

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



عنوان البحث

أثر رأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي
كمتغير وسيط: دراسة ميدانية على عدد من المنشآت الصحية الخاصة في
منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

إعداد الطالب/ محمد عائض محمد القحطاني

الرقم الأكاديمي/ ٢٥٢٠٠١٣٠٣

إشراف/

د. فايز جراد

أ.د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

٢٠٢٦/٢٠٢٥

مقدمة:

شهدت منظمات الأعمال على اختلاف أعمالها وأنشطتها في الوقت الحاضر العديد من التغيرات السريعة، والتي أدت إلى زيادة حجم التحديات على هذه المنظمات وعى جوه الخصوص في قطاع الرعاية الصحية الذي يعد من المحاور الأساسية في تحقيق التنمية المستدامة والتي تنعكس إيجاباً على فئات المجتمع السعودي، بالإضافة إلى تحسين جودة الحياة، حيث يشكل تحسين جودة الرعاية الصحية تحدياً كبيراً يتطلب التعاون والتكاتف من كافة الأطراف الحكومية والخاصة واعتبارها أولوية أساسية نحو تحقيق الكفاءة والفعالية، إذ أن المملكة العربية السعودية تعد من إحدى الدول ذات الطموح والارادة الصلبة والتي تسعى لتحقيق رؤية ٢٠٢٣، حيث سلطت الرؤية بشكل متزايد على تعزيز جودة خدمات الرعاية الصحية وفق معايير عالمية تهدف إلى تقديم خدمات رعاية صحية متقدمة وشاملة لجميع أفراد المجتمع (القحطاني، ٢٠٢٥)، كما أن تحسين جودة الرعاية الصحية يأتي من خلال توفير مناخ وبيئة عمل تدعم وتحافظ على التطوير والتحسين المستمر وذلك من خلال إشراك جميع العاملين في المنشآت الصحية في العملية التطويرية ومتابعة التطورات الصحية وتحسين الإنتاجية للكوادر الطبية والإدارية وتقليل الأنشطة والمهام اللازمة من أجل تسريع عملية تحويل المدخلات إلى نتائج ذات قيمة صحية، وإيجاد ثقافة تركز بقوة على تحسين نوعية المخرجات وزيادة مستوى الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات والعاملين وتشجيع العمل الجماعي، وذلك ينعكس على جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى (الرويلي ومترك، ٢٠٢٥)، مما يتطلب منها أن تكون أكثر مرونة وأكثر رشاقة في التعامل مع هذه التغيرات والتحديات، وأن تعمل على التكيف معها والاستجابة لها بما يتلاءم مع متطلبات واحتياجات العملاء المتغيرة ومواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية، وهنا يبرز دور الحاجة إلى امتلاك موارد بشرية تتمتع بالكفاءة لتحقيق النجاح والتطور مع ضرورة التركيز على مبادئ الالتزام التنظيمي نظراً لما له من تأثير إيجابي ومباشر في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتقليل معدلات التغيب

عن العمل، وترك العمل، بالإضافة إلى تعزيز روح الانتماء لدى العاملين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أداء المنظمة ويمكنها من تحقيق أهدافها، إذ أن الالتزام التنظيمي يعبر عن درجة ارتباط الموظف بالمنظمة التي يعمل فيها وهو ما ينعكس إيجاباً على سلوك الموظف واستعداده لبذل أقصى جهد من أجل تحقيق أهداف المنظمة (الهادي والهوش، ٢٠٢٥)، ونتيجة لذلك، يصبح الموظفون الملتزمون أكثر جدية ونشاطاً؛ وبالتالي، تكون المنظمات التي تضم موظفين ملتزمين أكثر فعالية، ويتحقق الالتزام التنظيمي عندما يكون لدى الشركة والموظف مصلحة في الحفاظ على علاقة العمل بينهما (Aranki et.al, 2019)، كما ينعكس الالتزام التنظيمي في كيفية رغبة الموظفين في البقاء وإدارة المنظمة بشكل تعاوني لتحقيق أهدافها، وهو يجسد إيماناً فردياً قوياً وقبولاً للقيم والمعايير التنظيمية على المدى الطويل، والاستعداد لبذل جهد كبير نيابةً عنها والرغبة القوية في مواصلة العمل معها، مع تجارب النجاح الشخصي والجماعي، إذ أن مساهمات الموظفين ذوي السلوك الجيد ضرورية لنجاح أي منظمة (Riadi et.al, 2025)، بما في ذلك المنشآت الصحية العامة والخاصة، لذا تتضح أهمية رأس المال البشري وزيادة التركيز والاهتمام بالعنصر البشري الذي هو أحد أهم الممارسات التي تقوم بها المنظمات المعاصرة، حيث يعد رأس المال البشري جوهر وأصل من أصول المنظمة وأساس قوتها وتحقيق أهدافها، إذ أن المنظمة التي تمتلك رأس المال البشري المؤهل تكون قادرة على امتلاك مزايا تنافسية، ورأس المال البشري وتطويره يعد الأساس في عملية التنمية المستدامة وتطوير جميع الجوانب التي تتعلق بمتطلبات الوظيفة التي تتلاءم مع احتياجات المجتمع وتواكب التحديات المستقبلية، ولذا يمكن القول انه لا توجد منشأة ناجحة بدون رأس المال البشري (نشوان وآخرون، ٢٠٢٣)، وفي ضوء رؤية المملكة العربية السعودية والتي تعتبر خطة وطنية شاملة ومتكاملة هدفها الأساسي التحول إلى أنموذج ريادي عالمياً من خلال تمكين أبناء الشعب السعودي لأطلاق طاقاتهم وقدراتهم واستثمار قدراتهم الفكرية وبناء اقتصاد متماسك ومستدام ومزدهر وبناء مجتمع حيوي يتمتع بحياة عامرة وصحية،

الأمر الذي يوضح الاهتمام الكبير برأس المال البشري الذي يساعد على تحقيق النجاح والتقدم (الشراري وداهينين، ٢٠٢٥).

مشكلة الدراسة:

إن الالتزام التنظيمي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، حيث يهتم الالتزام التنظيمي برغبة الفرد الموظف في البقاء في العمل بالمنشآت الصحية وتحسين الأداء والسلوكيات، مما قد يؤثر أو يحدث تأثيراً واضحاً على جودة أداء العاملين وجودة الخدمات التي يقومونها للأشخاص الذين يتعاملون مع المنشآت الصحية بما ينعكس على رضاهم، الأمر الذي دفع المنشآت الصحية للبحث عن الأساليب والممارسات التي يمكن من خلالها تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في هذه المنشآت من خلال الاهتمام برأس المال البشري، إذ أن رأس المال البشري وتطويره وتنميته يعد من أبرز المواضيع التي حظيت باهتمام كبير من قبل المنشآت الصحية الخاصة بالمملكة العربية السعودية وذلك تماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٢٣ والتي ركزت على رفع جودة الرعاية الصحية، ويعود ذلك إلى زيادة عدد المنشآت ومراكز الرعاية الصحية والتي تولي اهتماماً كبيراً بتوفير الموارد البشرية المؤهلة لما يسهم ذلك في تقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة، حيث تواجه المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية تحديات متزايدة في تحقيق التميز في تقديم الرعاية الصحية الشاملة التي تلبي احتياجات المرضى والمراجعين وتعزز من جودة الخدمات، فإن ذلك يعد مبرراً لإجراء مثل هذه الأبحاث، حيث تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر رأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط: دراسة ميدانية على عدد من المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

تأتي أهمية البحث الحالي من أهمية المتغيرات الذي تناوله والتي تعد من أهم مواضيع ومجالات الأعمال المعاصرة والتي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين المتخصصين ومنها موضوع رأس المال البشري الذي يعد المكون الأساسي في أي منظمة، إذ أن امتلاك المورد البشري المؤهل الذي يتمتع بالكفاءة أهم من المكونات المادية، وهو ما يتضح من حرص كافة المنظمات على امتلاك الموارد

البشرية المؤهلة لأنها تساعد على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث يأتي أيضاً الاهتمام برأس المال البشري حرصاً لتحقيق الاستفادة في كافة المجالات، أيضاً تأتي أهمية البحث من خلال تناول موضوع الالتزام التنظيمي الذي يُعد أحد أكثر مواضيع البحث شيوعاً في مجال السلوك التنظيمي، وتُظهر الأبحاث السابقة حول السلوك التنظيمي أن الباحثين يحاولون فهم طبيعة الالتزام التنظيمي وعواقبه ومؤثراته، كما تُظهر الأبحاث السابقة أهمية الالتزام التنظيمي، لأنه عند وجوده، يؤدي إلى نتائج إيجابية مختلفة. يُعد تعزيزه بين الموظفين أمراً بالغ الأهمية، لأن الموظفين الملتزمين بمؤسساتهم سيؤدون بشكل أفضل، ويبقون فيها لفترة أطول، ويصبحون مخلصين، ويكونون أكثر إنتاجية. يُعتبر الالتزام التنظيمي قضية مهمة، لا سيما في المنظمات الإدارية، لأنه يرتبط بالقدرة التنافسية والربحية التنظيمية، كما تناول البحث الحالي أيضاً موضوع جودة الرعاية الصحية والتي تعد أساس استمرار المنشآت الصحية في تقديم خدماتها وبقائها في السوق، إذ أن المنشآت الصحية التي تسعى لتحقيق أهدافها وزيادة حصتها السوقية عليها الاهتمام بجودة الرعاية الصحية التي تحقق رضا المرضى والمراجعين، مما ينعكس ذلك على ولاء وانتمائهم لهذه المنشآت، كما أن الخدمات الصحية تتعلق بأهم وأثمن شيء على الإنسان وهو الصحة.

الأهمية العملية (الأهمية التطبيقية)

تكمُن أهمية البحث العملية التطبيقية من المجتمع المستهدف والذي يتمثل في المنشآت الصحية الخاصة بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية (المستشفى السعودي الألماني، مراكز السعودي الألماني التخصصية، مستشفيات الحياة الوطني، مستشفى أبها الخاص العالمي، المستشفى الأهلي، مستشفى ريادة، كوزمولين، مجمع نبض المحالة، مجمع الابتسامة الخليجية، مجمع العميس الطبي، مجمع الأسرة الشامل) حيث تقدم هذه المنشآت مجموعة متنوعة ومتكاملة وشاملة من خدمات الرعاية الصحية وبمواصفات عالمية لشريحة كبيرة من أبناء المجتمع السعودي، حيث تساهم هذه المنشآت في

تنمية وتطوير والحفاظ على المواطن الانسان من خلال تقديم هذه الخدمات التي تساعد الانسان على البقاء, كما يعتبر البحث الحالي من الأبحاث القليلة والنادرة في حدود علم الباحث التي تناولت هذه المفاهيم (رأس المال البشري, الالتزام التنظيمي, جودة الرعاية) مجتمعةً معاً, كما يأمل الباحث أن تخدم النتائج -التي سيتم التوصل إليها في هذه الدراسة, المنشآت الصحية الخاصة بمنطقة عسير على تطوير أدائها من حيث رفع جودة خدمات الرعاية الصحية, وتعزيز التزام العاملين للبقاء بالعمل داخل هذه المنشآت, مما ينعكس ذلك على تحقيق أهدافها الاستراتيجية واستدامتها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الرئيسي الأول: توضيح مستوى الاهتمام برأس المال البشري في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الهدف الرئيسي الثاني: التعرف على الالتزام التنظيمي في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الهدف الرئيسي الثالث: الكشف عن مستوى جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الهدف الرئيسي الرابع: التعرف على أثر رأس المال البشري بأبعاده (المعرفة، المهارات، الخبرات، الابتكارات) على جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية. حيث يتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية

١. إيضاح أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الملموسية) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٢. الكشف عن أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الاستجابة)

في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٣. التعرف على أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الاعتمادية)

في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٤. إيضاح أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (التعاطف) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٥. الكشف عن أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الأمان) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الهدف الرئيسي الخامس: بيان أثر رأس المال البشري على الالتزام التنظيمي في المنشآت الصحية

الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الهدف الرئيسي السادس: بيان أثر الالتزام التنظيمي على جودة الرعاية الصحية بُعد (الأمان) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية

الهدف الرئيسي السابع: بيان أثر رأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية من خلال الالتزام

التنظيمي في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية

الهدف الرئيسي الثامن: بيان الفروق في استجابات عينة البحث فيما يتعلق برأس المال البشري

والالتزام التنظيمي وجودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة

العربية السعودية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات

الخبرة).

تساؤلات الدراسة

يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات البحثية التالية:

السؤال الرئيسي الأول: هل يؤثر رأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟
وينبثق من الأسئلة الفرعية التالية:

(١) ما هو أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الملموسية) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

(٢) ما هو أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الاستجابة) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

(٣) ما هو أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الاعتمادية) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

(٤) ما هو أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (التعاطف) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

(٥) ما هو أثر رأس المال البشري بأبعاده مجتمعة على جودة الرعاية الصحية بُعد (الأمان) في

المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال الرئيسي الثاني: هل يؤثر رأس المال البشري على الالتزام التنظيمي في المنشآت الصحية

الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال الرئيسي الثالث: هل يؤثر الالتزام التنظيمي على جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية

الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال الرئيسي الرابع: هل توجد فروق بين متغيرات البحث (رأس المال البشري، الالتزام التنظيمي، جودة الرعاية الصحية) في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟

السؤال الرئيسي الخامس: ما مستوى الاهتمام برأس المال البشري في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال الرئيسي السادس: ما مستوى الالتزام التنظيمي في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال الرئيسي السابع: ما مستوى جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

فروض الدراسة:

بناء على مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات التالية للبحث وهي:

تحدد الفرضية الرئيسة بـ

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

١. يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بُعد (الملموسية) في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٢. يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بُعد (الاستجابة) في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٣. يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بُعد (الاعتمادية) في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٤. يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بُعد (التعاطف) في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٥. يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بُعد (الأمان) في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر لرأس المال البشري على الالتزام التنظيمي في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر للالتزام التنظيمي على جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

حيث يتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

(١) يوجد أثر للالتزام التنظيمي بُعد (الالتزام العاطفي) على جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

(٢) يوجد أثر للالتزام التنظيمي بُعد (الالتزام المعياري) على جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

(٣) يوجد أثر للالتزام التنظيمي بُعد (الالتزام الاستمراري) على جودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية من خلال الالتزام التنظيمي في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات تقييم عينة الدراسة لمتغيرات رأس المال البشري، والالتزام التنظيمي، وجودة الرعاية الصحية في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

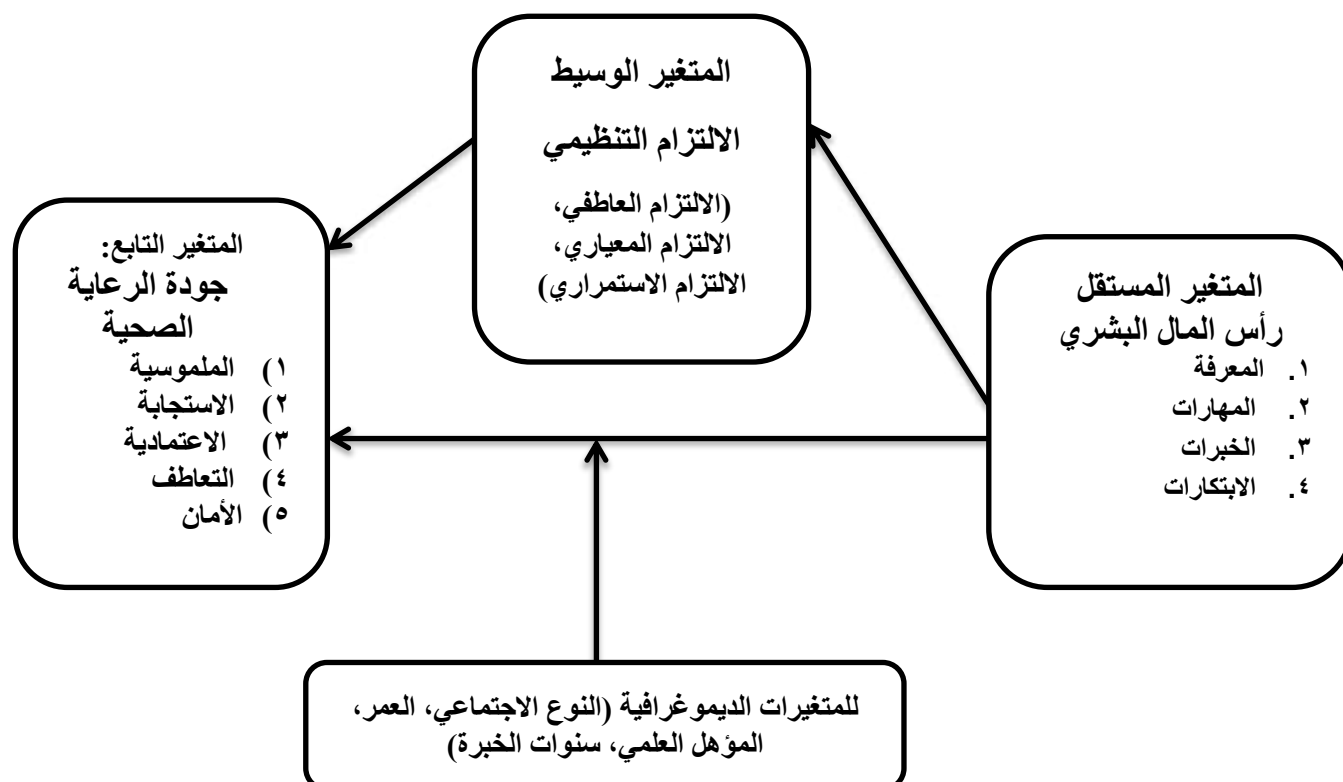
حيث سيتم قياس متغيرات البحث على النحو الآتي:

المتغير المستقل: رأس المال البشري وسيتم قياسه من خلال أربعة أبعاد وهي (المعرفة، المهارات، الخبرات، الابتكارات).

المتغير الوسيط: الالتزام التنظيمي، وسوف يتم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد وهي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري).

المتغير التابع: جودة الرعاية الصحية وسيتم قياسها من خلال خمسة أبعاد وهي (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان).

الشكل رقم (1-1) نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحث بالرجوع للدراسات السابقة.

الدراسات السابقة:

- دراسة (الرويلي ومترك، ٢٠٢٥) بعنوان: " تحليل عوامل التميز المؤسسي في إدارة

المستشفيات وتأثيرها في تحسين جودة الرعاية الصحية بمستشفى القريات العام".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف وتحليل عوامل التميز المؤسسي (رفع كفاءة الأداء، التميز

المعرفي، زيادة القدرة على الابتكار) في تحسين جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة،

الاعتمادية، التعاطف، الأمان) في مستشفى القريات العام بالمملكة العربية السعودية.

تألف مجتمع الدراسة المستهدف من جميع العاملين الإداريين في مستشفى القريات العام، والبالغ عددهم

(٥٠) موظفاً، ونظراً لصغر مجتمع الدراسة المستهدف، تم استخدام أسلوب الحصر الشامل من خلال

توزيع الاستبانة على كافة أفراد المجتمع المستهدف.

استخدمت الدراسة لتحقيق أهدافها المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة

لجمع البيانات الأولية المطلوبة.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي لعوامل التميز المؤسسي (رفع كفاءة الأداء، التميز المعرفي،

زيادة القدرة على الابتكار) في تحسين جودة الرعاية الصحية في مستشفى القريات العام بالمملكة

العربية السعودية.

أوصت الدراسة بضرورة السعي المستمر لإصدار نشرات دورية في الإدارة الحديثة وتزويد الإدارة

بالمعلومات الضرورية فيما يتعلق بالتطورات الحاصلة في مجال جودة الرعاية الصحية، وبناء

استراتيجيات واضحة للتنفيذ، وترسيخ مبادئ الشفافية في إعداد تقارير العمل والتعامل مع أصحاب

المصالح بشكل متكامل.

- دراسة (الهادي والهوش, ٢٠٢٥) بعنوان: " الالتزام التنظيمي وعلاقته بالإبداع الإداري:

دراسة ميدانية على مصرف شمال أفريقيا صرمان " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام الاستمراري،

الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري) والإبداع الإداري في مصرف شمال أفريقيا صرمان.

تألف مجتمع البحث المستهدف من جميع العاملين بمصرف شمال أفريقيا والبالغ عددهم (٤٥) موظفاً،

ونظراً لصغر عدد أفراد مجتمع البحث استخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل من خلال شمول

جميع أفراد المجتمع في الدراسة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع

البيانات الأولية تمهيداً لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده والإبداع الإداري، ووجود تأثير

إيجابي للالتزام التنظيم على الإبداع الإداري في مصرف شمال أفريقيا صرمان.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز شعور الالتزام العاطفي لدى المرؤوسين من خلال السعي

الجاد لخلق بيئة ومناخ عمل يمكنهم من الشعور بالفخر والانتماء، مما يساهم في رفع مستوى الولاء

للمنظمة، وتوفير الحوافز المناسبة للموظفين لتعزيز رغبتهم على البقاء عن قناعة في المصرف.

- دراسة (رشاد واسماعيل, ٢٠٢٥) بعنوان: " دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في

تكوين رأس المال البشري بالتطبيق على شركات بترول قطاع الأعمال " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية بأبعادها (التخطيط،

التوظيف، التحفيز، تقييم الأداء، التدريب، تخطيط المسار الوظيفي) في تكوين رأس المال البشري

بأبعاده (المهارات، الخبرات، المعرفة، الابتكارات) في شركات بترول قطاع الأعمال بمصر .

تألف مجتمع الدراسة من شركات بترول قطاع الأعمال بمصر والبالغ عددها (١٢) شركة واستهدفت الدراسة المديرين في هذه الشركات، واختارت الدراسة عينة بلغت (٣١٨) مديراً.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي ساعدها على تطوير الاستبانة وهي الأداة المستخدمة لجمع البيانات الأولية تمهيداً لاختبار الفرضيات.

أظهرت النتائج وجود دور إيجابي للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية بأبعادها في تكوين رأس المال البشري في شركات بترول قطاع الأعمال بمصر.

أوصت الدراسة بضرورة التخطيط للمهارات والخبرات المطلوبة من الوظائف المهمة لتكوين وبناء رأس المال البشري من أجل مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وضرورة العمل على تحليل الاتجاهات الصناعية ولتطورات التكنولوجيا المستقبلية من أجل تحديد الاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية.

- دراسة (كامل, ٢٠٢٥) بعنوان: " تأثير القيادة الرقمية على الالتزام التنظيمي للعاملين في

المنظمات الصحية: الدور الوسيط للمناخ التنظيمي-دراسة تطبيقية ."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير القيادة الرقمية بأبعادها (الابتكار، الإقناع، المعرفة) على الالتزام التنظيمي للعاملين بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المعنوي، الالتزام الاستمراري) بوجود الدور الوسيط للمناخ التنظيمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، نظم الاتصالات، قيم المنظمة) في المستشفيات العامة والمركزية داخل مدينة الشرقية بمصر.

تألف مجتمع البحث من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في محافظة الشرقية بمصر والبالغ عددها (٨) مستشفيات، حيث يبلغ عدد العاملين فيها (٨١٧٣) موظفاً، واختارت الدراسة عينة عشوائية بلغت (٣٨٥) مستجيباً.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لإيجابي القيادة الرقيمة على المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي، ووجود دوراً وسيطاً للمناخ التنظيمي في العلاقة بين القيادة الرقيمة والالتزام التنظيمي للعاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة الشرقية بمصر.

أوصت الدراسة بضرورة وضع خطة استراتيجية زمنية لتطبيق نمط القيادة الرقيمة والعمل على تعديل الأنظمة الإدارية وجعلها أكثر مرونة بما يتوافق مع متطلبات التطبيق وتطوير أنظمة الرقابة، بالإضافة إلى ضرورة توفير الدعم المالي اللازم لتطبيق نمط القيادة الرقيمة.

- دراسة (الجهني, ٢٠٢٣) بعنوان: " تقييم الأداء الوظيفي وأثره على جودة الرعاية الصحية دراسة ميدانية على مستشفى الملك خالد بمدينة تبوك".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تقييمات الأداء الوظيفي على جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الاستجابة، الموثوقية، الضمان، الملموسية، التعاطف)، في المستشفيات الحكومية في تبوك، المملكة العربية السعودية.

تألف مجتمع الدراسة المستهدف من العاملين في مستشفى الملك خالد الكادر الطبي والإداريين، واختارت الدراسة عينة عشوائية بسيطة بلغت (٣٠١) من ممارسي الرعاية الصحية والإداريين.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يمكن الباحثين من بناء الجانب النظري، بالإضافة إلى تطوير فقرات الاستبانة، وهي الأداة الرئيسية المستخدمة لجمع البيانات الأولية المطلوبة لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لتقييمات الأداء الوظيفي على جودة الرعاية الصحية بأبعدها في المستشفيات الحكومية في تبوك بالمملكة العربية السعودية، كما بينت النتائج أيضاً وجود علاقة مهمة بين تقييمات الأداء الوظيفي وجودة الرعاية الصحية.

أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالتحسين المستمر في خدمات الرعاية الصحية، وضرورة إجراء المزيد من التحقيقات في جودة الرعاية الصحية وعواملها المؤثرة، بالإضافة إلى استكشاف طرق لتحسين جودة الرعاية الصحية من خلال مبادرات الخصخصة.

- دراسة (نشوان وآخرون, ٢٠٢٣) بعنوان: " دور رأس المال البشري في إدارة الأزمات الجامعية: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة عدن في الجمهورية اليمنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال البشري في إدارة الأزمات (مرحلة ما قبل الأزمة الاستعداد والوقاية واكتشاف الاشارات، مرحلة التعامل مع الأزمة المواجهة وتخفيف الآثار، مرحلة ما بعد الأزمة استعادة النشاط والتعلم) في جامعة عدن باليمن.

تألف مجتمع البحث المستهدف من جميع العاملين في جامعة عدن الهيئة التدريسية والإدارية، والبالغ عددهم (١٠١٥) مفردة، واختارت الدراسة عينة بلغت (٣٠٩) مستجيباً.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات الأولية لاختبار الفرضيات وتقديم النتائج.

أظهرت النتائج وجود دور إيجابي لرأس المال البشري في إدارة الأزمات الجامعية، ووجود علاقة موجبة طردية بين رأس المال البشري وإدارة الأزمات الجامعية بجامعة عدن باليمن.

أوصت الدراسة بضرورة مضاعفة الاهتمام والاستفادة القصوى من رأس المال البشري في إدارة الأزمات الجامعية على نحو أكثر فاعلية وكفاءة.

- دراسة (عقل, ٢٠٢٣) بعنوان: " أثر الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحية على جودة الرعاية الصحية في أقسام طب الأسنان في المستشفيات الأردنية الحكومية الحاصلة على الاعتماد ".

هدفت هذه الدراسة إلى إيضاح أثر الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحي (ضبط العدوى، إدارة المعلومات، الصحة والسلامة البيئية، إدارة الخدمات التشخيصية، إدارة الموارد البشرية، حقوق المرضى، رعاية المرضى)، على جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المان، التعاطف) في أقسام طب الأسنان في المستشفيات الحكومية الأردنية المعتمدة. تألف مجتمع الدراسة المستهدف من جميع المستشفيات الاردنية العامة (الحكومية) الحاصلة على الاعتماد والبالغ عددها (١٣) مستشفى تابعة لوزارة الصحة الاردنية، واختارت الدراسة عينة عشوائية بسيطة تكونت من (١٧٦) موظفاً.

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها للوصول إلى نتائج من المتوقع أن تستفيد منها المستشفيات محل البحث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية واحدة فقط لجمع البيانات الأولية.

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحي (إدارة الخدمات التشخيصية، إدارة الموارد البشرية، حقوق المرضى، رعاية المرضى)، على جودة الرعاية الصحية بأبعادها في المستشفيات الاردنية العامة (الحكومية) الحاصلة على الاعتماد، كما بينت النتائج عدم وجود أثر لمعايير الاعتماد الصحية المتمثلة في (ضبط العدوى، إدارة المعلومات، الصحة والسلامة البيئية) على جودة الرعاية الصحية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ورفع مستوى جودة إدارة المعلومات الطبية وسريتها في المستشفيات الاردنية الحاصلة على الاعتماد والعمل على إشعار المرضى بأن معلوماتهم الطبية تتمتع بالخصوصية

والسرية المطلقة، وذلك لأشعارهم بالأمان وتعزيز ثقتهم بما ينعكس ذلك على رفع جودة الخدمات الطبية، وضرورة اشعار المرضى بأهمية الإجراءات التي تقوم بها المستشفيات فيما يتعلق بالخدمات التشخيصية.

- دراسة (الخطيب والسند، ٢٠٢١) بعنوان: " دور إدارة المواهب الطبية في تحسين مستوى الرعاية الصحية بالتطبيق على مستشفيات وزارة الصحة الكويتية ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المواهب الطبية بأبعادها (استقطاب وكفاءة الحصول على المواهب، تنمية المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في تحسين مستوى الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية.

تألف مجتمع الدراسة المستهدف من جميع العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية (مستشفى الأميري، مستشفى الرازي، مستشفى دار الشفا)، والبالغ عددهم (١٤٠٠) موظفاً، واختارت عينة تكونت من (٣٠١) مستجيباً.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب للبحث الحالي، إذ تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية المطلوبة لاختبار الفرضيات.

أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة معنوية بين ممارسات إدارة المواهب الطبية (استقطاب وكفاءة الحصول على المواهب، تنمية المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) وتحسين جودة الخدمات الصحية بوزارة الصحة الكويتية.

أوصت الدراسة بضرورة وضع معايير محددة وواضحة لقياس واختيار المواهب وإنشاء قاعدة بيانات لجميع الموهوبين بالمستشفيات، وضرورة العمل بشكل مستمر في تحفيز العاملين والمتابعة لهم بشكل دوري لزيادة قدرات وكفاءات العاملين على استغلال المواهب بالأسلوب المطلوب لما للمكون البشري

وتكوينه دوراً كبيراً في نجاح المستشفيات في تحقيق أهدافها والتي تتمثل في تقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

رأس المال البشري: يشير إلى ما تمتلكه المنظمة من الموارد البشرية المؤهلة التي تمتلك المعارف والخبرات والقدرات التي تساعد المنظمة على تعزيز قدراتها وتسهم بكفاءة وفاعلية في التميز والابتكار والبقاء والاستمرار الذي يضمن للمنظمة تحقيق أهدافها (نشوان وآخرون, ٢٠٢٣).

الالتزام التنظيمي: هو رغبة قوية في البقاء عضواً في المنظمة، كما يُعدّ الالتزام التنظيمي جزءاً من ولاء الموظفين للمنظمة، ومن العمليات المستمرة التي يُظهر فيها أعضاء المنظمة تدريباً للمنظمة، ويحققون قيمها وأهدافها، وأيضاً يشير الالتزام التنظيمي بأن الموظف الذي يحافظ على عضويته في المنظمة مع بذله قصارى جهده في عمله لتحقيق أهدافها (Riadi et.al, 2025).

الالتزام العاطفي: يشير الالتزام العاطفي إلى المواقف العاطفية تجاه المنظمة، كما يشير أيضاً إلى ارتباط الموظفين عاطفياً بالمنظمة وانخراطهم فيها، والالتزام العاطفي مفيد للمنظمة وموظفيها ويرتبط بسلوك العمل المرغوب (Aranki et.al, 2019).

الالتزام المعياري: يشير إلى شعور لموظف بالالتزام تجاه المنظمة التي يعمل فيها وأن لديه الرغبة في الاستمرار بالعمل في المنظمة ويوعد ذلك بسبب اهتمامه بما سيقال عنه من قبل زملاء العمل في حال قرر ترك العمل في المنظمة (أحمد وابو حسين, ٢٠٢٢).

الالتزام الاستمراري: يشير إلى الفوائد والمنافع التي يحصل عليها الموظف مقابل بقاءه في العمل بالمنظمة، وأن الموظف يسعى إلى الاستمرار في العمل بالمنظمة بسبب الحاجة وليس الرغبة انطلاقاً من المقارنة بما سيحصل عليه في حال انتقاله إلى منظمة أخرى (أحمد وابو حسين, ٢٠٢٢).

جودة الرعاية الصحية: أنها مقدار الفائدة (سواءً كانت ملموسةً أو غير ملموسة) التي يمكن جنيها من استخدام خدمات منشأة الرعاية الصحية (Alolayyan et.al, 2025).

المنهجية وطرق البحث:

المنهجية هي طريقة منظمة لحل مشكلة الدراسة وتفسيرها لإثبات الفرضيات أو نفيها؛ لذا سعت الطالبة إلى التعرف على " أثر رأس المال البشري على جودة الرعاية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط: في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية، وهذا يتناسب مع المنهج الوصفي التحليلي لتوفير البيانات، والحقائق حول مشكلة الدراسة لدراساتها وتفسيرها من أجل الوصول لحل مشكلة الدراسة، وهذا المنهج من أكثر المناهج البحثية المناسبة في الدراسات الاجتماعية والإدارية؛ لأنه يساهم في إعطاء نتائج أكثر دقة وأكثر وضوحاً، وذلك لأن هذا الدراسات تعتمد على البيانات الأولية لتحقيق أهدافها التي يتم جمعها من خلال الاستبانة، والمقابلات المنظمة وشبه المنظمة، والبيانات المنشورة، كما جاء تبني هذا المنهج العملي من أجل تقديم الجانب النظري وعرض الدراسات السابقة بالإضافة إلى إعداد وتطوير أداة الدراسة الاستبانة المغلقة كأداء رئيسية لجمع البيانات الأولية من المستهدفين في البحث لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبيان المغلق كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من المشاركين في الدراسة وهم الموظفين العاملين في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية، وسوف يتم استخدام في ذلك أسلوب منهجي منظم، حيث يتميز هذا الاستبيان المغلق بأنه يتضمن مجموعة من الأسئلة المحددة مسبقاً والتي تتطلب من المستجيبين اختيار اجابة واحدة من خمس خيارات ومعظم هذه الاستبيانات تستخدم سلم ليكرت الخماسي ويتم صياغة هذه الاسئلة بطريقة واضحة ومترابطة وذات محتوى مباشر بمتغيرات وأبعاد البحث المحدد بهدف الحصول على المعلومات

المطلوبة، بالإضافة إلى توفير تعليمات واضحة للمشاركين حول كيفية ملئ وكيفية تقديم الاجابات بشكل صحيح، وتستخدم الاستبانة المغلقة بشكل كبير في دراسات العلوم الاجتماعية والإدارية والاقتصادية والتسويقية وغيرها من الدراسات التي تتطلب معرفة آراء وتصورات المجتمع المحيط بالمنشأة.

لإتمام الدراسة سوف يستخدم الباحث مصدرين للحصول على البيانات وهي:

- **المصادر الأولية:** سوف يقوم الباحث بالاستعانة بالدراسات السابقة ذات الصلة على تطوير الاستبانة كأداء لجمع البيانات والمعلومات الأولية خصيصاً لأغراض الدراسة؛ لجمع المعلومات اللازمة، ثم عرضت على عدد من الأكاديميين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال، بطريقة تتناسب وفق قواعد الدراسة العلمية؛ لغرض التحكيم؛ ومن أجل إضافة التعديلات المناسبة على ضوء ملاحظاتهم (ملحق رقم 1)، ثم قام الباحث باستخدام حزمة العلوم الاجتماعية (SPSS) وتطبيق واختبار عدد من الأدوات الاحصائية لتحقيق أغراض الدراسة.

- **المصادر الثانوية:** سوف يعتمد الباحث استخدام الدراسات والأدبيات والمقالات العلمية المنشورة في المجالات العلمية العربية والأجنبية لبناء وكاتب وإجراء مراجعة أدبية لكتابة الإطار النظري فيما يخص متغيرات الدراسة (رأس المال البشري، الالتزام التنظيمي، جودة الرعاية الصحية) واستعراض عدداً من الدراسات السابقة.

كما سيقوم الباحث في الدراسة الحالية باستخدام المقياس الخماسي ليكرت وذلك كمقياس للإجابة في الاستبيان المستخدم لجمع البيانات، حيث إن هذا المقياس شائع الاستخدام في تطوير الاستبيان في مجالات العلوم الإنسانية، ويتدرج هذا المقياس من خلال خمس درجات للموافقة يمكن للمبحوث أن يختار درجة واحدة فقط من بينها ليعكس مستوى موافقته على كل فقرة في الاستبيان. تتدرج درجات

الاتفاق في مقياس ليكرت الخماسي وفق الاتي: أوفق تماماً وتقابل (٥)، اتفق وتقابل (٤)، محايد وتقابل (٣)، لا اتفق وتقابل (٢) ولا اتفق تماماً وتقابل (١).

ولتحديد مستوى أهمية المتوسطات الحسابية الكلية التي قدمها المبحوثين، تم اعتماد مقياس ثلاثي يصنف المتوسطات الحسابية الكلية إلى ثلاث درجات للأهمية بناءً على نطاق محدد للمتوسط الحسابي. ويبلغ نطاق المتوسط الحسابي لكل درجة أهمية ١.٣٣ وذلك من خلال تطبيق المعادلة الخاصة باحتساب نطاق المتوسط الحسابي التي قدمها (Bougie & Sekaran, 2019) وهي كالتالي:

$$\text{الحد الأعلى لمقياس ليكرت} - \text{الحد الأدنى لمقياس ليكرت} / \text{عدد الفئات المطلوبة} = (١ - ٥) / ٣ = ١.٣٣$$

فيما يلي عرضاً لدرجات الأهمية للمتوسطات الحسابية وفق المقياس الثلاثي:

- المتوسطات الحسابية (3.67 – 5.00): أهمية نسبية مرتفعة.
- المتوسطات الحسابية (2.34 – 3.669): أهمية نسبية متوسطة.
- المتوسطات الحسابية (1 – 2.339): أهمية نسبية منخفضة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود البحث في:

- **الحدود العلمية (الموضوعية):** سوف تناقش هذه الدراسة أثر رأس المال البشري بأبعاده (المعرفة، المهارات، الخبرات، الابتكارات) على جودة الرعاية الصحية بأبعادها (اللموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان) بوجود الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) كمتغير وسيط: في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

- **الحدود المكانية:** سوف يتم تطبيق هذه الدراسة على المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** سوف يتم استهداف جميع الموظفين العاملين في المنشآت الصحية الخاصة في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمنية:** سوف يتم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٥-٢٠٢٦.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- أحمد، علاء روجي وأبو حسين، الحارث محمد. (٢٠٢٢). أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات الإلكترونية بوجود التعلم التنظيمي كمتغير وسيط لدى البنوك التجارية الأجنبية العاملة في الأردن. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*, ٦(٦), ٨٩-١١٥.
- الجهني، أحمد محمد حامد. (٢٠٢٣). تقييم الأداء الوظيفي وأثره على جودة الرعاية الصحية دراسة ميدانية على مستشفى الملك خالد بمدينة تبوك. *Journal of Islamic Management* 8(2) & Leadership/Majallatul Edarah Wal Qiyadah Al-islamiah.
- الخطيب، محمود أحمد والسند، أنور عبد الوهاب غلوم. (٢٠٢١). دور إدارة المواهب الطبية في تحسين مستوى الرعاية الصحية بالتطبيق على مستشفيات وزارة الصحة الكويتية. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*, ٣٥(٢), ١٣١-١٤٧.
- رشاد، دنيا أحمد، واسماعيل، صلاح الدين. (٢٠٢٥). دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تكوين رأس المال البشري بالتطبيق على شركات بترول قطاع الأعمال. *مجلة العلوم الإدارية والسياسية*, ٣(١), ٢٩٥-٣٢٧.

الرويلي، بن وراد ومترك، أمانة. (٢٠٢٥). تحليل عوامل التميز المؤسسي في إدارة المستشفيات وتأثيرها في تحسين جودة الرعاية الصحية بمستشفى القريات العام. *المجلة العلمية للبحوث*

والدراسات التجارية، ٣٩ (١) ، ١٠٤٣-١٠٠١.

الشراري، نفلة وداهينين، بن عامر. (٢٠٢٥). الاستثمار في رأس المال البشري لرفع أداء العاملين في القطاع الحكومي في ظل تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ دراسة تطبيقية على إدارة التعليم

بالقريات. *المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية)* ، ٥٧ (٢) ، ٦٦٩-٧٠٠.

عقل، محمود يحيى عقل. (٢٠٢٣). أثر الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحية على جودة الرعاية الصحية في أقسام طب الأسنان في المستشفيات الأردنية الحكومية الحاصلة على الاعتماد.

(IUG Journal of Economics & Business, 31(1).

القحطاني، منال. (٢٠٢٥). دور الاختصاصي الاجتماعي الإكلينيكي في تحسين جودة الرعاية الصحية دراسة تحليلية لتطبيق معايير العالمية في المملكة العربية السعودية وفق رؤية ٢٠٣٠م.

دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٦٩ (٣) ، ٥٣٥-٥٧٠.

كامل، مصطفى أشرف. (٢٠٢٥). تأثير القيادة الرقمية على الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات الصحية: الدور الوسيط للمناخ التنظيمي-دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث*

المالية والتجارية، ٦ (٢) ، ١٣٦٩-١٤١٤.

منصور، عبد القادر منصور وأبو داود، سلمى يوسف. (٢٠٢٣). دور التوجه الريادي في تنمية رأس

المال البشري بالكلية الجامعية الفلسطينية. *University of Sharjah Journal for*

(Humanities & Social Sciences, 20(4).

نشوان، ناجي، منصور، عبد السلام علي نوير، سباعي، & أحمد سيد محمد. (٢٠٢٣). دور رأس

المال البشري في إدارة الأزمات الجامعية: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة عدن في

الجمهورية اليمنية. *المجلة العلمية لكلية التجارة (أسيوط)*, ٤٣ (٧٧), ١٤٩-١٩٦.

الهادي، نعيمة عبد السلام والهوش، المهدي علي. (٢٠٢٥). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأبداع

الإداري: دراسة ميدانية على مصرف شمال أفريقيا صرمان. *Surman Journal of*

Science and Technology, 7(1), 335-348

ثانيا: المراجع الاجنبية

Hendri, N. (2019). The impact of organizational commitment on job performance.

Alolayyan, M. N., Alnabelsi, A. B., Salameh, W. E. M. K. B., Al-shanableh, N., Alzyoud, M., Alhalalmeh, M. I., ... & Aldaihani, F. M. F. (2025). The mediating role of medical service geographical availability between the healthcare service quality and the medical insurance. In *Intelligence-Driven Circular Economy: Regeneration Towards Sustainability and Social Responsibility—Volume 2* (pp. 281-296). Cham: Springer Nature Switzerland.

Aranki, D. H., Suifan, T. S., & Sweis, R. J. (2019). The relationship between organizational culture and organizational commitment. *Modern Applied Science*, 13(4), 137-137.

Riadi, F., Riani, D., Sunarsi, D., & Munna, A. S. (2025). Islamic work ethics-based organizational citizenship behavior to improve the job satisfaction and organizational commitment of higher education lecturers in Indonesia. *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, 17-28.