صالحة للتحليل الإحصائي وذلك بنسبة 69% من أصل العينة. ولدعم نتائج الدراسة الميدانية وللخروج بنتائج أكثر دقة ومصادقية للدراسة. فقد تم إجراء بعض المقابلات الشخصية مع بعض مفردات العينة بالمديرية المبحوثة، وقد جاءت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة بقبول فرضيات الدراسة، وأن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ من أبعاد حوكمة إدارة الموارد البشرية، في الولاء التنظيمي، لدى العاملين بمديرية الزراعة بمحافظة المنيا، وأن نوع الولاء التنظيمي السائد لدى عينة الدراسة هو الولاء العاطفي، يليه الولاء الأخلاقي، وهو ما يتفق مع عدد من الدراسات الاستطلاعية والنماذج الاستدلالية التي اعتمدها الباحث في متن هذه الدراسة.

دراسة رمضان محمد عبد الرحمن. (2023). العلاقة بين حوكمة الموارد البشرية والفساد الإداري بالتطبيق علي وزارة التنمية المحلية المصرية، يهدف البحث إلي التعرف علي وعي العاملين بالقطاعات والإدارات التابعة لديوان عام وزارة التنمية المحلية بمحافظة القاهرة لأهمية حوكمة الموارد البشرية، مع تحديد مستوى ممارسة قطاعات وإدارات ديوان عام وزارة التنمية المحلية لمعايير حوكمة الموارد البشرية، بالإضافة إلي تحليل تأثير معايير حوكمة الموارد البشرية في الحد من الفساد الإداري للعاملين بوزارة التنمية المحلية، من خلال عينة عشوائية للعاملين علي اختلاف وظائفهم ودرجاتهم الإدارية والتي قُدرت بـ (362) مفردة موزعين علي ثلاثة قطاعات وأربعة إدارات، توصل البحث إلي مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة معنوية بين حوكمة الموارد البشرية والحد من الفساد الإداري للعاملين بقطاعات وإدارات ديوان عام وزارة التنمية المحلية بمحافظة القاهرة، وكذلك عدم وجود فروق معنوية في اتجاهات مفردات عينة البحث نحو دور حوكمة الموارد البشرية في الحد من الفساد الإداري يرجع إلى العوامل الديموغرافية (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الإداري)، وفي ضوء تلك النتائج تم اقتراح مجموعة من التوصيات التي يُمكن أن تُسهم في تعظيم الاستفادة من تبني معايير ومبادئ حوكمة الموارد البشرية نحو الحد من الفساد الإداري للعاملين بقطاعات وإدارات ديوان عام وزارة التنمية المحلية محل البحث.

دراسة (أحمد، 2023) بعنوان " مدى تأثير مبادئ حوكمة الموارد البشرية في عملية التدريب في المؤسسات (دراسة تحليلية على عينة من العاملين في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية). هدفت الدراسة الى الكشف عن تأثير تطبيق أبعاد الحوكمة المتمثلة بـ(الإفصاح والشفافية والمسؤولية الاجتماعية) في تحسين عملية تدريب الموارد البشرية في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية. إذ تمّ بناء مخطّط فرضي وفقاً لمتغيّرات الدراسة الحالية، وعلى أساسها تمّ تطوير الفرضية الرئيسة والفرعية، وطبقت هذه

الدراسة واختبرت في القطاع البحري في الأكاديمية البحرية. واستعملت الاستبانة في عملية جمع البيانات من عينة المجتمع البالغ (180) موظف من الأفراد العاملين في الأكاديمية، وتم اختيارهم بأسلوب العينة القصدية، تم تحليل البيانات المسترجعة بالاستبانة باستعمال برنامجي (SPSSV.26) و (AMOSV22)، وكان عدد الاستبانات المسترجعة (155) استبانة وجميعها صالحة للتحليل ، تتمحور مشكلة الدراسة حول طبيعة علاقة حوكمة الموارد البشرية وتأثيرها في لوظيفة تدريب الموظفين العاملين في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي للحكومة بأبعادها: (الإفصاح، والشفافية، والمسؤولية الاجتماعية) على تدريب الموارد البشرية ، بناء على النتائج التي تحققت توصي الدراسة المؤسسات جميعاً بزيادة الوعي لمفهوم حوكمة الموارد البشرية وأهميته وفوائدها من خلال إقامة البرامج التوعوية والندوات والدورات التدريبية للموظفين جميعاً العاملين في المنظمة عينة البحث.

دراسة (مستور وآخرون ، 2024) بعنوان " أثر معايير حوكمة الموارد البشرية على مكونات أخلاقيات العمل في المؤسسات الخيرية في المملكة العربية السعودية دراسة حالة مؤسسة نماء الأهلية" هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مدى تأثير المعايير المتعلقة بحوكمة الموارد البشرية والمتمثلة في مجلس الإدارة وأصحاب المصالح والمراجعة والمتغيرات البيئية والخبرة في مكونات أخلاقيات العمل من خلال القواعد الأخلاقية والقيادة الأخلاقية والهياكل الأخلاقية في منظمة نماء الخيرية، وعلى غرار الآليات تبحث المنظمة من خلال حوكمة الموارد البشرية الى تحقيق التكامل الأخلاقي للعمل والذي يضمن الأداء الأمثل للمنظمة. بالاعتماد على المنهج الوصفي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل النتائج، وتوصلت نتائج الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر ذوي دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لتطبيق معايير حوكمة الموارد البشرية على مكونات أخلاقيات العمل في مؤسسة نماء الخيرية.

دراسة (حاجم و مثن وآخرون ، 2024) بعنوان " تأثير حوكمة الموارد البشرية في تعزيز المرونة التنظيمية: دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من الموظفين في مديرية الإحصاء في محافظة صلاح الدين" تمثل هدف البحث في بيان مدى الأثر الذي تسهم به (حوكمة الموارد البشرية) في تعزيز (المرونة التنظيمية) في مديرية الإحصاء في محافظة صلاح الدين، وكان مجتمع البحث يتمثل بالعاملين بصفة (إدارية وتقنية) في مديرية الإحصاء في صلاح الدين الذين تم استهدافهم من خلال عينة قصدية شملت (52) فرداً من مجتمع البحث البالغ (60) فرداً، وصل للباحثون فعلياً منها (45) استمارة، وتم استبعاد (3) منها لعدم صلاحيتها، بالتالي أصبح عدد الاستمارات (42) استمارة جاهزة للتحليل الإحصائي، وبهدف معالجة البيانات استعملت العديد من الأساليب الإحصائية منها (الأوساط الحسابية، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، معامل الارتباط R ، معامل التأثير R2 ، ومعامل B ، وقيمة F & t

، ومستوى الدلالة المعنوية) بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS V.20)، توصل البحث الى عدة استنتاجات من اهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ (حوكمة الموارد البشرية) وأبعادها الفرعية في تعزيز (المرونة التنظيمية).

دراسة (محنوف، 2025) بعنوان "أثر مبادئ حوكمة الموارد البشرية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مبادئ حوكمة الموارد البشرية في تعزيز الولاء التنظيمي لمؤسسة سونلغاز -قائمة من وجهة نظر العاملين بها" من أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على مناهج متعددة لعل من أهمها المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بغية تحليل الأدبيات والإحصائيات التي تعالج هذا الموضوع، كما تمت الاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 68 استمارة واسترجاع 56 استمارة، تم إلغاء استمارة واحدة، وإخضاع 55 استمارة للمعالجة والتحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V. 25 مستوى تطبيق مبادئ حوكمة الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز . قائمة محل الدراسة كانت بدرجة عالية جدا للمحور ككل من وجهة نظر العاملين بها، مستوى الولاء التنظيمي متوسط في مؤسسة سونلغاز . قائمة متوفرة بدرجة عالية جدا، أنه لا توجد فروق بين جنس الذكر والأنثى في تطبيق مبادئ حوكمة الموارد البشرية متوسط في مؤسسة سونلغاز . قائمة ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين آراء العاملين حول مستوى الولاء التنظيمي يعزى إلى متغير الجنس، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين حول مستوى مبادئ حوكمة الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغير الوظيفي والمسمى الوظيفي، إن مبادئ حوكمة الموارد البشرية (الشفافية، المشاركة، المساءلة، الكفاءة، المسؤولية الاجتماعية) تؤثر تأثير قوي جدا على الولاء التنظيمي في مؤسسة سونلغاز -قائمة- محل الدراسة، أما عن قوة واتجاه العلاقة بينهما فإنها إيجابية وقوية جدا.

ب - دراسات عن المتغير التابع جودة الخدمات الصحية

دراسة (ليبب ، 2021) بعنوان " تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء " لقد تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء بالتطبيق علي قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم، ولتحقيق هذا الغرض فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من العملاء، ثم تم تطوير ثلاثة فروض رئيسية للدراسة، الأول يتضمن مدي وجود فروق معنوية بين العملاء في مستوى إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية وفق طبيعة القطاع محل الدراسة، والفرض الثاني يقيس مدي وجود تأثير معنوي للمتغيرات الديموغرافية للعملاء علي مستوي إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية.

والفرض الثالث يتضمن مدي وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء، ولقد تم جمع البيانات الميدانية من وحدة المعاينة عن طريق المقابلات الشخصية وتم توزيع (420) قائمة استقصاء علي العملاء وبلغ معدل الاستجابة

(82.1%)، وللاختبار الإحصائي لفروض البحث فقد تم تطبيق أدوات الإحصاء الوصفي، تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين تطبيق اختبار كا²، وتطبيق معامل الارتباط ومعامل التحديد.

ولقد توصلت نتائج الدراسة إلي ارتفاع مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الخاصة قياساً بمستوي جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الجامعية، وجود تأثير معنوي دال إحصائياً للمتغيرات الديموغرافية للعملاء علي مستوى إدراكهم لجودة الخدمة الصحية، وأوضحت نتائج الدراسة أيضاً وجود علاقة ارتباط إحصائية بين تحسين جودة الخدمة الصحية وزيادة رضا العملاء وقدمت الدراسة مقترحات لتحسين الخدمة الصحية ورضا العملاء.

دراسة (شمخي ، 2021) بعنوان " تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية" أن تحسين جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي يعتبر امر مهم وضروري ويجب الاهتمام به وتحسينه، وتسعى هذه الدراسة الى بيان دور تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق مستوى جودة عالي لإرضاء المستفيدين وتقديم خدمات صحية ذات جودة جيدة، وقد استنتج البحث أن النقطة الأساسية لتقديم خدمة صحية جيدة هي تكاليف المنع والتقييم (تكاليف مطابقة الجودة) والاهتمام بها، وإن التنافس التقني يسهم بشكل كبير في تطوير مستوى الجودة وكذلك استخدام ملاكات صحية وطبية ذوي خبرات كفؤة، وإن تكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي (تكاليف عدم مطابقة الجودة) ذات علاقة وثيقة بمكونات الاستمرارية والأمان والعدالة للخدمات الصحية وتوصي الدراسة بالتركيز على التنافس التقني والاهتمام بالأجهزة الطبية و وضع تكاليف تقييم كافي لتلافي مشاكل الجودة المتمثلة في تكاليف الفشل الداخلي والخارجي و تركيز انتباه الإدارة على إعادة توزيع تكاليف الجودة الداخلي والخارجي لتحقيق مستوى عالي من جودة الخدمات الصحية.

دراسة (Endeshaw, B, 2021) بعنوان " نماذج قياس جودة خدمات الرعاية الصحية: مراجعة" هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة النماذج القائمة المستخدمة في قياس جودة خدمات الرعاية الصحية، ولتحقيق هذا الهدف، أُجريت مراجعة للأدبيات العلمية بالاعتماد على مجموعة من الكلمات المفتاحية، منها: الرعاية الصحية، وجودة الخدمة، ونماذج القياس، إضافة إلى نماذج SERVQUAL و SERVPERF و HEALTHQUAL و PubHosQual و HospitalQual. وقد تم اختيار الدراسات من قواعد بيانات Emerald و ABI/Inform و ScienceDirect و EBSCOhost، حيث جرى فحص الدراسات التي أسهمت في بناء نماذج قياس جودة الرعاية الصحية خلال فترة امتدت ستة وثلاثين عامًا، من عام 1979 إلى عام 2015. ومن بين 137 دراسة تمت مراجعتها، تم اختيار 74 دراسة لإخضاعها للتحليل.

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول تعريف جودة خدمات الرعاية الصحية أو أبعادها ومؤشراتها والعوامل المؤثرة فيها. كما تبين أن معظم النماذج المستخدمة حاليًا طُورت في بيئات غربية، الأمر الذي يجعلها غير متوافقة بصورة كاملة مع السياقات الثقافية والاقتصادية السائدة في الدول النامية. كذلك أشارت الدراسة إلى أن المقاييس التي طورتها الدراسات السابقة جاءت مشابهة للمقاييس العامة لجودة الخدمة، وهو ما قد يجعلها غير مناسبة بشكل كامل لتقييم الجودة المدركة لخدمات الرعاية الصحية.

كما أوضحت النتائج أن الدراسات السابقة اتسمت بضيق نطاق التركيز، حيث أولت اهتمامًا كبيرًا بالجوانب الوظيفية للخدمة الصحية، مع إغفال نسبي للجوانب الفنية والتقنية المعتمدة على خبرات مقدمي الرعاية الصحية. وقد يؤدي هذا القصور إلى ظهور مشكلات وأخطاء في عملية تقييم جودة الخدمات الصحية. وبناءً على ذلك، توصي الدراسة منظمات الرعاية الصحية بضرورة تطوير نماذجها الخاصة لقياس جودة الخدمات التي تقدمها بما يتناسب مع طبيعة عملها وخصائص البيئة التي تعمل فيها.

وتتمثل القيمة العلمية لهذه الدراسة في تأكيدها أن النماذج العامة لم تعد كافية لقياس جودة خدمات الرعاية الصحية، وأن الدول النامية بحاجة إلى تطوير نماذج محلية خاصة بها تأخذ في الاعتبار خصائصها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية عند قياس جودة خدمات الرعاية الصحية.

دراسة (Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A., 2023) بعنوان "جودة الخدمة في قطاع الرعاية الصحية: مراجعة منهجية وتحليل تجميعي" هدفت هذه الدراسة إلى تلخيص الأدبيات العلمية المتاحة حول جودة الخدمة بهدف تحديد الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة في قطاع الرعاية الصحية وفهم كيفية قياسها. كما سعت الدراسة إلى استكشاف الفجوات البحثية في الأدبيات المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة المختلفة ورضا المرضى.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اتباع منهجية المراجعة المنهجية للأدبيات العلمية، وقد استخدمت مجموعة من معايير الاشتغال والاستبعاد لاختيار الدراسات البحثية ذات الصلة المنشورة خلال الفترة من عام 2000 إلى عام 2020، حيث تم اختيار 100 دراسة علمية للتحليل.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود 41 بعد مختلف لقياس جودة خدمات الرعاية الصحية، وتم تصنيف هذه الأبعاد ضمن أربع فئات رئيسية هي: البيئة الخدمية، والعاملون، وإدارة المستشفى، والمرضى، كما خلصت الدراسة إلى أن مقياس SERVQUAL يعد الأداة الأكثر استخدامًا لقياس جودة الخدمة في قطاع الرعاية الصحية.

وأوضحت الدراسة أن غالبية الباحثين توصلوا إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد نموذج SERVQUAL وجودة خدمات الرعاية الصحية. وتتمثل القيمة العلمية للدراسة في أن نتائجها يمكن أن تساعد القيادات الإدارية في المستشفيات على صياغة استراتيجيات فعالة تضمن حصول المرضى على خدمات رعاية صحية ذات جودة متميزة.

دراسة (نويس و غطاس ، 2025) بعنوان " دور السجلات الطبية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين " تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور السجلات الطبية الإلكترونية (EMR) في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف عين ولما، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان موجه لعينة مكونة من 40 عاملاً (موظفين، إداريين وممرضين) لتحليل دور استخدام السجلات الطبية الإلكترونية على أبعاد جودة الخدمات الصحية الخمسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، حيث تمت معالجة البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية مثل المتوسط الحسابي، التكرارات النسبية المئوية ومعامل بيرسون، وقد أظهرت النتائج أن السجلات الطبية الإلكترونية تساهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات الصحية حيث لوحظ تحسن في سهولة الوصول الى المعلومات، تقليل الأخطاء الطبية، وازدياد دقة التشخيص، كما أكد المشاركون على دور هذه السجلات في تعزيز الاعتمادية والاستجابة لاحتياجات المرضى، بالإضافة الى تحسين الأمان والتعاطف في تقديم الرعاية الصحية، رغم مواجهتها تحديات مثل نقص التدريب والوعي لدى بعض العاملين وضعف البنية التحتية. وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز التدريب، ونشر ثقافة التحول الرقمي لزيادة فعالية هذه الأنظمة في تحسين جودة الخدمات

دراسة (المالكي، 2025) بعنوان "العلاقة بين سياسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين سياسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى مجمع الملك فيصل الطبي بالطائف بالمملكة العربية السعودية. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على قائمة استقصاء لجمع البيانات التي تخدم غرض الدراسة. ومن خلال استخدام عدد من الأساليب الإحصائية مثل: معامل الثبات والصدق، وأسلوب تحليل الارتباط لبيرسون وتحليل التباين، تم اختبار فروض الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية طردية قوية بين أبعاد سياسات إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مساهمة الإدارة التنفيذية في التحسين المستمر للخدمات الصحية، مستوى أداء الخدمة، التركيز على العميل (المريض) وأبعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الاستجابة، الجانب الملموس/ المادي، التعاطف مع العميل (المرضى، الأمان)، وذلك بدرجة ثقة

(95%). كما تم تقديم العديد من التوصيات الهامة، منها: ضرورة تبني المزيد من الاهتمام والتدريب في مجال إدارة الجودة الشاملة للعاملين وأجراء تقييم دوري بناء عليّة، ومنح جوائز مادية ومعنوية للتميز وضرورة حجات العملاء باستمرار.

التعليق على الدراسات السابقة

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة تنوع في تناول موضوعي الحوكمة وجودة الخدمات الصحية، حيث ركزت مجموعة من الدراسات على الحوكمة باعتبارها متغير مستقل مؤثر في الأداء التنظيمي، بينما تناولت مجموعة أخرى جودة الخدمات الصحية وأبعادها المختلفة باعتبارها متغير تابع، وقد أسهم هذا التنوع في توفير قاعدة معرفية مهمة تساعد في تفسير العلاقة المتوقعة بين المتغيرين محل الدراسة الحالية .

وفيما يتعلق بدراسات الحوكمة، اتفقت غالبية الدراسات على وجود أثر إيجابي لمبادئ الحوكمة في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستويات الكفاءة التنظيمية. فقد توصلت دراسات بن سعدة وبخوش (2020)، وقرني (2022)، ورمضان (2023)، وأحمد (2023)، ومستور وآخرين (2024)، وحاجم وآخرين (2024)، ومحنوف (2025) إلى أن تطبيق مبادئ الحوكمة، مثل الشفافية والمساءلة والمشاركة والعدالة، يؤدي إلى تحسين الولاء التنظيمي، والمرونة التنظيمية، والأداء الوظيفي، وأخلاقيات العمل، والحد من الفساد الإداري، وتشير هذه النتائج إلى أن الحوكمة أصبحت مدخلاً إدارياً فعالاً لتعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف التنظيمية في مختلف القطاعات .

أما فيما يخص الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية، فقد أكدت نتائجها أهمية أبعاد الجودة المختلفة في تحقيق رضا المستفيدين ورفع كفاءة الخدمات الصحية. فقد بينت دراسة لبيب (2021) وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء، في حين أكدت دراسة شمخي (2021) أهمية إدارة تكاليف الجودة في تحسين مستوى الخدمات الصحية. كما أظهرت دراسة Endeshaw (2021) عدم وجود اتفاق كامل بين الباحثين حول أبعاد قياس جودة الخدمات الصحية، مع التأكيد على الحاجة إلى تطوير نماذج قياس تتناسب مع خصوصية البيئات المختلفة. كذلك توصلت دراسة Darzi وآخرين (2023) إلى أن أبعاد الاستجابة والاعتمادية والجوانب المادية من أكثر الأبعاد استخداماً في تقييم جودة الخدمات الصحية، بينما أكدت دراسة Jonkisz وآخرين (2023) أهمية هذه الأبعاد في تشكيل إدراكات المرضى حول جودة الرعاية الصحية. كما أظهرت دراستا نويس وغطاس (2025) والمالكي (2025) أن تطوير الأنظمة الإدارية والتقنية الحديثة يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة .

ومن ناحية المنهجية، يتضح أن معظم الدراسات السابقة اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، كما اعتمدت في تحليل البيانات على البرامج الإحصائية، ولا سيما برنامج (SPSS)، واستخدمت الارتباط والانحدار واختبارات الفروق الإحصائية لاختبار الفرضيات. ويعزز ذلك مناسبة المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الحالية في اختبار العلاقة بين مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات الصحية .

كما تشير مراجعة الدراسات السابقة إلى وجود اتفاق عام حول أهمية الحوكمة في تحسين أداء المؤسسات وجودة الخدمات المقدمة، إلا أن الاختلاف ظهر في طبيعة المتغيرات التابعة التي تم اختبارها؛ إذ ركزت أغلب الدراسات على الولاء التنظيمي، والمرونة التنظيمية، وأخلاقيات العمل، والأداء الوظيفي، بينما تناول عدد محدود من الدراسات جودة الخدمات الصحية بصورة مباشرة، وهو ما يعزز أهمية الدراسة الحالية في الربط بين الحوكمة وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي .

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة جوانب؛ فهي تركز على القطاع الصحي السعودي، وتحديدًا محافظة سراة عبيدة بمنطقة عسير، وهي بيئة لم تحظَ - في حدود علم الباحث - بدراسات كافية تناولت أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية. كما أنها تركز على ثلاثة أبعاد رئيسة لجودة الخدمات الصحية هي: استجابة الخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية للخدمة، وهي أبعاد ترتبط بصورة مباشرة بتقييم المستفيدين لجودة الخدمات الصحية، كذلك تجمع الدراسة الحالية بين متغير الحوكمة ومتغير جودة الخدمات الصحية في نموذج بحثي واحد، بما يساهم في توفير فهم أعمق للعلاقة بينهما ويدعم متخذي القرار في تطوير الأداء المؤسسي للمؤسسات الصحية بمحافظة سراة عبيدة .

إن الدراسات السابقة وفرت أساس نظري وتطبيقي مهم للدراسة الحالية، وأسهمت في تحديد متغيراتها وأبعادها وصياغة فرضياتها، كما كشفت عن وجود فجوة بحثية تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة في المحافظات السعودية، وبالأخص محافظة سراة عبيدة، الأمر الذي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته .

الفجوة البحثية

- أظهرت الدراسات السابقة اهتمام كبير بموضوع الحوكمة، إلا أن معظمها ركز على حوكمة الموارد البشرية وعلاقتها بمتغيرات تنظيمية مختلفة مثل الولاء التنظيمي، والاندماج الوظيفي، وأخلاقيات العمل، والمرونة التنظيمية، والحد من الفساد الإداري، كما في دراسات بن سعدة وبخوش (2020)، وقرني (2022)، ورمضان (2023)، ومستور وآخرين (2024)، وحاجم

وآخرين (2024)، ومحنوف (2025)، بينما لم تحظ دراسة أثر مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية بالقدر نفسه من الاهتمام البحثي، خاصة في البيئة الصحية السعودية .

- بالرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين الحوكمة وجودة الخدمات الصحية، مثل دراسة العتيبي وآخرين (2022) ودراسة بلحوت ونزالي (2024)، فإن هذه الدراسات أجريت في بيئات جغرافية ومؤسسية مختلفة، كما أنها لم تركز بصورة مباشرة على الأبعاد الثلاثة لجودة الخدمات الصحية التي تتناولها الدراسة الحالية والمتمثلة في استجابة الخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية للخدمة .
- أشارت الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية، مثل دراسة (2021) Endeshaw ودراسة Darzi وآخرين (2023)، إلى وجود تباين في تحديد الأبعاد والمؤشرات المناسبة لقياس جودة الخدمات الصحية، إضافة إلى الحاجة إلى تطوير نماذج قياس تتلاءم مع خصائص البيئات المحلية، ولا سيما في الدول النامية. ولذلك لا تزال الحاجة قائمة لإجراء دراسات ميدانية تسهم في اختبار العلاقة بين الحوكمة وأبعاد جودة الخدمات الصحية في السياق السعودي .
- يتضح من مراجعة الدراسات أن أغلب الدراسات التطبيقية أجريت في المدن الرئيسية والمستشفيات الكبرى أو في قطاعات غير صحية، بينما تندر الدراسات الميدانية التي تناولت المؤسسات الصحية في المحافظات الطرفية أو الأقل دراسة. وعليه، فإن محافظة سراة عبيدة تعد بيئة بحثية لم يسبق - في حدود اطلاع الباحث - تناولها في دراسات بحثت أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات الصحية، وهو ما يمثل فجوة مكانية تسعى الدراسة الحالية إلى سدها .
- تميزت معظم الدراسات السابقة بدراسة الحوكمة أو جودة الخدمات الصحية بشكل منفصل، في حين أن الدراسة الحالية تجمع بين المتغيرين في نموذج بحثي واحد، من خلال قياس أثر مبادئ الحوكمة كمتغير مستقل على جودة الخدمات الصحية بأبعادها الثلاثة كمتغير تابع، مما يساهم في تقديم نموذج تفسيري أكثر شمولاً لطبيعة العلاقة بينهما .
- تتمثل الفجوة البحثية الرئيسية للدراسة الحالية في ندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر تفعيل مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية للخدمة) في المؤسسات الصحية بمحافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة ميدانية تسهم في توفير أدلة علمية تدعم متخذي القرار في تطوير ممارسات الحوكمة وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين .

8- المنطلقات النظرية للدراسة

الإطار النظري

تعريف مبادئ الحوكمة

تعرف الحوكمة بأنها مجموعة القواعد والممارسات والآليات التي تضمن إدارة المؤسسات بصورة تتسم بالشفافية والمساءلة والمشاركة والعدالة، بما يسهم في تعزيز كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية وضمان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وفي القطاع الصحي تشير الحوكمة إلى العمليات والإجراءات التي تضمن توجيه المؤسسات الصحية ورقابتها بما يحقق جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى والاستدامة المؤسسية (Malik & Elorrio, 2023).

كما تعرف الحوكمة الصحية بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه المؤسسات الصحية وإدارتها ورقابتها عبر مجموعة من المبادئ الأساسية تشمل الشفافية والمساءلة والمشاركة والعدالة وسيادة الأنظمة بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين (العتيبي وآخرون، 2022).

التعريف الإجرائي لمبادئ الحوكمة

يقصد بمبادئ الحوكمة في هذه الدراسة مستوى تطبيق المؤسسات الصحية بمحافظه سرية عبيدة لمبادئ الشفافية والمساءلة والمشاركة والعدالة، ويقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المخصصة لقياس هذه الأبعاد، وكلما ارتفعت الدرجة دل ذلك على ارتفاع مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة.

تعريف جودة الخدمات الصحية

تعرف جودة الخدمات الصحية بأنها قدرة المؤسسات الصحية على تقديم خدمات صحية تلبي احتياجات المرضى وتوقعاتهم بكفاءة وفعالية وفي الوقت المناسب، مع تحقيق أعلى مستويات السلامة والاعتمادية والاستجابة وجودة الرعاية المقدمة

كما يشير مفهوم جودة الخدمات الصحية إلى درجة مطابقة الخدمات الصحية المقدمة لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، بما يؤدي إلى تحقيق الرضا وتحسين النتائج الصحية للمرضى من خلال توافر الموارد البشرية والتقنية والتنظيمية الملائمة (المالكي، 2025).

التعريف الإجرائي لجودة الخدمات الصحية

يقصد بجودة الخدمات الصحية في هذه الدراسة مستوى كفاءة وفاعلية الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية بمحافظة سراة عبيدة، ويُقاس ذلك من خلال أبعاد الدراسة المتمثلة في استجابة الخدمة، واعتمادية الخدمة، والجوانب المادية للخدمة وفق استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة المخصصة لذلك.

تعريف استجابة الخدمة

تعرف استجابة الخدمة بأنها استعداد مقدمي الخدمة الصحية لتقديم المساعدة للمرضى والاستجابة السريعة لاحتياجاتهم واستفساراتهم وشكاواهم، وتوفير الخدمة الصحية في الوقت المناسب وبالكفاءة المطلوبة (Darzi et al., 2023؛ Jonkisz et al., 2023).
ويعد بعد الاستجابة أحد الأبعاد الأساسية في نموذج SERVQUAL، ويعكس مدى سرعة المؤسسة الصحية في التعامل مع المرضى وتقديم الخدمات المطلوبة لهم دون تأخير مع الحرص على التواصل الفعال معهم (نويس وغطاس، 2025).

التعريف الإجرائي لاستجابة الخدمة

يقصد باستجابة الخدمة في هذه الدراسة مدى سرعة المؤسسات الصحية بمحافظة سراة عبيدة في تلبية احتياجات المرضى والاستجابة لطلباتهم وشكاواهم وتقديم الرعاية الصحية في الوقت المناسب، ويُقاس ذلك من خلال متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات البعد المخصصة في الاستبانة.

تعريف اعتمادية الخدمة

تعرف اعتمادية الخدمة بأنها قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمة بصورة دقيقة وصحيحة ومتسقة يمكن الاعتماد عليها في كل مرة، مع الوفاء بالوعود المقدمة للمستفيدين وتحقيق مستوى مرتفع من الثقة في الخدمة المقدمة (Jonkisz et al., 2023).
كما تشير الاعتمادية إلى مدى قدرة المؤسسة الصحية على تنفيذ الخدمات الطبية بصورة صحيحة من المرة الأولى وتقليل الأخطاء الطبية وتحقيق الدقة في التشخيص والعلاج وتقديم الخدمة وفق المعايير المحددة مسبقاً (المالكي، 2025؛ نويس وغطاس، 2025).

التعريف الإجرائي لاعتمادية الخدمة

يقصد باعتمادية الخدمة في هذه الدراسة مدى قدرة المؤسسات الصحية بمحافظه سراة عبيدة على تقديم خدمات صحية دقيقة وخالية من الأخطاء والوفاء بالتزاماتها تجاه المستفيدين بشكل مستمر، ويُقاس ذلك من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاعتمادية الواردة في الاستبانة.

تعريف الجوانب المادية للخدمة

تعرف الجوانب المادية للخدمة بأنها المظاهر المادية الملموسة المرتبطة بتقديم الخدمة الصحية، وتشمل المباني والتجهيزات والأجهزة الطبية والمرافق الصحية والمظهر العام للعاملين وبيئة العمل الصحية (Jonkisz et al., 2023).

وأشار Darzi وآخرون (2023) إلى أن الجوانب المادية تمثل أحد الأبعاد الرئيسة لتقييم جودة الخدمات الصحية، حيث تؤثر بشكل مباشر في الانطباع الأول للمريض وفي مستوى رضاه عن الخدمات المقدمة، وتشمل حداثة الأجهزة الطبية ونظافة المرافق وتوافر التجهيزات المناسبة لتقديم الرعاية الصحية.

التعريف الإجرائي للجوانب المادية للخدمة

يقصد بالجوانب المادية للخدمة في هذه الدراسة مدى توافر وتجهيز المرافق والأجهزة والمعدات الطبية وملاءمة البيئة الصحية داخل المؤسسات الصحية بمحافظه سراة عبيدة، ويقاس ذلك من خلال متوسط درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المخصصة لهذا البعد في الاستبانة.

المنهجية وطرق البحث

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أثر تفعيل مبادئ حوكمة على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟ كدراسة ميدانية، على أن يقوم الباحث بتحليل ما حصل عليه من بيانات من العاملين في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية من خلال قائمة استبيان تم تصميمها خصيصاً لهذه الدراسة، للتواصل الى النتائج الإحصائية، ومدى قبول فرضيات الدراسة أو رفضها.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من جميع العاملين في المجال الصحي في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية، ويمثلون مدراء الإدارات، ورؤساء أقسام، والموظفين، والأطعم الطبية، وسوف يتم تحديد حجم عينة الدراسة بناءً على جدول مورجان، وتوزيع استمارة الاستبيان عليهم، ولأسباب ضخامة حجم العينة، مما دفع الباحث لتحديد حجم العينة المستهدف بـ 384 مفردة وهو أقصى عينة يمكن الحصول عليها من المجتمعات الكبيرة أو في حالة عدم توفر البيانات وفقاً لجدول مورجان.

أدوات الدراسة

سوف يتم الاستعانة باستمارة الاستبيان وهي أداة جمع البيانات الأولية، وقد تم إعدادها بعد أن تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين: القسم الأول: خاص بالبيانات الديموغرافية (النوع، والعمر، والمؤهل، والخبرة الوظيفية، والموقع التنظيمي) القسم الثاني: يتناول محوري الدراسة الرئيسيين، كما يلي:

المحور الأول: العبارات التي تقيس المتغير المستقل " مبادئ الحوكمة ". من خلال محور واحد فقط، 10 عبارات. المحور الثاني: العبارات التي تقيس أبعاد المتغير التابع " جودة الخدمات الصحية ". من خلال 3 محاور فرعية، لكل منها 5 عبارات بإجمالي 15 عبارة، وهي: (استجابة الخدمة ، اعتمادية الخدمة ، الجوانب المادية للخدمة). وبناءً على قائمة الاستبيان فسوف يتم ترميز الاستجابات كما يلي:

(1) أرفض بشدة (2) أرفض (3) محايد (4) موافق (5) موافق بشدة

وبعد أخذ المتوسط المرجح للاستجابات، تم التقسيم إلى المستويات التالية:

جدول رقم (1): المتوسط المرجح لاستجابات عينة الدراسة

مرتفع جدًا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدًا
5-4,20	4,19-3,40	3,39-2,60	2,59-1,80	1,79-1

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات والنسب المئوية Frequency Tables: وذلك لتوصيف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
- اختبار الاعتمادية Reliability: وذلك باستخدام معامل Cronbach Alfa لاختبار ثبات استجابات العينة واختبار مدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.
- الإحصاء الوصفي: وذلك لتوصيف متغيرات الدراسة من حيث النزعة المركزية والتشتت.
- تحليل الارتباط Correlation: حيث يقيس تحليل الارتباط معنوية ودرجة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار Regression: حيث يحدد تحليل الانحدار معنوية ومقدار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، ويستخدم في تحليل الانحدار اختبار F لاختبار معنوية النموذج، واختبار T لاختبار معنوية المعلمات المقدرة، ومعامل التحديد R^2 لقياس القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار.

اختبارات الصدق والثبات

سوف يتم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين كما يلي:

الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (4) من الأساتذة الأكاديميين لمناقشة فقراته واستجلاء مشورتهم نحوه، وبيان ما هو مطلوب فيه من تعديلات.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة: سوف يقوم الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مؤلفة من (30) عامل في القطاع التجاري في جدة" المملكة العربية السعودية، ثم جمع الملاحظات وأجراء تعديل العبارات التي سوف تحتاج الى التعديل. وتم حساب صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة إلى: -

- **الحدود الموضوعية:** تتمثل حدود الدراسة الموضوعية في موضوع الدراسة بعنوان ما أثر تفعيل مبادئ حوكمة على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (استجابة الخدمة، اعتمادية الخدمة، الجوانب المادية للخدمة) محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية؟
- **الحدود المكانية:** تتمثل حدود الدراسة المكانية في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية.

- **الحدود البشرية:** تتمثل حدود الدراسة البشرية في العاملين في محافظة سراة عبيدة جنوب المملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمنية:** تتمثل حدود الدراسة الزمنية في العام الدراسة 2026 ، وهم عام إجراء الدراسة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- (1) علي ، أحمد حسين (2023) مدى تأثير مبادئ وتوجيهات الموارد البشرية في عملية التدريب في المؤسسات (دراسة تحليلية على وظيفة من العاملين في أكاديمية الخليج للعلوم البحرية). (2023). مجلة الكوت للاقتصاد والعلوم الإدارية، 15(47)، 241-273. [رابط](#)
- (2) بلحوت، المداني و نزالي، سامية. (2024). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 9(1)، 135-148. [رابط](#)
- (3) بن سعدة ، عبد القادر، وبخوش، مديحة (2020)، حوكمة الموارد البشرية كمدخل لتعزيز مقومات الاندماج الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 11(1)، 1
- (4) حاجم ياسر، شران هبة، ابراهيم مثنى . (2024). التأثير على الموارد البشرية في تعويضات الغير : دراسة وصفية تحليلية لآراء الموظفين في مديرية الإحصاء في محافظة صلاح الدين. مجلة تزايدات الأعمال للبحوث التطبيقية : جامعة الفلوجة، 6(2). [رابط](#)
- (5) عبد الرحمن ، رمضان محمد. (2023). العلاقة بين حوكمة الموارد البشرية والفساد الإداري بالتطبيق علي وزارة التنمية المحلية المصرية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14(3)، 428-488. [رابط](#)
- (6) زوزو، عبد الحكيم و سلطاني، عبد الباسط. (2022) "حسابات إدارة الموارد البشرية ومساهماتها في الأعمال التجارية في المؤسسة" دراسة اقتصادية حالة الديوان الوطني لتطهير ONA (الثلاثي الثالث نهائياً 2022) توكرت (أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة). [رابط](#)

- (7) العتيبي، عبدان شاهر، النفيعي، مشاري مجهز، وآخرون. (2022). تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(26)، 82-105. [رابط](#)
- (8) عيد لبيب. (2021). تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء. مجلة البحوث المالية والتجارية، 22(العدد الثاني-الجزء الثاني)، 716-787. [رابط](#)
- (9) فرح ناظم شمخي تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية. (2021). مجلة دراسات محاسبية ومالية، 16(54)، 27-49. [رابط](#)
- (10) قرني، حسام. (2022). مبادئ حوكمة إدارة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين (دراسة ميدانية. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، 30(3)، 76-112. [رابط](#)
- (11) المالكي، حزام بن عوض. (2025). العلاقة بين سياسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية بمجمع الملك فيصل الطبي بالطائف. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 39(2)، 1513-1561. [رابط](#)
- (12) محنوف، بشرى. (2025). أثر مبادئ حوكمة الموارد البشرية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين. [رابط](#)
- (13) مستور عطية الثقفي و أحمد، اسامة عبد اللطيف صابر ، عبد اللطيف. (2024). أثر معايير حوكمة الموارد البشرية على مكونات أخلاقيات العمل في المؤسسات الخيرية في المملكة العربية السعودية دراسة حالة مؤسسة نماء الأهلية. مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية، 3(1)، 112-142. [رابط](#)
- (14) المطيري، ساطي مساعد، المطيري، عبدالرحيم ملفي، المولد، نهى سعيد، الصفار، سارة عبدالله، المطيري، عبدالرزاق ملفي. (2022). الحوكمة وأثرها على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية: دراسة تطبيقية على عدد من المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة الشرق الأوسط للنشر العلمي، [الرابط](#)
- (15) نويس، مريم، وغطاس، سارة. (2025). دور السجلات الطبية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، [رابط](#)

أولاً: المراجع الأجنبية

- 1) AJ De Bruyn (2020), Harnessing HR Governance Ineffective Virtual Teams, International Journal of social sciences and Humanity Studies Vol (12), 1
- 2) Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. LBS Journal of Management & Research, 21(1), 13-29.[link](#)
- 3) Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. Journal of Health Research, 35(2), 106-117.[link](#)
- 4) Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. M. (2023). Meeting Patient Expectations: Assessing Medical Service and Quality of Care Using the SERVQUAL Model in Dermatology Patients at a Single Center in Poland. Medical Science Monitor, 29. [link](#)
- 5) Malik, A. M., & Elorrio, E. G. (2023). Governance and management in healthcare organizations: Their different roles in driving safety and quality. International Journal for Quality in Health Care, 35(3). [link](#)
- 6) World Health Organization. (2024). Health Systems Governance. World Health Organization. [link](#)