أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي :دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان

أعدت من قبل

ايمان محمود فلاح ال عيون

أشرف عليها

الدكتور بلال خلف السكارنة

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

يناير 2021

بسم الله الرحمن الرحيم

{ قَالُوا سُبْحَانكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا

عَلَّمْتَنَا انكَ أنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ }

صدق الله العظيم

(البقرة:32)

ج

جامعة الإسراء

التفويض

أنا **ايمـان محمـود فـلاح ال عيـون** أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبـات أو الشـركات أو الهيئـات أو الأشـخاص المعنيـة بالأبحـاث والدراسـات العلميـة عنـد طلبها.

التوقيع:

التاريخ: 30/ 12 /2020

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:" **أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي :دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان**".

وقد أُجيزت بتاريخ : 30/ 2020/12

أعضاء لجنة المناقشة	الجامعة	التوقيع
١. د.بلال خلف السكارنة	أستاذ مشارك/مشرفاً ورئيساً	
٢. د.محمد سلامة المهايرة	أستاذ مشارك/عضو داخلي	
٣. د.مطيع صالح الشبلي	أستاذ مشارك/ عضو خارجي (جامعة عمان العربيه)	

نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبه ايمان محمود فلاح ال عيون " **أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي :دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان** ". وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم: أ.شيخة محمد الشخاترة

التوقيع:

التاريخ: 30 / 12 /2020

شكر وتقـديـر

الحمد لله الذي بفضله وشكره تدوم النعم، والصلاة على خير خلقه سيد الأمم؛ نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

لا يسعني وقد خطوتُ هذه الخطوةَ على دربِ العلمِ إلا أن أرفعَ الشكرَ خالصاً إلى الله سبحانه وتعالى الذي أعانني على انجاز هذه الرسالةِ المتواضعة، كما أقدمُ شكري البالغ وتقديري الجّمَّ إلى من غمرني برعايته الطيبة وكان لي هادياً كريماً والذي أتشرفُ وأفتخرُ بإشرافه على هذه الرسالة **الدكتور/ بلال خلف السكارنه،** والشكر والتقدير والاحترام لأعضاءِ لجنة المناقشة لقبولهم المشاركة في تقييم هذه الرسالة، فلهم مني كلُّ المحبة والتقدير والاحترام، وأخيراً أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من أسهم في انجاز الرسالة، سواء برأي، أو توجيه، أو دعم، أو تسهيلات.

الباحثة :

ايمان محمود فلاح ال عيون

إهـــداء

إلى روح الروح .....وإلى من كان لأنفاسه قوة وعزيمة الى من كان لنا سندًا في شق طريق العلم واعطى حصيلة جهده لنا ولابنائنا.... إلى روح والدي.

إلى القلب الحنون إلى الام الشامخة إلى من سهرت وتعبت وانتظرت لترى حصيلة تعبها في عيوننا.... إلى روح والدتي الغالية.

إلى من تحمل انشغالي وكان عونآ لي إلى رفيق دربي زوجي قيس.

إلى نبضات قلبي وإلى نور عيوني إلى من تسارع الفرحه في ذكر اسمائهم ندين سلينا طراد مجحم .

إلى كل من شجعني على مواصله مسيرتي العلمية .

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الباحثة :

ايمان محمود فلاح ال عيون

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحه
عنوان الرسالة	أ
الآية الكريمة	ب
التفويض	ج
قرار لجنة المناقشة	د
نموذج إقرار	هـ
شكر وتقدير	و
الإهداء	ز
قائمة المحتويات	ح
قائمة الجداول	ك
قائمة الأشكال	م
قائمة الملاحق	ن
الملخص باللغة العربية	س
الملخص باللغة الأنجليزية	ع
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	1
(1-1): المقدمة	2
(1-2): مشكلة الدراسة وأسئلتها	4
(1-3): أهداف الدراسة	6
(1-4): أهمية الدراسة	7

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحه
(1-5): فرضيات الدراسة	8
(1-6): أنموذج الدراسة	10
(1-7): حدود الدراسة	12
(1-8): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية	12
الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	16
(2-1): المقدمة	17
(2-2): راس المال الفكري	18
(2-3): الأداء التنظيمي	32
(2-4): الدراسات السابقة	39
(2-5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	46
الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)	47
(3-1): المقدمة	48
(3-2): منهج الدراسة	48
(3-3): مجتمع الدراسة	48
(3-4): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة	49
(3-5): ادارة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات	51

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحه
(3-6): المعالجات الإحصائية	53
(3-7): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	54
(3-8): صدق أداة الدراسة وثباتها	55
الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات	57
(4-1): المقدمة	58
(4-2): الإجابة عن أسئلة الدراسة	58
(4-3): تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة	62
(4-4): اختبار فرضيات الدراسة	63
الفصل الخامس النتائج والتوصيات	72
(5-1): المقدمة	73
(5-2): النتائج	73
(5-3): التوصيات	81
(5-4): الدراسات المستقبلية	82
قائمة المراجع	83
أولاً: المراجع العربية	84
ثانياً: المراجع الأجنبية	88
قائمة الملاحق	92

قائمة الجدول

الفصل- الجدول	الموضوع	الصفحه
1-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية	50
2-3	مفتاح تصحيح أدوات الدراسة	54
3-3	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	55
4-3	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	56
1-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وواقع لرأس المال البشري في المستشفيات الخاصة في عمان	59
2-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وواقع لرأس المال الهيكلي في المستشفيات الخاصة في عمان	59
3-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لراس المال الاجتماعي في المستشفيات الخاصة في عمان	60
4-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى العمليات الداخليه في المستشفيات الخاصة في عمان	61
5-4	المتوسطات الحسابية والأنحرافات المعيارية ومستوى تحقيق الاهداف في المستشفيات الخاصة في عمان	61
6-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان	62
7-4	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الإلتواء Skewness	63

قائمة الجدول

الفصل- الجدول	الموضوع	الصفحه
4-8	نتائج اختبار تحليل الإنحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان	64
4-9	نتائج اختبار تحليل الإنحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده على العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة في عمان	66
4-10	نتائج اختبار تحليل الإنحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده على تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان	68
4-11	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده على رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان	70

قائمة الأشكال

الفصل- الشكل	الموضوع	الصفحه
1-1	أنموذج الدراسة	11
1-2	أبعاد رأس المال الفكري للدراسة الحالية	25

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الموضوع	الصفحه
1	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة(الاستبانة)	93
2	موافقة مستشفى الإسراء على تطبيق الدراسة	94
3	موافقة مستشفى الحياه العام على تطبيق الدراسة	95
4	موافقة مستشفى فرح على تطبيق الدراسة	96
5	أداة الدراسة(الإستبانة)	97

الملخص باللغة العربية

أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي

(دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان)

إعداد الطالبة: ايمان محمود فلاح ال عيون

إشراف: الدكتور بلال خلف السكارنة

هدفت الدراسة للتعرف على أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان، كما بينت الدراسة أبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي،رأس المال الاجتماعي)، إضافة إلى أبعاد الأداء التظيمي المتمثلة في (العمليات الداخلية، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن)، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (77) سبعة وسبعون موظفاً من العاملين في الإدارات العليا والوسطى والدنيا في المستشفيات الخاصة في عمان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج مفادها أن رأس المال الفكري بأبعاده جاء بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج أن الأداء التنظيمي بأبعاده جاء بدرجة مرتفعة، أما فيما يتصل بالفرضيات تبين وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل رأس المال الفكري بأبعاده على الأداء التنظيمي، وبينت النتائج أن أبعاد رأس المال الفكري لا تشكل مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في المستشفيات الخاصة في عمان عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبناءً عليه أوصت الدراسة بضرورة اكتساب المستشفيات الخاصة في عمان لآليات رأس المال الفكري، من منطلق تحسين مستوى الجودة، وتشجيع الإبداع، والمرونة في الأداء التنظيمي.

الكلمات الرئيسية: رأس المال الفكري – الأداء االتنظيمي – المستشفيات الخاصة في عمان.

ABSTRACT

The impact of intellectual capital on organizational performance

(An applied study on private hospitals in Amman)

Prepared by

Eman Mahmoud Falah AL-oyoun

Supervisor

Dr.Belal Khalaf AL Sakarneh

The study aimed to identify the effect of intellectual capital on the organizational performance, an applied study on private hospitals in Amman, as the study showed the dimensions of the intellectual capital represented in (human capital, structural capital, social capital), in addition to the organizational performance dimensions represented in (Internal operations, achieving goals, customer satisfaction), and a random sample of (77) seventy-seven employees from the upper, middle and lower departments of the private hospitals in Amman was chosen.t he study used the descriptive and analytical approach, and it reached a set of results that the intellectual capital in it's dimensions came to a high degree, and the results also showed that the organizational performance in it's dimensions was of a high degree, as for the hypotheses, it was found that there is a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). The intellectual capital has its dimensions on the organizational performance, and the results showed that the dimensions of the intellectual capital dose not constitute an equal amount of relative importance in private hospitals in Amman at the level of ($\alpha \leq 0.05$). Accordingly, the study recommended the necessity for private hospitals in Amman to acquire mechanisms of intellectual capital, with the aim of improving quality, encouraging creativity, and flexibility in organizational performance.

Key words: intellectual capital - organizational performance - private hospitals in Aman

الفصل الأول

الإطار العالم للدراسة

(1-1) المقدمة

(1-2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1-3): أهداف الدراسة

(1-4): أهمية الدراسة

(1-5): فرضيات الدراسة

(1-6): أنموذج الدراسة

(1-7): حدود الدراسة

(1-8): مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1_1): المقدمة

لاشك أن التغيير الذي توظفه المنظمات لتجسيد الأهداف المرجوة وفق نظريتها وخططها الإستراتيجية والموارد البشرية تلعب دورا هاما في تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق النجاح والنمو للمنظمه،من أجل ذلك لا بد من الإهتمام بتطوير الموارد البشرية وتنميتها، حيث تشهد بيئة المنظمات تغيرات سريعة وتحديات كبيرة بسبب المنافسة وتطور تكنولوجيا المعلومات وظاهرة العولمة والإندماجات والتحالفات الإستراتيجية وتلاحق الابتكارات والإبداعات ونشوء منظمة التجارة الدولية والتي تركت انعكاسات إيجابية وسلبية على إدارة الموارد البشرية كظاهرة العولمة وظروف المنافسة العالمية والتطورات التكنولوجية، فقد ظهرت اتجاهات جديدة في حقل إدارة الموارد البشرية تساهم في تحقيق الإستفادة الكاملة من هذه التغيرات والتطورات العالمية ومن بين هذه الإتجاهات رأس المال الفكري هذا المفهوم الذي اهتم به العديد من الأكاديميين والممارسين المهتمين بقضية الموارد البشرية وكذلك من قبل القيادات الإدارية في المنظمات التي تسعى لتحقيق ميزة تنافسية في ظل العولمة والإنفتاح الإقتصادي .(Moke.2012)

أصبحت بيئة العمل مضطربة حيث يصعب التخطيط والتنبوء بها وبمتغيراتها، كما وأصبحت الوسائل والأساليب المستخدمة غير كافيه لمواجهة هذه التحديات والتغيرات ، مما استدعى البحث عن وسائل وأساليب وإستراتيجيات ذات فعالية وقدرة عالية على استيعاب التحديات، فجاء موضوع رأس المال الفكري الذي يركز على الطاقات الإبتكارية والإبداعية الموجودة عند العاملين في المنظمة و كيفية إكتشافها واستثمارها والمحافظة عليها (المفرجي وصالح، 2003).

لا شك أن الموارد البشرية تلعب دوراً هاماً في تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق النجاح والنمو لها ولأجل ذلك لا بد من الإهتمام بتطوير الموارد البشرية وتنميتها، ونتيجة للتطورات التي طرأت في البيئة الخارجية والتي تركت إنعكاسات إيجابية وسلبية على إدارة الموارد البشرية كظاهرة العولمة وظروف المنافسة العالمية والتطورات التكنولوجية فقد ظهرت إتجاهات جديدة في حقل إدارة الموارد البشرية تساهم في تحقيق الإستفادة الكاملة من هذه التغيرات والتطورات العالمية ومن بين هذه الإتجاهات الأداء التنظيمي هذا المفهوم الذي اهتم به العديد من الأكاديميين والممارسين المهتمين بقضية الموارد البشرية وكذلك من قبل القيادات الإدارية في المنظمات التي تسعى لتحقيق ميزة تنافسية في ظل العولمة والإنفتاح الإقتصادي وبسبب ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات العالمية فقد تم التحول من البناء الإداري الهرمي التقليدي إلى البناء والنمط الديموغرافي هذا النمط الذي يسهل وصول المنظمات لتحقيق الميزة التنافسية بإسلوب أكثر انفتاحاً ومرونة ويجب لفت الانتباه إلى أن الميزة التنافسية لا تكون هي مسؤولية قطاع معين من الأعمال، فهي واجب كلي للمنظمة، لكافة قطاعاتها للوصول إليها، وذلك لتجنب الصعوبات التي يمكن أن تعاني منها المنظمة في تحقيق الميزة التنافسية، لإن العمل المنظمي هو عمل كثير الارتباط و التأثر بكل الجوانب المحيطة به.(Moke.2012)

(1_2): مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تواجه المنظمات والشركات على اختلاف أنواعها موجه من التحديات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم، فظهور الأسواق والخدمات العالمية، والتقدم التكنولوجي، كلها دفعت بالمنظمات والشركات والمستشفيات باستحداث أساليب وأنماط إدارية جديدة، تمكنها من مواجهة التحديات تحقق لها البقاء والاستمرار، حيث يُعتبر أسلوب رأس المال الفكري أحد أهم هذه الأساليب التي فرضها الفكر الإداري المعاصر والتي تساهم في تحقيق الزيادة المنافسه والأداء التنظيمي ذو الفاعلية للمنظمات والمستشفيات، وهذا ما أشارت إليه دراسة جاسم، واخرون (2019) التي بينت أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي، وفي السياق ذاته أشارت دراسة أبو عليم (2014) إلى بيان أثر التمكين الأداري في الأداء الوظيفي. وأكدت ان الاهتمام بعملية التمكين الإداري بأبعاده لما لذلك من دور بارز في تحسين مستوى الأداء التنظيمي لدى العاملين في منظمات الأعمال بشكل عام والمستشفيات الخاصة بشكل خاص وكذلك الاهتمام بتطوير قدرات العاملين وتدريبهم وفقا لبرامج علمية مدروسة تهدف الى تنمية قدراتهم وتحسين مستوى أدائهم ، وفي هذا الشأن أكدت دراسة الرواجيح البقوم (2020) أثر إعادة هندسة العمليات على الأدء التنظيمي بضرورة اكتساب وتحسين مستوى الجودة، وتشجيع الإبداع، والمرونة في الأداء التنظيمي.

ومن المنطلق السابق وبناءً على ما أوضحته الدراسات السابقة إن التغييرات التي حدثت في الآونة الأخيرة كان لها تأثير بالغ الأهمية على المشهد التنافسي، حيث يُعد الأداء التنظيمي ورأس المال الفكري من أهم هذه المواضيع الحالية، ولما كانت المستشفيات الخاصة في عمان مطالبة بتطوير بنيتها وفقاً للتطورات العلمية الحادثة في العالم حتى تواكب كل ما يستجد فيما يتصل برأس المال الفكري ، إضافة إلى الأداء التنظيمي ، فإن ذلك لن يحدث إلا من خلال تطوير نظمها وبرامجها،

وفقاً للمستجدات المتصلة بهذا الجانب. حيث شعرت الباحثة بوجود مشكلة في رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي وقمت بالتأكد من ذلك من خلال علاقاتي في بعض المستشفيات، حيث تم التوجه إلى المسستشفيات الخاصة في عمان واستجابة ثلاثة مستشفيات (مستشفى الإسراء، مستشفى الحياة العام ،مستشفى فرح) وقد اقتصرت عينة الدراسة على هذه المستشفيات الثلاثة بسبب عدم تعاون المستشفيات الأخرى نظراً لظروف جائحة كورونا وقانون الدفاع ومن هنا أثيرت مشكلة البحث، حيث قامت الباحثة بإجراء عدد من المقابلات وبشكل شخصي مع بعض العاملين في عدد من المستشفيات الخاصة في عمان، وتوجيه بعض الأسئلة من قبل الباحثة، حيث تم سؤالهم حول مستوى الإهتمام الذي تعطيه المستشفيات لمستوى ممارسات رأس المال الفكري، كما تم طرح اسئلة عن مدى تطبيق رأس المال الفكري في المستشفيات ، كذلك تم سؤالهم عن مستوى الأداء التنظيمي في المستشفيات، إضافة إلى سؤالهم عن الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تعزيز دور الأداء التنظيمي في المستشفيات، ومن خلال إجاباتهم تبين للباحثة أن دراسة رأس المال الفكري لايحظ باهتمام من قبل القائمين على المستشفيات ، وأن دراسة الأداء التنظيمي كذلك في المستشفيات لا يحظ بإهتمام كافي في المستويات الادارية .وبالاعتماد على ما سبق فإن الباحثة تدعو إلى دراسة أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في إطار تشخيص وفهم لسياق واقع المستشفيات الخاصه في عمان، تحليلاً وتفسيراً وتقديم إجابات عن سؤال البحث الرئيسي الآتي:

ما أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الخاصه في عمان وعليه فإنه يمكن تمثيل مشكلة الدراسة الحالية بإثارة الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى تطبيق رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان؟

2. ما مستوى الأداء التنظيمي المتمثل بأبعاده (العمليات الداخلية، ، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) في المستشفيات الخاصة في عمان ؟
3. ما أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على الأداء التنظيمي المتمثل بأبعاده (العمليات الداخلية، ، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان؟

حيث يتفرع منها الأسئلة الفرعية الاتية:

(3-1). ما أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على العمليات الداخلية لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان؟

(3-2). ما أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على تحقيق الأهداف لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ؟

(3-3). ما أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على رضا الزبائن لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ؟

(1_3): أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل عام إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة، وذلك من خلال:

1. التعرف على مستوى رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ؟
2. بيان مستوى الأداء التنظيمي المتمثل بأبعاده (العمليات الداخلية، ، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ؟
3. تحديد أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على الأداء التنظيمي المتمثل بأبعاده (العمليات الداخلية، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ؟

(1_4): أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة الحالية من طبيعة الموضوع الذي يتناول موضوعات اساسية متمثلة في(رأس المال الفكري والأداء التنظيمي) والتي تعد من الموضوعات الهامة الحديثة ، وعليه يمكن بيان أهمية الدراسة الحالية من خلال:

- الأهمية النظرية:

1. المساهمة في تسليط الضوء على مفهوم كل من رأس المال الفكري والأداء التنظيمي و يعتبران من الموضوعات الحديثة وذات أهمية في الإدارة الحديثة.
2. معرفة أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان.
3. يمكن لهذه الدراسة أن توفر خلفية نظرية وعملية للقائمين على رسم السياسات الإدارية الحديثة؛ ولاسيما عندما يحددون أهداف وغايات المستشفيات والتي من شأنها أن تُسهم في تطوير الأنظمة الإدارية فيها.

- الأهمية العملية:

1. تسليط الضوء على ممارسات رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في ظل بيئة متغيرة المعالم ومتسارعة الأحداث في المستشفيات الخاصة في عمان.
2. تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية استخدام الأداء التنظيمي لتعزيز مفهومه وخصائصه وأبعاده ومقوماته لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان.
3. قد تسهم هذه الدراسة في الكشف عن طبيعة فكر الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان ، فيما يتصل بدور وأهمية **رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي** ، وهذا يساعد إدارة المستشفيات الخاصة في عمان على تحديد جوانب النقص في البرامج والسياسات الإدارية التي تدفع باتجاه بلورة زيادة انتاجية العمل.

(1_5): فرضيات الدراسة:

فرضيات الدراسة:

بالإعتماد على اسئلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة :

H_{01}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **لرأس المال الفكري بأبعاده** (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) **على الأداء التنظيمي بأبعاده المتمثلة ب** (العمليات الداخلية ، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) **للمستشفيات الخاصة في عمان.**

يشتق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الاولى :

H_{01-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) **على العمليات الداخلية للمستشفيات الخاصة في عمان.**

الفرضية الفرعية الثانية :

H_{01-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) **على تحقيق الأهداف للمستشفيات الخاصة في عمان.**

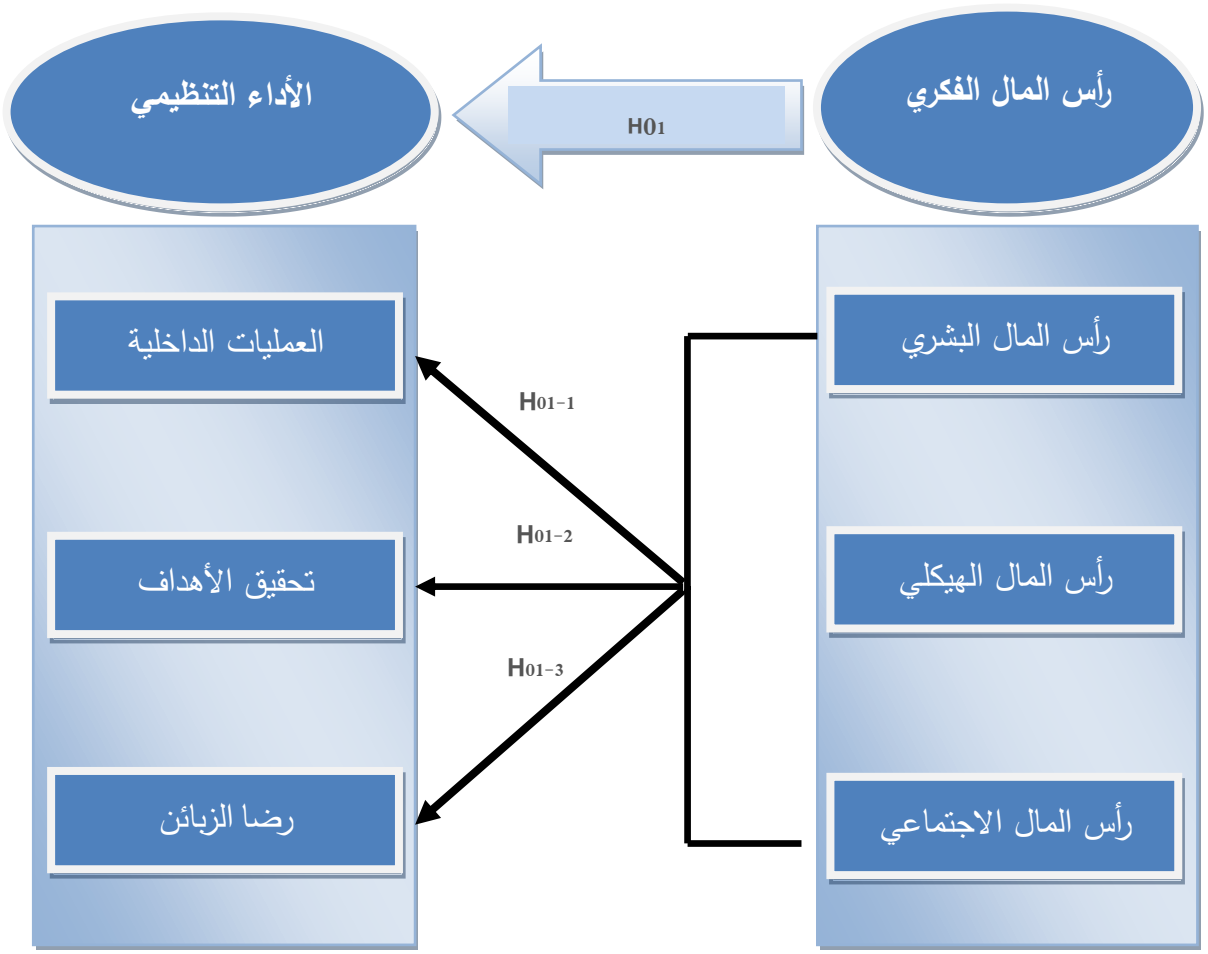
الفرضية الفرعية الثالثة :

H_{01-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) **على رضا الزبائن** للمستشفيات الخاصة في عمان.

(1-6): أنموذج الدراسة:

يبين الشكل (1 – 1) أنموذج الدراسة والذي يبين وجود متغيرين، المتغير المستقل رأس المال الفكري، والمتغير التابع الأداء التنظيمي . إذ يتكون المتغير المستقل رأس المال الفكري من ثلاثه متغيرات فرعية وهي: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي). أما المتغير التابع الأداء التنظيمي، فيتضمن من ثلاثه ممارسات، هي: (العمليات الداخلية، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن)

المتغير المستقل متغير التابع



الشكل(1-1)

نموذج الدراسة من إعداد الباحثة

بالإعتماد على المصادر التالية

المتغير	المصدر
رأس المال الفكري	1- جاسم.(2019) 2- Buallay (2018)
الأداء التنظيمي	1- العمري (2020) 2- Fakhar,et al (2020)

(1_7): حدود الدراسة

1- **الحدود المكانية:**اقتصرت الدراسة على قطاع المستشفيات في عمان الخاصة بـ (مستشفى الإسراء، مستشفى فرح، مستشفى الحياة)

2- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة غلى رأي الأفراد محل البحث (الهيئة الإدارية-العليا- الوسطه- الدنيا).

3- **الحدود الزمانية:** تم انجاز الدراسة الحالية خلال الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2019/2020.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة أثر رأس المال الفكري على الأدء التنظيمي من وجهة نظر الاداريين في المستشفيات الخاصة في عمان ، وتم تحديد مجالات الدراسة المتصلة ب رأس المال الفكري، والأداء التنظيمي والتي ستكون محاور أساسية للدراسة الميدانية.

(1_8):مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

يتضمن هذه الجزء من الدراسة التعريفات الاصطلاحية والإجرائية لمفهوم رأس المال الفكري ومفهوم الأداء التنظيمي.

رأس المال الفكري: هو ذلك المجموع التراكمي من القدرات الفكرية التي تشمل كل من القدرات البشرية والموارد والقدرات العلاقاتية والهيكلية التي تعد ضمن القاعدة الأساسية لجذب وتطوير الأفكار الجديدة من أجل الحصول على ميزة تنافسة مستدامه .(رليد،وعثماني،2020)

التعريف الإجرائي: هي الاصول الغير ملموسة المتعلقة بالتفاعل بين المعارف والخبرات بالموارد البشرية العاملة بالمنظمات والتي تساهم في تحسين فعالية العمليات الداخلية للمستشفيات الخاصة في عمان والتي ستشير لها الباحثه في الدراسة الحالية بمصطلح (رأس المال الفكري):

رأس المال البشري: هو القدرة المشتركة للافراد في منظمات الأعمال للتوصل إلى حلول لمشاكل العمل وكذلك استغلال مهاراتهم الملكية و الفكرية الخاصة بهم (Sheikh& Wepukhulu2019)

التعريف الإجرائي: عبارة عن قدارت العاملين ومعارفهم ومهاراتم لتحسين العمليات الداخلية بالمنظمات التي يمكن استثمارها لتوليد قيمة المنتج .

رأس المال الهيكلي: هو قدرات المنظمة التنظيمية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الفكرية الهيكلية المتمثلة في براءات الاختراع ونظم المعلومات وحقوق النشر والتأليف والعلامة التجارية التي تمثل شخصية ومعرفة المنظمة ودورها في اعمالها(الربيعاوي وحسين وليد،2015)

التعريف الإجرائي:هو قدرات المنظمات التنظيمية التي تشمل عدة عوامل تعتمد عليها المنظمة مثل قواعد البيانات وأنظمة وإجراءات التشغيل والهيكل التنظيمي والبحث والتطوير التي تساهم في نجاح المنظمة وإخراج المكنون الفكري المتولد من رأس المال البشري التي تترك داخل المنظمة .

رأس المال الاجتماعي: ترتبط مباشرة بقدرة المنظمة على امتلاك المعرفة المنتجة والمفيدة المستندة إلى شبكات التواصل والعلاقات الاجتماعية مع مجتمع الأعمال لخلق المنفعة والثروة التي تستفيد منها المنظمة من اجل نجاحها في السوق (Bucheli, et al., 2012) .

التعريف الإجرائي: : هو الرابط الذي يربط بين مكونات رأس المال الفكري وبين أصحاب المصالح وذلك من خلال رضا الزبون والاحتفاظ به وإمكانية إشراكه في اعمال المنظمة وتبادل الافكار والمعلومات معه.

الأداء التنظيمي: يقوم الأداء التنظيمي بتحديد المصالح الأساسية وتحسين العمليات وتخصيص أداء مناسب للموارد البشرية والمالية والمعلوماتية والماديه وادارة فاعلة متمكنة من وضع اداء واضح ومفهوم ومعروف للعاملين في المنظمات (Kotler, 2008).

التعريف الإجرائي: هو الذي يحصل عليها الافراد من تحسين ادائهم من خلال وظائفهم الإدارية وقدراتهم العمليه في المستشفيات الخاصة في عمان في العمليات الداخلية وسرعة الاستجابة ورضا الزبائن وتم قياسه من خلال :

العمليات الداخيلة: هي جميع العمليات والأنشطة الداخلية التي تتميز بها الإدارة، ويقيم هذا المنظور من أجل نجاح الإدارة، ومدى قدرتها على تلبية متطلبات الممولين، ويقيس درجة مهارات وقدرات الموظفين ، وكذلك الانتاجية وتغيير الاجراءات الروتينية التنظيمية من أجل قياس الأداء الداخلي للإدارة (إبراهيم، 2010).

التعريف الإجرائي: هي التفاعل الاجتماعي والنشاطات المتعلقة بالجوانب الإبداعية والتشغيلية التي تتم داخل المنظمة من أجل اشباع حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن لضمان تحقيق الأهداف والاحتفاظ بالحصة السوقية واستدامتها والتي تسعى إلى تقديم قيمة مضافة للزبائن.

تحقيق الأهداف: تسعى المنظمة في تحقيق الناتج المطلوب وتحقيقها في المستقبل البعيد، وإذا كان المطلوب هو تحقيق هذه النتائج في المستقبل البعيد فانها تسمى هدف إستراتيجي ،أما إذا كان تحقيقها في الأجل القريب فإنها تسمى هدف تكتيكي ناجح. (سلطان، 2015) .

التعريف الإجرائي: الأهداف التي يعزم العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان على القيام بها بتحقيق رؤية المستشفيات في المستقبل البعيد.

رضا الزبائن: هي ردة فعل المستهلك أو متلقي الخدمة لتقييم عملية شراء أي سلعة أو الخدمة التي قدمت له وهذا التقيم الذي ينشأ ويحرك النيه لدى المستهلك أو متلقي الخدمة في أن يعود مرة أخرى في المستقبل . (Zeithaml and Berry,2010)

التعريف الإجرائي: الرضا يوفير مصدر غني لمعرفة الزبون وكسب فهم أعمق للزبائن تساعد في تحديد ما يحتاجه من منتجات وخدمات للزبائن وتأمينهم وتحسين بيئة ملائمة لهم.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقه

(2-1): المقدمة

(2-2): رأس المال الفكري

(2-3): الأداء التنظيمي

(2-4): الدراسات السابقة

(2-5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2_1): المقدمة

يحظى رأس المال الفكري في الوقت الراهن بأهمية بالغة، لما له من دور كبير في تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسات على اختلاف أنواعها، حيث أصبح رأس المال الفكري يعتبر المورد الاكثر أهمية وحيوية للمجتمعات، ولهذا باتت عملية تنميته ضرورية كونه يكمن في عقول الافراد العاملين، وزبائنها ومنافسيها، كما يساعد على تعزيز وتقوية الخبرات والقدرات الجوهرية للعمل وتحسين الأداء وتطويره لتحقيق التميز والتفوق .

ويعد الأداء التنظيمي من المواضيع التي تحمل في طياتها البعد الإستراتيجي لديناميكية العمل وهو من المفاهيم الأساسية للإدارة الإستراتيجية حيث إن امتلاك خطة إستراتيجية كفوءة قد لا يكفي لتحقيق النجاح إلا إذا نفذت على نحو يحقق أهداف المنظمة من خلال الأداء المتميز بحيث تكون مخرجات هذا الأداء السمعة و السبب في بقاء المنظمة ونموها وتعزيز قدرتها التنافسية.

ويوضح (Wheelen& Hunger،2009) أن الجودة كإحدى مقيمات الأداء تعني أن تتمكن المنظمة من تقديم منتجات أو خدمات متميزة وفريدة من نوعها تلقى رضا المستهلك (جودة عالية، وخدمات ما بعد البيع) لذلك يصبح من الضروري على المنظمة فهم و دراسة مصادر التميز من خلال أنشطة حلقات الجودة واستغلال الكفاءات، والمهارات، والتقنيات التكنولوجية ، وتنفيذ طرق توسع فعالة، وسياسات سعرية متطورة ، و ترويجية متقدمة تمكن المنظمة من زيادة الحصة

السوقية، فالجودة تعد من المزايا التنافسية المهمة، والتي تشير إلى أداء صحيح و تقديم منتجات تتلاءم مع احتياجات الزبائن ورغباتهم.

وبناءاً عليه يتناول هذا الفصل متغيرات الدراسة لتوضيح الأفكار الرئيسة لهذه المتغيرات ومفاهيمها وآليات قياسها، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

(2_2): رأس المال الفكري:

(2_2_1): التطور التاريخي لرأس المال الفكري:

يعود أصل مصطلح رأس المال الفكري (Intellectual Capital) الى الكلمتين اللاتينتين (Inter) وتعني "بين" وتشير هنا إلى العلاقات، وكلمة (Lectio) و تعني القراءة أو المعرفة المكتبية، و عند إضافة كلمة رأس المال (Capital) التي تعني مجموع يصبح مصطلح (Intellectual Capital) يشير الى العلاقات المكثفة المبنية على التركيبة التراكمية والكفاءات البشرية ذات القدرة في خلق و توليد أو تطوير القيمة المضافة للمنظمات (أفندي، 2010).

وفي مقاربة حول أصل نشوء رأس المال الفكري فإن المحاسبة تعد أول الحقول المعرفية التي كان لها سبق المحاولة لإيجاد مقياس شامل الأداء التنظيمي، إذ يؤكد(العمري، 2008) بأن المحاسبين اقتصاديين قد أشاروا إليه كأصول غير ملموسة. و من أول المهتمين برأس المال الفكري (Hiroyuri Itanni) الذي درس تأثير الموجودات غير الملموسة في إدارة الشركات اليابانية عام 1980، ثم جاء (Sveiby) الذي وضع منشورا باللغة السويدية تناول فيه رأس المال البشري تعد لرأس المال الفكري.

وفي عام 1990 تم إصدار مفهوم "إدارة المعرفة" وقام Stewart بدمج مفهوم إدارة المعرفة برأس المال الفكري (Stewart، 1997). ونشر مقالين في (Fortune Magazine) الأولى بعنوان قوة الذهن او الفكر Brain Power عام 1991 والثانية بعنوان "رأس المال الفكري Intellectual Capital" عام 1994، ثم قدم في عام 1997 نموذج القيمة الإقتصادية المضافة والذي لا يقيس فقط القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري على نحو مباشر وإنما يؤكد على ضرورة أخذه بعين الاعتبار إذا انعكس في زيادة القيمة الاقتصادية المضافة للمنظمات.

وفي عام 2002 أنشئت شركة تايوانية خاصة برأس المال الفكري تحت اسم مركز بحوث رأس المال الفكري التايواني. وعرف (Paplus 2003) رأس المال الفكري بأنه الفرق بين القيمة السوقية للمنظمات والقيمة الدفترية لها.

كما قام Rastogi (2003) بتعريف رأس المال الفكري بأنه قدرة المنظمات على تنسيق مصادر المعرفة فيها،والانسجام معه وتطويرها بهدف إنشاء قيمة تتناسب مع نظرتها المستقبلية.

واختبر الباحثان Tseng &Goo (2005) العلاقة بين رأس المال الفكري والقيمة الإقتصادية، وأبرزوا أربعة من الأبعاد المتعلقة برأس المال الفكري كانت: رأس المال البشري، ورأس المال التنظيمي، ورأس المال الإبداعي، ورأس المال العلاقاتي.

وبحث Wang &Chang (2005) في تأثير عناصر رأس المال الفكري في أداء الأعمال وإيجاد العلاقة بين عناصره الأربعة البشري، الإبداعي. العملياتي، الهيكلي). أما Ahangar (2011) فقد برهن على وجود علاقة بين أداء رأس المال الهيكلي من جانب والربحية و إنتاجية الموظفين والنمو في المبيعات من جانب اخر.

(2_2_2): مفهوم رأس المال الفكري:

رغم تعدد الاجتهادات حول رأس المال الفكري في السنوات الأخيرة إلا أن هناك تعدد في الرؤى حول هذا المفهوم، واستكمالا لرؤى التعريف برأس المال الفكري فقد عرفه Prahalad &Hamel (1994) بأنه قدرة متفردة تتفوق بها الشركات بمختلف مجالاتها على منافسيها، ويتحقق ذلك من خلال تكامل مهارات مختلفة للشركات، وهي تسهم في زيادة القيمة المضافة المقدمة لجميع المستثمرين كأحد مصادر الميزة التنافسية.

ويرى (Youndt 1996) رأس المال الفكري بأنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد الموظفين في الشركات التي تمكنهم من تقديم اسهامات متميزة فكريا بحيث تمكن الشركات من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات عالية مقارنة بالشركات المماثلة لها.

ويرى Jacob&Hellstorm(2005) أن رأس المال الفكري هو أحد المؤشرات الأساسية و المقاييس المعتمدة في نطاق واسع لقياس الأصول غير الملموسة و يستخدم في القطاعين العام والخاص على حد سواء. أما Bontis&Crossan (2002) فقد بين أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات، هي: رأس المال البشري، والهيكلي، والعملاء.

ويعرف يحضة (2004) رأس المال الفكري بأنه القدرة العقلية التي يمتلكها عدد من الأفراد بما يمتلكونه من مهارات وخبرات تجعلهم قادرين على توليد الأفكار وتطويرها بما يضمن للمنظمة امتلاك الميزة التنافسية.

وأكد Marr&Moustaghfir(2005) بعدم وجود تعريف محدد له، بالإضافة إلى عدم وجود أصول معينة يجب تضمينها في كل تعريف، وبالتالي يمتلك مفهوم رأس المال الفكري تعريفات متعددة ومختلفة تعكس اجتهادات العلماء والباحثين للمفهوم من منظورهم الفردي وطبيعة المواضيع

الخاصة التي تعاملوا معها، فجاء كل تعريف ليتناسب و احتياجات مجموعة تهتم بحل مشاكل ذات طبيعة معينة.

ويتفق رزق،وBurr&Girard (2008) بأن رأس المال الفكري "مجموعة الأصول غير الملموسة المملوكة للمنظمة والمعارف التي يتوقع استخدامها في توليد وتنمية الثروة، ومن الأمثلة على ذلك ما تمتلكه المنظمة من معلومات وخبرات متراكمة وملكية فكرية وقدرات ابتكارية و ابداعية استشارية وبنية تكنولوجية متقدمة.

كما أضاف نجم (2008) إلى أنه يتمثل في المعرفة، و المعلومات، والملكية الفكرية، والخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتنشئ الثروة، كما يصفه بأنه القوة الذهنية التي تحقق للمؤسسات التميز والتفوق التنافسي.

(2_2_3): خصائص رأس مال الفكري:

يمتلك رأس المال الفكري العديد من الخصائص التي تميزه عن رأس المال المادي وتجعل منه موردا ثمينا يصعب تقلده من قبل المنظمات المنافسة ويمكن تلخيص هذه الخصائص التي بينها(السيد،2013) في ما يلي:

1- أنه ذو طبيعة غير ملموسة ، يقصد بها أفكار ومهارات وخبرات يتمتع بها العاملين في المنظمة التي تمتلكها المنظمات من اجراءات عمل وقواعد وبيئة اجتماعية التي ترتبط به علاقات بمحيطه الخارجي.

2- أنه يعكس صورة إنجاز الانشطة والعمليات التي يمتلكها العاملين من مهارات وخبرات وقدرات يتمتعون بها من معرفة وأدارة.

3- أنه ترتبط بعمليات التطوير والتغير التي تسعى المنظمات إلى إحداثها في عملياتها وأنشطتها من أجل التغيير بما تبني عليه المنظمات في المدى القريب والبعيد.

4- يمكن احتساب موجودات و أصول رأس المال المادي ويجوز تقديرها بقيمة نقدية محددة ومن ثم يتم إعطاء قيمة معنوية لموجودات رأس المال الفكري وأصول المنظمة المعرفية في المنظمة.

5- إنه يتطور وينمو بالاستعمال حيث انه لا يرتبط بوقت زمني معين بل يتصف بالاستمراريه والديمومة إذا ما تم تنشيط وتنميته فهو بذلك عكس رأس المال المادي ذي الطبيعة المحدودة أو عمر إنتاجي معين.

6- ليس لرأس المال الفكري اي قيمة خطية يمكن استخلاصها من خلال مدخلاته مباشرة بل في الواقع وذلك من أجل أن يعبر عن شبكة مترابطة ومعقدة من القيمة بالإضافة إلى الخدمات والإنتاج والارتباط بين الأصول المعرفية المختلفة التي يمتلكها الأفراد.

7- ان رأس المال الفكري يتواجد في كافة المستويات الإدارية وليس مطبق على مستويات إدارية دون الاخرى.

(2_2_4): أساليب المحافظة على رأس المال الفكري

المحافظة على رأس المال الفكري يمثل تحدي كبيرا تواجهه المؤسسات القائمة على المعارف، لذا يجب معرفة الطرق والأساليب التي تضمن للمؤسسات الحفاظ على رأس مالها الفكري، وهناك مجموعة من الأساليب للمحافظة عليه تتمثل فيما يلي: (فرحاتي، 2016)

أولا: تنشيط التحفيز المادي والاعتباري

العوامل الخارجية المؤثرات التي تدفع الفرد لأداء الاعمال الموكلة إليه على أكمل وجه، من خلال إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية بمهام العاملين وكذلك الاجتماعية التي تضم احترام العاملين في المنظمات.

ثانيا: التصدي للتقادم التنظيمي

اذا قام الفرد بأي عجز عن تطوير مهاراته وخبراته باستمرار يكون هناك تصدي لهذا التقادم بجميع الوسائل والإجراءات التي تلجأ إليها المنظمات من أجل تطوير قدرات وإمكانيات العاملين وخبراتهم.

ثالثا: مواجهة الإحباط التنظيمي

الحالة النفسية التي تنشأ جراء الفشل لا تساعد على تحقيق أهداف الأداء التنظيمي، حيث يوجد اسباب لعوائق وعقبات لا يمكن مواجهتها والسيطرة عليها أو التحكم فيها من أهم المظاهر: الغياب، إرتفاع معدل دوران العمل، عدم الرضا، التوتر والقلق، الانطواء، التخريب، والذي يمكن مواجهته بإعطاء فرص للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة لأداء الأعمال.

رابعا: تقليل ضغوطات العمل

استجابة تكيفية ذاتية ناتجة عن أي موقف اوتصرف الذي يضع عبئا خاصا على فرد ما، حيث أن ضغوط العمل تسمى الأداء، السعادة النفسية، للتقليل منها يجب الابتعاد عن الاسباب التي تؤدي إلى هذه الضغوطات وعدم تحمل مسؤوليات أكثر مما يجب وصراع الأدوار .

خامسا: تعزيز التميز التنظيمي

العمل على جميع الوسائل و الأساليب التي تساعد زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمنظمات من خلال اكتساب المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق

تشجيع الإبداع والابتكار والعمل بروح الفريق واحترام اراء الأخرين، وهذا يدل على التميز في المنظمات ، ومن وسائل قياس التميز التنظيمي(عدد براءات الاختراع، عدد الأفكار الجديدة أو التطويرية، عدد البحوث والدارسات)

سادسا: تقليل فرص الأغتراب التنظيمي

ان الأغتراب التنظيمي يؤدي الى حالة نفسية اجتماعية تسيطر على الفرد وتعمل على عدم تكييف مع محيط البيئة خاصة مع البيئة الجديدة ، ويمكن قياسه وتحديده من خلال المقابلات الشخصية، استثمار الأستقصاء، معدلات الدوران، انخفاض الانتاجية، ويمكن التقليل منه بالمشاركة وتبادل الأفكار والمعارف بين العاملين.

(2_2_5):أدوار رأس المال الفكري

إن موضوع الدور مستمد أساسا من علم الاجتماع، فهو يعني ذلك النمط من الأفعال المتوقعة من شخص خلال ما يقوم به من أنشطة تتضمن الأفراد الآخرين، وينشأ الدور كنتيجة المركز الذي يشغله الشخص في البناء الاجتماعي، حيث يتفاعل مع غيره من الأشخاص، ولكي يستطيع الشخص أن ينسق عمله مع الآخرين في إحدى المؤسسات، فإنه يحتاج إلى وسيلة يرى من خلالها سلوكهم عندما يتفاعل معهم، وفي ضوء ذلك فإن رأس المال الفكري يؤدي أدوارا يفرضها عليه مركزه في المنظمات، تتمثل هذه الأدوار فيما يلي :(همشري، 2013)

أولا: الأدوار الدفاعية (Defensive Roles) وتشمل الممارسات الآتية:

1- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمنظمات.

2- حماية حرية الابتكار بالتصميم والإبداع بالعمل.

3- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوي.

ثانيا: الأدوار الهجومية (Offensive Roles) وتضم الممارسات الاتية

أ- توليد العائد:عن طريق:

1- من خلال المنتجات والخدمات المقدمه عن إبداعات رأس المال الفكري.

2- تحقيق الملكية الفكرية للمنظمات

3- الموجات الفكريه للمنظمات

4- معرفة المنظمات ومعرفة براعة المنظمات.

ب- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة وللخدمات والمنتجات الجديدة

1- العمل على تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين.

2- تحديد آليات لدخول الأسواق الجديدة.

3- صياغة إستراتيجية لمنع دخول المنافسين الجدد.

(2_2_6): أبعاد رأس المال الفكري:

الشكل (2-3): من إعداد الباحثه

أولاً: رأس المال البشري:

عرفه Edvinsson & Malone(1997) بأنه مجموع من خبرات والمعارف العاملين بالمنظمات. ولقد تطورت نظريات رأس المال البشري في الستينات، والتي تقوم على أن الأفراد في المنظمات هم الذين يقومون بتعليم الثروة لتوجه الأنظار بشكل غير مسبوق إلى أن الأفراد عاليي الخبرة

والمهارة يمثلون رأس المال البشري الذي لا يقل أهمية ودور في تحقيق النتائج النهائية المطلوبة للمنظمات من رأس مالها المادي وإن الإنفاق عليهم سواء في مجال التدريب أو التعليم أو التعلم التعليم بما فيها التجارب التي يقومون بها يعمل على الاستثمار في صعوبه التعلم. (براهيمي، 2013).

إضافه لما ذلك Sheikh & Wepukhulu(2019)على أنة القدرة المشتركة للأفراد في الشركة للتوصل إلى حلول لمشاكل العمل وكذلك استغلال الملكية الفكرية الخاصة بهم.

يمكن تحديد مكونات رأس المال البشري في ثلاثة عناصر أساسية كالتالي : (براهيمي، 2013)

أ- الكفاءات: هي مجموعة المعارف و التصرفات والاتجاهات والسلوكات المستنبطة من التجربة الضرورية لممارسة مهنة معينة في المنظمة.

ب- التجارب والخبرات: وهى مختلف التجارب والخبرات العلمية والعملية المكتسبة عن طريق ممارسة المهنة ان كانت من أعمال سابقة أو خلال العمل في نفس المنظمة.

ج – المعارف والمؤهلات: وهي مختلف المعلومات المتراكمة عن طريق التكوين والتعليم أي الممارسة العملية والتعلمية.

- **خصائص رأس المال البشري**

يتميز رأس المال البشري بجملة من الخصائص يمكن تلخيصها في جملة من النقاط أهمها (مسعداوي،2014):

1- أنه يتكون من جزءين هما :الجزء الفطري والجزء المكتسب.

2- أن من مركباته المعارف والكفاءات ويمكن أن يصنف وفقها إلى صنفين أساسيين هما:

أ- **رأس مال بشري عام** :وهو الذي ينشأ من اكتساب المعارف والكفاءات العامة مثل معرفة القراءة والكتابة.

ب- **رأس مال بشري خاص** : وهو الذي ينشأ من اكتساب معارف والكفاءات العامة خاصة بوظيفة أو مهنية معينة ، أو بمؤسسة بحد ذاتها.

3- أن اكتسابه وتكوينه يتطلب:

أ- استثمار موارد مالية.

ب- تخصيص وقت.

ت- بذل جهد.

4- أنه يتطور بالاستعمال الخبرة في مجال العمل، أو عن طريق التكوين والتعليم بكل أنواعه مع التطورات التكنولوجية الحديثه.

5- يتعرض للتقادم ويحتاج للتجديد- .

6- يختص بالفرد الذي يكسبه .

7- يعتبر مصدر اساسياً من المصادر الدخل .

بهذا تتضح أهمية رأس المال البشري، حيث يعتقد الباحثون بأن من أهم نتائج ثورة المعلومات والتكنولوجيا وحركة المتغيرات العالمية، أن الاتجاهات المعاصرة في الإدارة الحديثة تتجه نحو عالم موضوع جديد يهتم بالموجودات البشرية أكثر من الموجودات المادية. إذ أصبحت تمثل النسبة الأكبر من أصولها، لأن الإضافة والتعظيم في الموجودات المادية يأتي بفعل توافر الموجودات البشرية، وهذا الموضوع بأبعاده الجديدة هو رأس المال البشري (نعمة، 2010)

بناء على ذلك يمكن تلخيص أهمية رأس المال البشري في جملة من النقاط، أهمها:

1- أن الكفاءات البشرية المؤهلة والخبيرة هي مفتاح التنمية البشرية الاقتصادية والاجتماعية.

2- تعتبر الكفاءات البشرية أساس البحث العلمي والتقنيات وتوظيف نتائجها .

3- المورد البشري هو أساس الابداع والابتكار والتي تعتبر أساس التنافسية.

4- العنصر البشري أساس التنظيم والتنسيق بين مختلف عناصر الإنتاج المادية وغير المادية.

5- يمكن المورد البشري من تنويع هيكل الاقتصاد الوطني لضمان عنصر الاستدامة التنافسية الاقتصادية.

6- المشاركة في تحديد احتياجات المجتمع المختلفة وإعداد الخطط اللازمة تبعا لقدراته .

ثانيا: رأس المال الهيكلي:

إن رأس المال الهيكلي يضع القيمة السوقية في السوق وهو الأكثر تأثيراً في صنع مكانة للمنظمات، حيث يضع رأس المال الهيكلي معرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات للمنظمات، فهو يمثل كل القيم التي تبقى في المنظمات عندما تطفئ الأضواء فيها في أخر يوم عمل (مزريق، قوشيح 2011).

وأكد Ross et.al (1997) إلى رأس المال الهيكلي بأنه ما يبقى فى المنظمات عند مغادرة الموظفين لمنازلهم .وتشمل مكونات رأس المال الفكري الهيكلي جميع مخازن المعرفة فى المنظمات التي تشمل قواعد البينات ، والرسوم التنظيمية ، والكتيبات العملية، والاستراتيجيات ،والإجراءات ذات العلاقة بهيكل المنظمات .

ويشير (McElroy, 2002) إلى أن رأس المال الهيكلي هو كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمات عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم، ولأن رأس المال الفكري هو المعرفة الصريحة فهو يمثل كل من المعارف وخبرات الأفراد ليتحول إلى قواعد

وبيانات وإجراءات وأدلة عمل وبرمجيات تظل في المنظمات، ولهذا فهو العنصر الأكثر صلابة في التنظيم.

وعرفه (Stewart) على أنه قدرات المنظمة التنظيمية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات، باراءات الاختراع، وحقوق النشر والتأليف، والعلامة التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وهويتها("الربيعاوي وحسين وليد، 2015)

- **مكونات رأس المال الهيكلي :**

وحسب(Lve,2016) إن الوجهات النظرية التي تكون رأس المال الهيكلي لخصت وهي:

1- **رأس المال الهيكلي المتجسد في الافراد :** وهو عبارة عن المعلومات والمهارات متجسدة في الافراد والتي تعمل على توزيع وتنسيق الافراد على مهام العمل وتكوين هياكل فرق العمل ودعم رأس المال البشري من خلال التدريب، أي باعتبار أن رأس المال الهيكلي هو تلك المعرفة الصريحة التي ترفع العامل من أقل درجة في الهرم الوظيفي لاعلى درجة، و هو أيضا رأس المال البشري المتجسد في عنصر الموهبة المملوك لوحدات الانتاج .

2- **رأس المال الهيكلي المتجسد في الثقافة التنظيمية :** رؤية والتزامات المنظمات وقيم وأعراف وحدة الخدمات المقدمه، أي هو التناسب ما بين قيم وأعراف الخدمة المقدمة وما بين تمسك العاملين بها في الحاضر والمستقبل من أجل تلبية المتطلبات المقدمه للزبائن، و يتضح في التزام الخدمه بالرؤية والقيم وأثر ذلك التمسك على أصولها الخدماتيه والمادية والمعنوية .

3- **رأس المال الهيكلي المتجسد في نظم المعلومات :**هو النظم الخاصة أو المعلومات التنظيمية الخاصة المتراكمة داخل المنظمات، وهو ما يفسر ريادة المنظمات الاقدم،

فبالرغم من أن المنظمات الاحدث تمتلك تكنولوجيا أحدث الا أنها تمتلك رأس مال هيكلي، على عكس المنظمات الاقدم التي ربما تكون تمتلك تكنولوجيا أقدم الا أنها تمتلك رأس مال هيكلي أعلى، و إن رأس المال الهيكلي كمعلومات محددة متراكمة تتأثر بوضع التكنولوجيا في المنظمات، الا أن التكنولوجيا ليست ضمن مكونات رأس المال الهيكلي، فهو نظم المعلومات المتعلقة بالعمليات والمتولدة داخل المنظمات المملوكة لها، والتي يمكن لاي عامل داخل المنظمات استخدامها، كما تعرف على أنها المعلومات المنظمات المحفوظة في العمليات التنظيمية وقواعد البيانات..، والتي تظل محفوظة في ذاكرة الاجهزه حتى بعد مغادرة الافراد الرئيسيين، ووفقاً لهذه الوجهة فإن رأس المال الهيكلي بالمنظمات لن يتأثر بتغير المديرين أو المستوى الاداري أو قمة الهرم الاداري، لأن عوامل رأس المال الهيكلي تظل محفوظة في كيان الاجهزه يتناقله المديرين الجدد، سواء أكان مستوى متدني من رأس المال الهيكلي أو مرتفع .

4- **رأس المال الهيكلي المتجسدة في العمليات والممارسات والهياكل التنظيمية :** أو المتجسدة في النظم الأدارية، أي هو المعلومات في المنظمات التي تعمل على الدمج ما بين رأس المال البشري ورأس المال المادي في نظام معين لخلق وتوصيل الخدمة ، ويعرف بأنه مكون رئيسي بعوامل الاجهزة غير الملموسة يمكن من التفاعل والدمج ما بين الموارد الملموسة وغير الملموسة.

ثالثا: رأس المال الاجتماعي:

أن رأس المال الاجتماعي هو القيم الجماعية الداخلية للمنظمة والمجتمع الذي يرتبط بالتكلفة والضبط الاجتماعي والتنظيمي ويدعم جهود أي ترتيب اقتصادي قدرات الناس في إطار قواعد

يحددها الناس بأنفسهم كرأس المال المتعدد ورأس المال المنطقي بما يعكس قيم البناء التنظيمي في إطار التحفيز الاقتصادي.(McElroy, 2002)

أوضح Bahar and Kian(2012) أن رأس المال الاجتماعي يسعى لتطوير قدرة المجموعة التي تعيش في المجتمع أو المنظمة على اتخاذ القرارات طالما أنه من المؤكد أن القدرات الفردية المعترف بها كحقيقة داخل المجتمعات المنسجمة تغني كل المجتمع إلا أن رأس المال الاجتماعي يسمح بتوسيع خيارات الناس و قدراتهم التي لا يكون لها قيمة إلا في سياق العمل الجماعي والعلاقة بين رأس المال الاجتماعي ورأس المال البشري علاقة ترابط وتفاعل فالفرد ذو المعرفة والمهارة والخبرة يقوم بإثراء مجتمعه في حين تقوم المجتمعات بتوظيف معرفة الفرد وخبراته ومهارته بشكل أشد فعالية وكفاءة.

- **خصائص رأس المال الاجتماعي:** (Robert,2014).

1- مخزون رأس المال الاجتماعي ذاتي التعزيز والتراكم، مما يعني أن التعاون الناجح في أحد المساعي يبني العلاقات والثقة الاجتماعية التي تسهل التعاون في المستقبل في مهام أخرى.

2- كما هو الحال مع رأس المال التقليدي، يميل أولئك الذين لديهم رأس مال اجتماعي إلى جمع المزيد بشكل أكبر .

3- ألبرت هيرشمان، أطلق على رأس المال الاجتماعي «موردًا أخلاقيًا»: مورد يزداد كلما زاد المعروض منه بدلا من أن ينخفض من خلال استخدامه وأيضًا (على عكس رأس المال المادي) يصبح مستنفدًا إذا لم يستخدم.

4- على عكس رأس المال التقليدي ، فإن رأس المال الاجتماعي هو «منفعة عامة»: أي أنه ليس ملكية خاصة لأولئك الذين يستفيدون منه.

5- يتكون رأس المال الاجتماعي عادة من روابط وأعراف وثقة قابلة للتحويل من بيئة اجتماعية إلى أخرى.

(2_3): الأداء التنظيمي:

(2_3_1): مفهوم الأداء التنظيمي:

يتضح مفهوم الأداء التنظيمي من خلال التوازن بين الكفاءات والخبرات وبين توفير فرص لإكتشاف كفاءات وخبرات جديدة، مما قد يساهم في قدرة المنظمة على المنافسة، وبالتالي تطورها، حيث يتفاوت محتوى مفهوم الأداء التنظيمي لدى المنظمات تبعاً لأهدافها، وتوجهاتها، وتبعاً لفهم المديرين لذلك، ومن خلال هذه الزاوية فإن الأداء التنظيمي يُعتبر محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة (Daft, 2001).

بينما أوضحه (Kotler ،2008) بتحديد المصالح وتحسين العمليات الأساسية وتخصيص مناسب للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية وإدارة فاعلة متمكنة من وضع إستراتيجيات واضحة ومفهومة ومعروفة للعاملين.

وأكد كل من Nzuve&Omnolo(2012) أن الأداء التنظيمي هو جوهر أنشطة أي منظمة، إضافة إلى أنه فاعلية المنظمة في تحقيق غرضها، وهناك مؤشرات ومقاييس لا بد من توفرها للحكم على أداء المنظمة بشكل كلي منها المالي ومنها غير المالي ومن هذه المؤشرات والمقاييس قسم المبيعات، نمو العملاء، التمويل، دوران الموظفين، نسب الكفاءة، وغيرها.

(2-3-2): عوامل نجاح الأداء التنظيمي

يمكن تلخيص العوامل التي تدعم الأداء التنظيمي بما يلي: (Brown&Harvey2006)

1. يتوجب على المنظمة أن توضح للعاملين ما هو دورهم في بيئة العمل من خلال الأداء التنظيمي وفاعليته.
2. توفير الوسائل التي تمكن العاملين من تحقيق الثقة والعمل بفردهم ودعمهم من قبل المنظمة.
3. تقع على عاتق المديرين مسؤولية قيادة كل من الذين يقدمون التقارير لهم ومن يشغلون الوظائف المهمة الذين لهم تأثير على أدائهم ليتأكدوا أن كل فرد يعمل كمصدر للطاقة لا كمستهلك لطاقة الآخرين.
4. يجب على المديرين الاكفاء ان يقوموا بوضع أهداف للمنظمة من أجل معرفة العاملين عن امكانية وظائفهم واستبدال الخبرات بينهم .
5. يجب على المديرين أن يرشدوا العاملين في مجال تحسين الأداء وتقدير الأداء المتميز وتشجيعه، ووضع أيديهم على الاخطاء أو القصور الموجوده في العمل من أجل التخلص منها.

(2_3_3): أبعاد الاداء التنظيمي

أولا: العمليات الداخلية

إن نهج العمليات الداخلية يعمل على التوجه الافقي للعمليات بدلاً من تسلسلها بشكل هرمي، حيث توجه العمليات أفقياً بالتركيز على عمليات الأعمال التي تتراوح من المنظمة إلى العميل بدلاً

من التركيز على الهياكل الوظيفية، وتستفيد إدارة العمليات في تنمية كفاءة المنظمات من خلال أنشطتها في نظام العمليات(McCormack & Johnso,2001).

وأكدت قلبو (2015) يقصد به جميع العمليات الداخلية التي تميز عن غيرها، ويقيم بدرجة نجاح المؤسسة ومدى قدرتها في تلبية متطلبات الزبائن ويقيس درجة مهارات العاملين وطريقة تقديم الخدمة، وكذلك الإنتاجية، إضافة إلى قياس الأداء الداخلي للمنظمات والمستشفيات، ويركز على عمليات الابتكار والتشغيل والتحويل والخدمات المقدمة للعميل.

وفيما يتعلق بإدارة العمليات في المنظمات يجدر الاشارة إلى أن العديد من مديري المنظمات يشعرون بالاضطراب حول كيفية استخدام أدارة العمليات على مستوى إستراتيجي نظامي لذا يتم أدارة العمليات الى فئيتين هما: قلبو (2015)

1- أدارة العمليات لتنمية الفردية: ويعرف على أنه منهج نظامي هيكلي يسعى الى تحليل وتنمية العملية.

2- أدارة العمليات لإدارة النظام : وهي حالة كلية لادارة كافة جوانب الأعمال قيمة المنظور في تحديد الكفاءة التنظمية.

والجدير بالذكر ان هناك انشطه لنظام التشغيل الخاص بالعمليات إداررتها كإنشاء وحذف عمليات المستخدم والنظام، وتعليق واستئناف العمليات،والية لعملية التزامن ،واليه التواصل العمليات،والية مع المشاكل.(2003, Smith&Fingar)

لذلك تهتم جوانب العمليات الداخليه بتطوير المنظمات من الداخل والمحافظة على مستوى الأداء العالي فيما به من عمليات وهي تشمل اهدافاً مثل : جودة الخدمة، وجودة المنتجات

المقدمة، تطوير أنظمة العمل الاداري، التعاون بين إلادارات والاقسام المختلفة، استخدام تقنيه المعلومات، وغير ذلك من المهام المتعلقة بالعمليات الداخلية (Suciu, 2011)

ثانيا : تحقيق الأهداف

تسعى المنظمة في تحقيق النتائج المطلوب تحقيقها في المستقبل، وإذا كان المطلوب هو تحقيق هذه النتائج في المستقبل البعيد فأنها تسمى هدف إستراتيجي ،أما إذا كان تحقيقها في الأجل القريب فإنها تسمى هدف تكتيكي. (سلطان، 2015) .

وأكدت قلبو(2015) درجة وضوح الهدف والذي يحقق مزايا عدة منها العمل على توحيد جهود العاملين لتنفيذ وتحقيق الأهداف و مساعدة إدارة المنظمة في القيام بوظائفها و تنسيق ادوار العمل بين الأفراد بشكل واضح، بينما أكد أن يكون الهدف بالواقعية للوصول اليه وتوافر الامكانات المادية والبشرية بدرجة تساعد على تحقيق الهدف حسب احتياجتها و التناسق والأنسجام يسهل تحقيق الأهداف و القناعة بالهدف، وهذا يعتمد على مدى قناعة العاملين.

- **اساليب وضع الاهداف:**

أكد السكارنة(2010) أن هناك ستة اساليب من أجل تحقيق الأهداف للمنظمات

1- **اسلوب المشاركة:** يتم اشراك جميع العاملين حيث أنهم هم الذين يعرفون المهام والواجبات والوظائف التي يجب القيام بها، وبذلك يتم ضمان تعاون العاملين وإطلاق طاقاتهم لتحقيق الأهداف التي شاركوا في وضعها.

2- **دراسة الحالة:** يتم تكليف جهة معينة من داخل المنظمة أو من خارجها بالقيام بتحليل وضع المنظمة وتحديد اتجاهاتها الحالية والمستقبلية كما هو مشار اليه في رؤية المنظمة ورسالتها.

3- **فرق العمل:** يتم تكليف فرق عمل مختصة بحيث يحدد كل فريق مجموعة من الأهداف يتم مناقشتها من قبل جميع افراد الفريق وإعادة صياغتها لغاية الوصول الى تحديد أهداف إستراتيجية مشتركة.

4- **العصف الذهني:** يتم بموجب هذه العملية الاعتماد على مجموعات من ذوي الخبرة والاختصاص بحيث يتم توفير خلوة لهم يجروا فيها نقاش معمق يخرجوا من خلاله بمجموعة من الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

5- **مجموعه التركيز:** يتم اختيار عدد من المختصين الذين يملكون معرفة وخبرة جيدة في المنظمة يتم اجراء حوار معهم من أجل تحديد أهداف المنظمة.

6- **اسلوب دلفي:** تقوم لجنة من مجلس إدارة المنظمة أو فريق العمل المكلف بوضع مقترح للأهداف الإستراتيجية ثم يتم جمع المقترحات وتوزيعها على الافراد في المجموعة مرة أخرى ليتم مراجعتها وهكذا تستمر العملية إلى أن يتم الاتفاق على الأهداف من قبل الجميع.

ثالثا: رضا الزبائن

يعتبر رضا الزبائن من أهم مؤشرات قياس الأداء التنظيمي للمنظمات، من أجل إشباع حاجات رغبات الزبائن من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة ومميزة من أجل زيادة المنافسة بين المنظمات (محمد،والجبوري ،2014).

أكدNobar and Rostamazadeh (2018) أن رضا الزبائن يعتبر فلسفة تجارية تظهر واجب المسؤولية والقدرة على تلبية احتياجات ورغبات الزبائن وإدارة توقعاتهم والتنبؤ بها، وتسلط الضوء على أهمية خلق قيمة لهم.

وبين في Mendoza،et,al(2007) إن رضا الزبون كإدراك الفرد بالتعبير إما بالمتعة أو الاستياء وذلك بمقارنة الأداء المدرك للمنتج فيما يتعلق بتوقعات الشخص من اشباع أو تحقيق رضا متطلبات الزبائن المقدمه من المنظمات.

- **أهمية رضا الزبائن:**

يعد رضا الزبون أهم الأولويات التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها كونه يعد أحد الضمانات الأساسية لبقائها، والتعرف على حاجات الزبائن وتحقيق رضاهم يمكن المؤسسات من الحصول على مركز تنافسي قوي ويظهر هذا الاهتمام بالدرسات الخاصة بالزبون، ويمكن ابرازها أهمية رضا الزبائن في النقاط التالية: (Mendoza، et,al,2007)

1- تمكين المؤسسة الخدمية من البقاء والاستمرار في السوق وتحقيق الربحية عن طريق كسب رضا الزبائن.

2- رضا الزبائن عن خدمات المنظمات والمستشفيات يعزز من قرار العودة للتعامل مع المستشفيات وبالتالي تكرار الاقبال اليها من الخدمات المقدمة من قبلها مما يخلق ولاء لدى الزبون لخدمات المستشفيات أو المنظمات.

3- يعد الزبائن ذوي الرضا العالي أقل حساسية للخدمة.

4- يمثل رضا الزبائن التغذية العكسية لمستوى الخدمات المقدمة مما يمكن للمستشفيات والمنظمات من تطوير الخدمات المقدمة للزبائن.

فضلا أن هناك أهمية أخرى لرضا الزبون تتمثل في(مزيان،2012):

1- رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المنظمات والمستشفيات سيقلل من احتمال توجه الزبون إلى المستشتشفيات والمنظمات الاخرى .

2- إذا كان الزبون راضيا عن أداء المستشفيات أو المنظمات فإنه سيتحدث إلى آخرين مما يولد زبائن جدد.

3- إن المستشفيات أو المنظمات التي تسعى إلى قياس رضا الزبون تمكن من تحديد حصتها السوقية.

4- يعد رضا الزبون مقياس لجودة الخدمة المقدمة.

هذا فضلا عن أن رضا الزبون يساعد المستشفيات والمنظمات على تقديم مؤشرات لتقييم كفاءاتها وتحسينها نحو الأفضل من خلال الآتي :(الزهره،2011)

1- تقديم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر في رضاه.

2- يعد دليلا لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ظل اراءه التي تعد تغذية عكسية.

3- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المستشفيات والمنظمات ومدى حاجاتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا.

(2-4): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

الدراسات العربية

دراسة الرواجيح البقوم(2020) بعنوان أثر إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على الشركة الدولية للدواء في الاردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي في الشركة الدولية للدواء في الأردن، كما بينت الدراسة أبعاد إعادة هندسة العمليات المتمثلة في (إعادة بناء الهيكل التنظيمي، الالتزام ودعم الإدارة العليا، تمكين العاملين، الثقافة التنظيمية)، إضافة إلى أبعاد الأداء التنظيمي المتمثلة في (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، تحقيق الأهداف)، وتم إختيار عينة عشوائية مكونة من (76) من الموظفين العاملين في الإدارات العليا والوسطى والدنيا في الشركة الدولية للدواء في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج مفادها أن إعادة هندسة العمليات بأبعادها مجتمعة جاءت بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج أن الأداء التنظيمي بأبعاده مجتمعة جاء بدرجة مرتفعة، أما فيما يتصل بالفرضيات تبين وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات بأبعادها على الأداء التنظيمي، وبينت النتائج أن أبعاد إعادة هندسة العمليات لا تشكل مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في الشركة الدولية للدواء في الأردن عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبناءً عليه أوصت الدراسة بضرورة اكتساب الشركة الدولية للدواء في الأردن لأليات إعادة هندسة العمليات، من منطلق تحسين مستوى الجودة، وتشجيع الإبداع، والمرونة في الأداء التنظيمي.

دراسة العمري (2020) بعنوان: أبعاد منظمة التعلم وأثرها على الأداء التنظيمي، دراسة في شركات الصناعة الدوائية في الأردن.

هدفت الدراسة الى اختبار أثر أبعاد منظمة التعلم (ابداع فرص التعلم المستمر، تشجيع الاستعلام والحوار، تشجيع التعاون وتعلم الفريق، بناء نظم استحواذ ومشاركة التعلم، تمكين العاملين نحو الرؤية المشتركة، ربط المنظمة مع بيئتها) على الأداء التنظيمي المالي والمعرفي في شركات الصناعة الدوائية في الأردن. وتكون مجتمع الدراسة من شركات الصناعة الدوائية في الأردن وعددها (15) شركة. أما وحدة المعاينة فقد تمثلت في الإدارة العليا اذ تم اختيار (64) مدير ونائب ومساعد بطريقة العينة العشوائية، استخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن هناك أثر لأبعاد منظمة التعلم على الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الصناعة الدوائية في الأردن، ووجود أثر معنوي ذو دلالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بعد تشجيع التعاون وتعلم الفريق في الأداء التنظيمي لشركات الصناعة الدوائية في الأردن في حين كان الأثر ظاهرياً لباقي الأبعاد في الأداء التنظيمي. وعليه أوصت الدراسة بضرورة تعزيز أبعاد منظمة التعلم في شركات الصناعة الدوائية في الأردن لما لها من أثر ايجابي في الأداء التنظيمي.

دراسة جاسم و شعير و محمد (2019) بعنوان: أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في المنظمات العراقية، وقد بنيت الدراسة على فرضية وجود أثر مباشر للإفصاح عن راس المال الفكري في أداء المنظمات في العراق، حيث اعتمد المنهج الوصفي التحليلي لمطابقة النتائج العملية مع نتائج الدراسات السابقة والتي شكلت الإطار النظري للدراسة. وقد استخدمت الاستبانة من قبل الباحث لغرض جمع

البيانات الرئيسية لغرض تحليلها. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الإفصاح عن رأس المال الفكري يرتبط بعلاقة إحصائية ذات دلالة معنوية مع أداء المنظمات وهذه الممارسة من قبل أصحاب المصالح قد تؤدي إلى تحسين أداء المنظمات وتؤثر على القيمة السوقية للمنظمات وسمعتها . وقد أوصت الدراسة بزيادة درجة الإفصاح لرأس المال الفكري في المنظمات العراقية بصورة شفافة له تأثير مباشر على الاداء التنظيمي حيث أصبح رأس المال الفكري بعناصره المختلفة من الأدوات المهمة لنجاح عمل المنظمات في عالم الأعمال لذا كان لا بد أخذه في الاعتبار عند تحديد القيمة الاقتصادية لتلك المنظمات و أن الإفصاح عن الموجودات الفكرية ومكوناتها الأساسية بعد أساسي في عمل استقلالية للمنظمة لها تأثير مباشر على ادائها.

دراسة ابو عليم (2014) بعنوان: اثر تمكين الاداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصه في عمان .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان.استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي السببي، وتم اختيار عينة الدراسة من فئة شاغلي الوظائف الإشرافية ، إذ تم توزيع (250) استبانة استردد منها (200) استبانه، واستبعد منها (29) استبانه، وعدت (171) استبانه صالحة للتحليل.وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى النتائج وجود علاقة تشابكيه خطية بين متغيرات التمكين الإداري (التدريب، إعطاء المعلومات المطلوبة، تفويض السلطة، المشاركة ومتغيرات الأداء التنظيمي (خدمة الزبائن، ولاء الزبائن)عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بعملية التمكين الإداري بأبعاده لما لذلك من دور بارز في تحسين مستوى الأداء التنظيمي لدى العاملين في منظمات الأعمال بشكل عام والمستشفيات الخاصة بشكل خاص كعينة ممثلة للدراسة بما يعود بالفائدة على هذه المنظمات باستقطاب عدد أكبر من المراجعين، وزيادة ولائهم للمستشفى، وكذلك الاهتمام بتطوير مقدرات العاملين

وتدريبهم وفقا لبرامج علمية مدروسة تهدفة لتنمية مقدراتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا يتطلب اقامة برامج تدريبية قصيرة ومتوسطة المدى لتدريب الموظفين وتشجيع الموظفين ودعمهم للاستمرار في التعليم في كافة المجالات المتعلقة بعملهم، مع ضرورة اتاحة المجال لتطبيق المهارات المكتسبة من التدريب.

دراسة السيد احمد (2013) بعنوان : رأس المال الفكري ودوره في فعالية العمليات الداخلية من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية .

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقاتي) في فاعلية العمليات الداخلية بأبعادها (الإبداعية، والتشغيلية، والتفاعل الاجتماعي) من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية و لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة وتم توزيع الاستبانة على جميع المديرين المتواجدين في الأردن وعلى رأس عملهم وتمكن الباحث من الوصول لهم في فترة المسح. ومن بين حوالي 250 مدير في هذه المنظمات، تم الوصول إلى 120 منهم بنسبة 48% من مجموع المجتمع، وتم استعادة (111) من الاستبانات الموزعة، وبعد تدقيق صلاحية الاستبانات التحليل تم استخدام (107). وقد أوصت الدراسه الى النتائج أن مستوى رأس المال الفكري في شركات صناعة الادوية الاردنية كان مرتفعا وكان هنالك تباين في اراء المستجيبين حول اهمية وان هناك اثراً لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في تعزيز فاعلية العمليات الداخلية في شركات صناعة الادوية الاردنية.

الدراسات الأجنبية

دراسة Fakhar,Jianguo(2020)بعنوان Untangling the influence of organnional compatibility on green supply chain efforts to boost organizational performance through information technology capabilities

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التوافق التنظيمي على جهود إدارة سلسلة التوريد الخضراء وتقدير تأثيرها على الأداء التنظيمي. تستكشف هذه الدراسة أيضًا التأثير الوسيط لقدرات تكنولوجيا المعلومات على الارتباط بين جهود التوريد الخضراء والأداء التنظيمي (الأداء التشغيلي والبيئي). جمع المؤلفون البيانات عبر الإنترنت لفحص 370 استجابة فعالة والتحقق من فرضية البحث. تظهر النتائج أن التوافق التنظيمي (التكنولوجي والتشغيلي والثقافي) يعزز بشكل إيجابي جهود التوريد الخضراء ويساهم في توسيع نظرية القدرة الديناميكية في سياق قدرات تكنولوجيا المعلومات. وتشير النتائج أيضًا إلى أن قدرات تقنية المعلومات هي الوسيط الرئيسي الذي يؤثر على الارتباط بين جهود توريد الخضراء والأداء التنظيمي. تعمل هذه النتائج على توسيع وتحسين الأدبيات الحالية حول جهود توريد الخضراء وتزويد العلماء بمنظور جديد يمكنهم من خلاله دراسة هذا المفهوم بشكل أكبر.

دراسة Buallay (2018) بعنوان Audit committee characteristics: an empirical investigation of the contribution to intellectual capital efficienc

تهدف هذه الدراسة إلى تأثير خصائص لجنة التدقيق على كفاءة رأس المال الفكري. تصميم المنهجية الممنهج: فحصت هذه الدراسة 59 مصرفاً لمدة خمس سنوات (2011–2015) وحصلت على 295 ملاحظة. المتغير المستقل للدراسة هو خصائص لجنة التدقيق. المتغير التابع هو مكونات

رأس المـال الفكـري (الإنسـان: كفـاءة رأس المـال البشـري ؛ الهيكليـة: كفـاءة رأس المـال الهيكلـي ؛ العلائقية: كفاءة رأس المال العلائقي ؛ والمادية / المالية: كفاءة رأس المال المستخدم. بالإضافة إلى ذلك ، استخدمت الدراسة أربعة متغيرات تحكم خاصة بالبنك. النتائج: تظهر النتائج المستخلصة من النتائج التجريبية أن هناك تأثير إيجابي كبير لخصائص لجنة التدقيق على رأس المال الفكري. علاوة على ذلك ، فإن العلاقة بين لجنة التدقيق ومكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري و المال الهيكلي و رأس المال العلائقي و رأس المال المستخدم) لها أيضًا علاقة إيجابية كبيرة إذا تم قياسها بشكل فردي. الأصالة القيمة: تقدم الدراسة رؤى حول العلاقة بين خصائص لجنة التدقيق والتحسين في كفاءة رأس المال الفكري ، والتي يمكن أن تستخدمها الشركات لإعادة ترتيب الأدوار داخل لجنة التدقيق.

دراسة Suciu et al (2011) . بعنوان " Reporting on Intellectual Capital: Value Driver in the Romanian Knowledge Based Society".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر كل من رأس المال الفكري، و عمليات الإبداع والابتكار كعوامل ومحركات أساسية للتنمية على المستويين الجزئي والكلي للأفراد، والشركات، و المجتمعات، وقد أجريت هذه الدراسة في رومانيا وقدمت تحليل قيمة رأس المال الفكري بأبعاده (راس المال البشري، رأس المال الهيكلى). واستخدمت الدراسة استثمار رأس المال البشري بهدف تقريرها بالسياسات التعليمية الحاضرة. وأجرت الدراسة تحلية التقارير صادرة من (65) دولة تناولت دور رأس المال الفكري عمليات الإبداع والابتكار كعوامل ومحركات أساسية للتنمية. حيث كانت نتائج الدراسة إلى تطوير إطار عمل في رومانيا فهم قيمة رأس المال الفكري وأهمية تعزيز الإبداع والابتكار من أجل الاستثمار مدى الحياة التعليم. نحن نقدر ذلك في بلدنا رأس المال الفكري ، الأصول غير الملموسة والإبداع والابتكار والاستثمار مدى الحياة في التعليم مهم جدًا لكل من

الأكاديميين والأعمال مجتمعات وقد أوصت الدراسة إلى التأكيد على وجود علاقة مباشرة بين أبعاد رأس المال الفكري لاسيما بعد رأس المال البشري والإنتاجية، حيث أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عال من التدريب يتميزون بمستوى أعلى من الإبداعية في العمل و الإنتاجية، وبالتالى المنافسة.

دراسة Sáenz &Aramburu (2011)بعوان: Structural Capital nnovation Capability, and Size Effect: An Empirical Study.

هدفت إلى تحليل تأثير أحد أبعاد رأس المال الفكري وهو رأس المال لهيكلي في فعالية القدرات الإبداعية الخاصة بفعالية الشركة و إنتاجيتها وجودة الخدمات التي تقامها إلى العملائها من وجهة نظر رأس المال الفكري، مع الأخذ بعين الاعتبار حجم الشركة كأحد المتغيرات الرئيسة في الشركة، وقد أجريت الدراسة في اسبانيا، ولغاية جمع المعلومات حول المتغيرات الخاضعة للدراسة فقد تم تصميم استبيان وتوزيع، على (142) شركة إسبانية تتضمن أكثر من (50) موظفاً. وخلصت النتائج إلى عرض مكونات أبعا رأس المال الهيكلي في الشركة التي تسهم في إحداث تأثير كبير في تنفيذ الأفكار الإبداعية كه مما يسير في زيادة فعالية العمليات المتعلقة بالإبداع (زيادة الإنتاج، زيادة الجودة

دراسة Olariu (2011) بعنوان: "Intellectual Capita Knowledge Management

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مفهوم إدارة المعرفة وعلاقتها برأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) في الشركات، حيث تملك إدارة المعرفة أثرا كبيرا في زيادة وتوسيع عمليات اتخاذ القرار بالإضافة إلى تشجيعها لعمليات الإبداع والابتكار في العمل والتي تتمثل في تقديم منتجات ذات ميزة تنافسية عالية، بالإضافة إلى تقديم منتجات جديدة. استخدمت

الدراسة المنهج التحليلي، وذلك بذكر عدد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة. وقد أوصت الدراسة إلى التأكيد على وجود علاقة بين كل من ادارة المعرفة ورأس المال الفكري، كما أشارت إلى ضرورة حرص الشركات على تطوير ادارة المعرفة لغايات تشجيع عمليات الإبداع والتطوير.

(2-5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة في كونها قد تسهم في نقل الكثير من المفاهيم والافكار من بيئات أجنبية إلى البيئة العربية للاستفادة من التراكم المعرفي المتاح في الدراسات الأجنبية، كما جاء تميز الدراسة الحالية من خلال بيان أثر رأس المال الفكري على الاداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، حيث تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية لكونها تأخذ وجهة نظر غالبية الموظفين العاملين في المستشفيات في عمان من الإدارة العليا والوسطى والدنيا.وتم اخذ ثلاثة عينات من المستفيات (مستشفى الاسراء و مستشفى الحياه العام ومستشفى فرح)

أما من حيث محاور استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فتتمثل بالآتي:

1- اسهام الدراسات السابقة في إغناء الجانب النظري والفكري للدراسة الحالية .

2- اسهام الدراسات السابقة في المساعدة لتطوير وبناء مقياس الدراسة الحالية وذلك من خلال الاطلاع على المقاييس والاستبانات في الدراسات السابقة.

3- تمهد الدراسات السابقة الطريق امام الدراسة الحالية، وذلك من خلال الإطلاع على عينات الدراسات السابقة والاستفادة منها في الدراسة الحالية.

4- الالمام بالوسائل الاحصائية الملائمة للدراسة الحالية من خلال الاطلاع على عينات الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

(3-1): المقدمة

(3-2): منهج الدراسة

(3-3): مجتمع الدراسة

(3-4): عينة الدراسة والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

(3-5): أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات

(3-6): المعالجات الإحصائية

(3-7) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

(3-8): صدق أداة الدراسة وثباتها

الفصل الثالث

منهجية الدراسة الطريقة والإجراءات

(3-1): المقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأداء التنظيمي من وجهة نظر عينة من العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان. إذ تضمن هذا الفصل مجال الدراسة ومنهجها، مجتمع الدراسة وعينتها، والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات، المعالجات الإحصائية، التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها.

(3-2): منهج الدراسة

استناداً إلى بيان مشكلة الدراسة، وأسئلة البحث، والبيانات التي تم جمعها من الموظفين الذين يعملون في المستشفيات الخاصة في عمان ، فإن هذا البحث يعد عبارة عن بحث وصفي تحليلي من خلال استخدم الأساليب الاستنتاجية في البحث واختبار الفرضيات للإستنتاج وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (*Spss*) لتحليل بيانات الدراسة.

(3-3): مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الوحدات الوظيفية(الإدارة العليا،الإدارة الوسطى، الإدارة الدنيا) للموظفين وتم اختيار عينة الدراسة من مختلف المستويات الإدارية في المستشفيات الخاصة في عمان وهم(مستشفى الإسراء ومستشفى الحياة العام ومستشفى فرح).

(3-4): عينة الدراسة والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

تم إختيار عينة عشوائية مكونة من (83) موظف من الموظفين العاملين في الإدارة العليا والوسطى والدنيا في المستشفيات الخاصة في عمان وهم(مستشفى الاسراء ومستشفى الحياة العام ومستشفى فرح).

قامت الباحثة بتوزيع (83) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المسترجعة (79) استبانه بنسبة مئوية بلغت (95.18%) من عدد الاستبانات الموزعة. وبعد فحص الاستبانات المسترجعة، تبين أن هناك (2) استبانات غير صالحة وغير مكتملة البيانات. وبهذا أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل ما مجمله (77) استبانة بنسبة مئوية بلغت (92.77%) من عدد الاستبانات الموزعة. إذ يوضح الجدول (3-1) الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث (النوع الإجتماعي؛ العمر؛ والمؤهل العلمي؛ سنوات الخبرة؛ المستوى الإداري).

الجدول (3-1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع الاجتماعي	ذكر	47	61.03
	أنثى	30	38.96
العمر	30 سنة فأقل	15	19,48
	من 31 إلى 40	26	33.76
	ومن 41-50	19	24.67
	51 سنة فأكثر	17	22.07
المؤهل العلمي	بكالوريوس	45	58.44
	ماجستير	22	28.57
	دكتوراه	10	12.98
سنوات الخبرة	من 5 سنوات فأقل	16	20.77
	من 6 إلى10سنوات	20	25.97
	من11 إلى 15سنوات	24	31.16
	أكثر من 16سنة	17	22.07
المستوى الإداري	إدارة عليا	12	15.58
	إدارة وسطى	37	48.05
	إدارة دنيا	28	36.36
المجموع		**77**	**100**

تبين النتائج المعروضة في الجدول (3-1) أن:

1. **النوع الإجتماعي:** تبين أن (61.03 %) هم من الذكور في حين كانت نسبة (38.96%) من الأفراد المبحوثين في عينة الدراسة هم من الإناث، وهذه دلالة على أن المستشفيات تقوم بتوظيف الذكور أكثر من الإناث.
2. **العمر:** تبين أن (19,48 %) هم ممن تقل أعمارهم عن 30 سنة، وأن (33.76%) هم ممن تتراوح أعمارهم من 31 سنة إلى 40 سنة، كما أن ما نسبته (24.67%) هم من

الفئة العمرية من 41–50 سنة، ونسبة (22.07%) ممن أعمارهم من 51 فأكثر، وهذه دلالة على ان دوران العمل قليل.

3. **المؤهـل العلمـي:** تبـين أن (58.44%) مـن الأفـراد المسـتجيبين هـم مـن حملـة شـهادة البكـالوريوس، وأن نسـبة (28.57%) مـن الأفـراد المسـتجيبين هـم مـن حملـة شـهادة الماجستير، فـي حين كانت نسبة (12.98%) من الأفراد المستجيبين من حملة شهادة الدكتوراه، وكذلك تدل هذه النسبة على أن المستشفيات الخاصة تدعم عملية التطور العلمي للموراد البشرية.

4. **سنوات الخبرة:** تبين أن (20.77%) من الأفراد الذين لديهم سنوات خبرة من 5 سنوات فأقل، وأن نسبة (25.97%) من الأفراد الذين لديهم سنوات خبرة من 6 إلى 10 سنوات، والذين لديهم سنوات خبرة من11 إلى 15سنوات بلغت نسبتهم (31.16%)، وأخيرا تبين أن نسبة (22.07%) من الأفراد المبحوثين هم ممن لديهم سنوات خبرة أكثر من 16سنة، وتدل هذه النسبة على أن المستشفيات تحافظ على اصحاب الكفاءات والخبرات لديها .

5. **المستوى الإداري:** تبين أن (15.58%) من الأفراد المستجيبين هم من فئة الإدارة العليا، وأن نسبة (48.05%) مـن الأفراد المسـتجيبين هـم مـن فئـة الإدارة المتوسـطة، فـي حـين كانت نسبة (36.36%) من الأفراد المستجيبين من فئة الإدارة الدنيا.

(3–5): أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات

بهدف تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها وإختبار فرضياتها قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة (الإستبانة)، وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة. وبهذا استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

المصادر الثانوية، والمتمثلة بالكتب والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، بهدف معرفة الأسس والطرق الملائمة في كتابة البحوث.

المصادر الأولية، بهدف الأجابة عن اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها (معالجة الجوانب التحليلية) قامت الباحثة بجمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة المعدة، التي سوف تشتمل على عدد من العبارات للأجابة عليها من قبل الموظفيين العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ، واستخدام مقياس *Likert* الخماسي.

وبذلك تكونت أدوات الدراسة من استبانة رأس المال الفكري، والمكونة من 15 عبارة موزعة على 3 أبعاد، واستبانة الأداء الاتنظيمي، والمكونة من 16 عبارة موزعة على 3 أبعاد، كما يلي:

1. **استبانة رأس المال الفكري:**

- رأس المال البشري: الذي بلغ عدد فقرات قياسه (5) فقرات، من الفقرة رقم (1) ولغاية الفقرة رقم (5).
- رأس المال الهيكلي: الذي بلغ عدد فقرات قياسه (6) فقرات، من الفقرة رقم (6) ولغاية الفقرة رقم (10).
- رأس المال الاجتماعي: الذي بلغ عدد فقرات قياسه (5) فقرات، من الفقرة رقم (11) ولغاية الفقرة رقم (15).

2. **استبانة الأداء التنظيمي:**

- العمليات الداخلية: الذي بلغ عدد فقرات قياسه (6) فقرات، من الفقرة رقم (16) ولغاية الفقرة رقم (21).

- تحقيق الأهداف: الذي بلغ عدد فقرات قياسه (5) فقرات، من الفقرة رقم (22) ولغاية الفقرة رقم (26).
- رضا الزبائن: الذي بلغ عدد فقرات قياسه (5) فقرات، من الفقرة رقم (27) ولغاية الفقرة رقم (31).

(3-6): المعالجات الإحصائية

للأجابة عن اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها اعتمدت الباحثة على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية *SPSS* ، حيث تتضح الأساليب الإحصائية بالتالي:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية: استخدم هذا القياس المعتمد في الدراسة بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وصف خصائص عينة الدراسة ومدى استجابة أفراد هذه العينة عن متغيراتها.
- الإنحراف المعياري: قياس درجة تباعد استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.
- اختبار معامل الثبات كرونباخ ألفا *Cronbach Alpha:* لقياس قوة الأرتباط والتماسك بين فقرات الاستبانة المعدة.
- معادلة الأهمية النسبية إعتماداً على طول الفئة والتي تقضي بقياس واقع الممارسة والمستوى لمتغيرات الدراسة، والذي تم إحتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

المتوسط الموزون= مجموع متوسطات عبارات المحور/عدد عبارات المحور، وذلك وفق مفتاح التصحيح الآتي الذي اعتمد بحساب طول الفئة وفق القانون التالي: [طول الفئة= المدى/عدد الفئات]. وفق الجدول التالي:

الجدول (3-2)

مفتاح تصحيح أدوات الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	التقدير
من 1.00 – 1.80	من20% – 36%	منخفض جداً
أكبر من 1.80 – 60.2	أكبر من36% – 52%	منخفض
أكبر من 60.2 – 40.3	أكبر من52% – 68%	متوسط
أكبر من 40.3 – 20.4	أكبر من68% – 84%	مرتفع
أكبر من 20.4 – 5.00	أكبر من84% – 100%	مرتفع جداً

- معامل تضخم التباين *Variance Inflation Factor* واختبار التباين المسموح *Tolerance* للتأكد من عدم وجود تعددية ارتباط *Multicollinearity* بين المتغيرات المستقلة.

- اختبار *Kolmogorov – Smirnov* للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

- تحليل الإنحدار المتعدد *Multiple Regression*: وذلك للتحقق من أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي دراسة تطبقية على المستشفيات الخاصة في عمان.

- التحليل العاملي الإستكشافي لتحديد الأوزان النسبية لأبعاد رأس المال الفكري.

(3-7) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

تم إجراء اختبار Kolmogorov Smirnov، وذلك للتحقق من توفر التوزيع الطبيعي في البيانات والذي في حالة عدم توفره من الممكن التأثير سلباً على نتائج اختبار فرضيات الدراسة، وكما هو موضح بالجدول (3-3).

جدول (3-3)

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

ت	المتغير	Kolmogorov – Smirnov	*Sig.	النتيجة
1	**رأس المال الفكري**	**3.891**	**0.051**	**يتبع التوزيع الطبيعي**
1-1	رأس المال البشري	3.992	0.065	يتبع التوزيع الطبيعي
2-1	رأس المال الهيكلي	3.999	0.073	يتبع التوزيع الطبيعي
3-1	رأس المال الاجتماعي	3.884	0.057	يتبع التوزيع الطبيعي
2	**استبانه الأداء الاتنظيمي**	**3.996**	**0.090**	**يتبع التوزيع الطبيعي**
1-2	العمليات الداخلية	3.872	0.071	يتبع التوزيع الطبيعي
2-2	تحقيق الأهداف	3.834	0.052	يتبع التوزيع الطبيعي
3-2	رضا الزبائن	3.674	0.083	يتبع التوزيع الطبيعي

ويتضح من نتائج الجدول (3-3) وعند مستوى دلالة (0.05) فإنه يلاحظ أن متغيرات الدراسة جميعها موزعة بشكل طبيعي، حيث كانت قيم التوزيع الطبيعي لكل متغيرات الدراسة أكبر من (0.05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة.

(3-8): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3-8-1): صدق أداة الدراسة

قامت الباحثة بإستخراج صدق الأداة عن طريق تحكيمها من قبل أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغ عددهم (8) محكمين، وذلك للتأكد من سلامة اللغة، ووضوح الفقرات ودرجة مناسبة الفقرة للبعد الذي تقيسه، وللمقياس عموماً. وفي ضوء الملاحظات والمقترحات المقدمة جرى تعديل الاستبانة لتصبح أكثر دقة وتعبيراً عن واقع العمل في المستشفيات الخاصة في عمان.

(3-8-2): ثبات اداة الدراسة

إذ تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، من خلال قيام الباحثة بتطبيق أدوات دراستها على أفراد عينة الثبات المكونة من (33) فرداً من خارج أفراد عينة الدراسة. والجدول (3-4) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3-4)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	**رأس المال الفكري**	**15**	**0.932**
1-1	رأس المال البشري	5	0.746
2-1	رأس المال الهيكلي	5	0.712
3-1	رأس المال الاجتماعي	5	0.878
2	**استبانه الأداء الاتنظيمي**	**16**	**0.819**
1-2	العمليات الداخلية	6	0.706
2-2	تحقيق الأهداف	5	0.887
3-2	رضا الزبائن	5	0.832

الفصل الرابع

نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات

(4-1): المقدمة

(4-2): الإجابة عن أسئلة الدراسة

(4-3): تحليل مدى ملاءمة البيانات لاختبار فرضيات

(4-4): إختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع

نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات

(4-1) المقدمة:

يتضمن هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة عن متغيراتها من خلال المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ، كذلك يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية المتعلقة بكل فرضية.

(4-2): الإجابة عن اسئلة الدراسة

(4-2-1) ما مستوى تطبيق رأس المال الفكري بأبعاده(رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ؟

لوصف واقع رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان، استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، كما هو مبين بالجداول (4-1)؛ (4-2)؛ (4-3) كما يلي:

جدول (4-1)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لرأس المال البشري في المستشفيات الخاصة في عمان

ت	رأس المال البشري	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	أهمية الفقرة	الواقع
1	يتشارك الموظفون في المعرفه من خلال ما يقدمه الموظفون من خبرات لازمة للموظفين الجدد.	3.420	0.835	2	مرتفع
2	يوجد لدى موظفي المستشفى مهارات عاليه لاداء المهام المنوطه بهم.	3.396	0.866	5	متوسط
3	يمتلك الموظفون في المستشفى الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابداعية.	3.472	0.736	1	مرتفع
4	تسهم الخبرة العمليه التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول متميزة.	3.406	0.911	3	مرتفع
5	يوجد لدى موظفي المستشفى المعرفه التامه المحدثة بإستمرار عن العمليات يقوم بها المستشفى.	3.133	1.049	6	متوسط
	رأس المال البشري	3.403	0.702	**مرتفع**	

يوضح الجدول السابق إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة برأس المال البشري في المستشفيات الخاصة في عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لتحديد المعايير في المستشفيات الخاصة في عمان بين (3.133-3.472) بمتوسط كلي مقداره (3.403) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى الواقع المرتفع رأس المال البشري.

جدول (4-2)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية قياس لرأس المال الهيكلي في المستشفيات الخاصة في عمان

ت	رأس المال الهيكلي	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	أهمية الفقرة	الواقع
6	يوجد تطوير مستمر للعمليات الإدارية في المستشفى بشكل يجعله متميز.	3.227	1.056	5	متوسط
7	تركز الأدارة العليا على تطوير وتعليم الموظفين بهدف اكتساب المهارات العملية المتنوعة.	3.195	1.032	6	متوسط
8	يوفر المستشفى نظام هيكليه التنظيمي بشكل مستمر بما يتناسب مع البيئة التنافسية للمستشفيات.	3.406	0.895	3	مرتفع
9	يتم مراجعة العمليات الاداريه بشكل مستمر في المستشفى للتقليل من الاخطاء.	3.591	0.882	1	مرتفع
10	يعمل المستشفى على استقطاب الموارد البشريه ذات المهارات العاليه.	3.436	0.939	2	مرتفع
	بعد رأس المال الهيكلي	3.401	0.645	**مرتفع**	

يوضح الجدول السابق إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة برأس المال الهيكلي في المستشفيات الخاصة في عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية رأس المال الهيكلي في المستشفيات الخاصة في عمان بين (3.195–3.591) بمتوسط كلي مقداره (3.401) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى الواقع المرتفع لقياس رأس المال الهيكلي.

جدول (4–3)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية قياس لرأس المال الاجتماعي في المستشفيات الخاصة في عمان

ت	رأس المال الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	أهمية الفقرة	الواقع
11	يستطيع الموظف تحقيق بعض الأهداف بغض النظر عن اداء الفريق.	3.393	0.832	5	متوسط
12	يبني الموظفون علاقات اجتماعية من خلال عملهم.	3.712	0.815	1	مرتفع
13	تساعد الأدارة على تحفيز الموظفين لتحقيق اهدافهم.	3.641	0.824	3	مرتفع
14	يسهل تحقيق الاهداف اذا تم العمل بشكل مجموعات.	3.673	0.872	2	مرتفع
15	يمتلك موظفوا المستشفى اهداف ساميه وطموحه .	3.541	0.902	4	مرتفع
	بعد رأس المال الاجتماعي	3.593	0.661		**مرتفع**

يوضح الجدول السابق إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بقياس رأس المال الاجتماعي في المستشفيات الخاصة في عمان. وتراوحت المتوسطات الحسابية قياس رأس المال الاجتماعي في المستشفيات الخاصة في عمان بين (3.393–3.712) بمتوسط كلي مقداره (3.593) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يبين الإهتمام المرتفع قياس رأس المال الاجتماعي.

(4–2–2) ما مستوى الأداء التنظيمي المتمثل بأبعاده (العمليات الداخلية، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) في المستشفيات الخاصة في عمان ؟

لوصف واقع الأداء التنظيمي المتمثل بأبعاده (العمليات الداخلية، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان ، استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، كما هو الجدول (4–4)؛ (4–5)؛ (4–6) كما يلي:

جدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة في عمان

ت	العمليات الداخلية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	أهمية الفقرة	الواقع
16	يتم تصميم وتنفيذ وتقييم برامج تدريب لأساليب الإدارة الحديثة بشكل مستمر بالمستشفى.	3.615	1.030	4	مرتفع
17	الموارد البشرية بالمستشفى مدربة على العمليات الإنتاجية.	3.739	0.701	3	مرتفع
18	يشجع المستشفى موظفيه على مواكبة التطورات العلمية في مجال علمهم وتخصصهم.	3.405	0.953	5	مرتفع
19	تعتبر صحة الموظفين من أهم أولويات المستشفى.	3.278	0.989	6	متوسط
20	تحرص المستشفى على أن تكون منتاجاتيه صديقة للبيئة.	3.816	0.725	1	مرتفع
21	يحرص المستشفى على تلبية احتياجات المستهلك من منتجاتها.	3.767	0.779	2	مرتفع
	بعد العمليات الداخلية	3.604	0.597		**مرتفع**

يوضح الجدول السابق إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالعمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة في عمان. وتراوحت المتوسطات الحسابية للعمليات الداخليه في المستشفيات الخاصة في عمان بين (3.278-3.816) بمتوسط كلي مقداره (3.604) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى الواقع المرتفع للعمليات الداخلية.

جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان

ت	تحقيق الأهداف	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	أهمية الفقرة	الواقع
22	يلتزم المستشفى في رسم الجودة الشاملة.	3.633	0.908	2	مرتفع
23	يهدف المستشفى إلى تحقيق التميز من خلال تقديم الخدمات المميزة المقدمة للموظفين للموظفين.	3.538	0.931	3	مرتفع
24	يسعى المستشفى إلى تحقيق أهدافها وفق الخطط المرسومة بفاعلية.	3.444	0.868	4	مرتفع
25	يعمل المستشفى على تفعيل مشاركة العاملين فيه لتقديم خدمات مميزه للجمهور.	3.647	0.846	1	مرتفع
26	يرسم المستشفى سياسته سعياً لتحقيق انجازات مميزة.	3.409	1.063	6	مرتفع
	بعد تحقيق الأهداف	3.519	0.684		**مرتفع**

يوضح الجدول السابق إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان. وتراوحت المتوسطات الحسابية لتحقيق الاهداف في المستشفيات الخاصة في عمان بين (3.409–3.647) بمتوسط كلي مقداره (3.519) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى الواقع المرتفع لتحقيق الأهداف.

جدول (4–6)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان

ت	رضا الزبائن	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	أهمية الفقرة	الواقع
27	يسعى المستشفى لوضع مسح ميداني بين فترة وأخرى لقياس مدى رضى المجتمع على خدماته.	3.575	0.834	4	مرتفع
28	يعمل المستشفى على تقديم الإستشارات والبحوث العملية والتي تعود بالنفع والفائده على المجتمع او المرضى.	3.754	0.788	1	مرتفع
29	يعمل المستشفى على فتح تخصصات وتطوير دورها بما يتناسب مع حاجة للمرضى.	3.432	0.940	5	مرتفع
30	يعمل المستشفى على تبسيط إجراءات العمل لإرضاء المرضى.	3.646	0.845	2	مرتفع
31	يقوم المستشفى بوضع جدوله متكامله لجميع الأقسام لتجنب الاختناقات والتزاحم بين المرضى.	3.607	0.869	3	مرتفع
	بعد رضا الزبائن	3.605	0.668		**مرتفع**

يوضح الجدول السابق إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان. وتراوحت المتوسطات الحسابية رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان بين (3.436–3.752) بمتوسط كلي مقداره (3.605) على مقياس ليكرت الخماسي ويشير إلى الواقع المرتفع لرضا الزبائن.

(4–3): تحليل مدى ملاءمة البيانات لاختبار فرضيات.

لضمان سلامة البيانات لإجراء إختبار تحليل الإنحدار لفرضيات الدراسة، قامت الباحثة بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل تضخم التباين *(VIF) Variance Inflation Factor*
2. اختبار التباين المسموح به *Tolerance*
3. معامل الإلتواء *Skewness*

للتحقق من عدم وجود إرتباط عالٍ بين أبعاد رأس المال الفكري، مع الأخذ بعين الإعتبار عدم تجاوز قيم معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وأن تكون قيمة التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (0.05)، وأن تقل قيمة معامل الإلتواء عن (±1). والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (4-7)

نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الألتواء Skewness

ت	المتغيرات المستقلة	VIF	Tolerance	Skewness
1	رأس المال البشري	1.822	0.546	-0.755
2	رأس المال الهيكلي	2.071	0.484	-0.653
3	رأس المال الاجتماعي	2.336	0.452	-0.809

تبينت النتائج في الجدول السابق عدم وجود إرتباط عالٍ بين أبعاد رأس المال البشري ، وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد رأس المال البشري، وإن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي فقد أصبح بالإمكان اختبار فرضيات الدراسة.

(4-4): اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة:

H_{01}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على الأداء التنظيمي بابعاد المتمثلة ب (العمليات الداخلية ، تحقيق الأهداف، رضا الزبائن) للمستشفيات الخاصة في عمان.

تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد لاختبار هذه الفرضية للتحقق من أثر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على الأداء التنظيمي بابعاد في المستشفيات الخاصة في عمان ، وكما هو موضح بالجدول (4-8)

جدول (4-8)

نتائج اختبار الإنحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان

المتغير التابع	ملخص الأنموذج Model Summary			تحليل التباين ANOVA				معاملات الأنحدار Coefficients			
	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	R^2 Adjusted معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	DF درجة الحرية		Sig *	درجة التاثير B		T المحسوبة	Sig *
الأداء التنظيمي	0,775	0,602	0,579	26,524	الإنحدار	4	0.000	رأس المال البشري	0,262	2,595	0,011
					البواقي	72		رأس المال الهيكلي	0,348	3,212	0,002
					المجموع	76		رأس المال الاجتماعي	-0,206	-1,789	0,046

**** يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنويه (α≤0.05)***

بينت النتائج المعروضة في الجدول (4-8) أن رأس المال الفكري بأبعاده (راس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) يؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان.

حيث بلغت قيمة الإرتباط R بين رأس المال الفكري والأداء النظيمي (0.775)، وهو ما يؤكد أن الزيادة أو النقصان في رأس المال الفكري بأبعاده يؤدي بالنتيجة بالزيادة أو النقصان على الأداء التنظيمي.

كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.602)، وهو ما يعكس أن (61%) من التغير في الأداء التنظيمي ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده. وقد أظهرت قيمة معامل

التحديد المعدل Adjusted R^2 البالغة (0.579) مستوى الإهتمام برأس المال الفكري بأبعاده بعد التخلص من الأخطاء المعيارية الحاصلة نتيجة الأداء التنظيمي.

وقد بلغت قيمة المعامل الإحصائي F للتأثير الكلي ما بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (26.524) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وإتساقاً مع ما ذكر، ولتحديد حجم تأثيرات كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري تم الإعتماد على قيم معامل التأثير β التي أوضحت أن مقدار تأثير أبعاد رأس المال الفكري بلغت (0.262) لرأس المال البشري ، و(0.348) لرأس المال الهيكلي و(−0.206) لرأس المال الاجتماعي ، إذ كانت كافة قيم معاملات التأثير دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من خلال قيم المعامل الإحصائي T التي بلغت (2.595) لرأس المال البشري ، و(3.212)) لرأس المال الهيكلي ، و(−1.789) لرأس المال الاجتماعي. وهو ما يؤكد على عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى، وعليه تُرفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي، رأس المال الاجتماعي) على الأداء التنظيمي بأبعاده في المستشفيات الخاصة في عمان.

وللتحقق من تأثير رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي، رأس المال الاجتماعي) على كل بعد من أبعاد الأداء التنظيمي بأبعاده في المستشفيات الخاصة في عمان ، تم تجزئة الفرضية الرئيسة إلى ثلاث فرضيات فرعية، كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى:

H_{01-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على العمليات الداخلية للمستشفيات الخاصة في عمان.

تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد لاختبار هذه الفرضية للتحقق من أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على العمليات الداخلية للمستشفيات الخاصة في عمان ، وكما هو موضح بالجدول (4-9).

جدول (4-9)

نتائج اختبار تحليل الإنحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده على العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة في عمان

المتغير التابع	ملخص الأنموذج Model Summary			تحليل التباين ANOVA				معاملات الأنحدار Coefficients			
	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	R^2 Adjusted معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	DF درجة الحرية		Sig *	درجة التاثير B		T المحسوبة	Sig *
العمليات الداخلية	0,573	0,328	0,288	8,612	الأنحدار	4	0,000	رأس المال البشري	**0,156**	1,168	0,025
					البواقي	72		رأس المال الهيكلي	**0,583**	4,182	0,000
					المجموع	76		رأس المال الاجتماعي	**-0,158**	-1,070	0,024

**** يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤0.05)***

تبين النتائج المعروضة في الجدول (4-9) أن رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) يؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) على العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة في عمان.

حيث بلغت قيمة الإرتباط R بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي (0.573)، وهو ما يؤكد أن الزيادة أو النقصان في رأس المال الفكري بأبعاده يؤدي بالنتيجة بالزيادة أو النقصان على العمليات الداخلية.

كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.328)، وهو ما يعكس أن (33%) من التغير في رأس المال البشري ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده. وقد أظهرت قيمة معامل التحديد المعدل Adjusted R^2 البالغة (0.288) مستوى الإهتمام برأس المال الفكري بأبعاده بعد التخلص من الأخطاء المعيارية الحاصلة نتيجة العمليات الداخلية.

وقد بلغت قيمة المعامل الإحصائي F للتأثير الكلي ما بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (8.612) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وإتساقاً مع ما ذكر، ولتحديد حجم تأثيرات كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري تم الإعتماد على قيم معامل التأثير β التي أوضحت أن مقدار تأثير أبعاد رأس المال الفكري بلغت (0.156) لرأس المال البشري، و(0.583) رأس المال الهيكلي، و(−0.158) رأس المال الاجتماعي، إذ كانت كافة قيم معاملات التأثير دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) من خلال قيم المعامل الإحصائي T التي بلغت (1,168) لرأس المال البشري، و(4.185) لرأس المال الهيكلي ، و(−1.070) رأس المال الاجتماعي .

وهو ما يؤكد على عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي)على العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة في عمان.

الفرضية الفرعية الثانية:

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان.

تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد لاختبار هذه الفرضية للتحقق من أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان ، وكما هو موضح بالجدول (4-10).

جدول (4-10)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده على تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان

المتغير التابع	ملخص الأنموذج Model Summary			تحليل التباين ANOVA				معاملات الأنحدار Coefficients			
	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	R^2 Adjusted معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	DF درجة الحرية		Sig *	درجة التاثير B		T المحسوبة	Sig *
تحقيق الأهداف	0,664	0,442	0,408	13,959	4	الأنحدار	0,000	**0,193**	رأس المال البشري	1,584	0,019
					72	البواقي		**-0,225**	رأس المال الهيكلي	-1,791	0,043
					76	المجموع		**-0,236**	رأس المال الاجتماعي	-1,727	0,048

**** يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤0.05)***

تبين النتائج المعروضة في الجدول (4-10) أن أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) يؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان.

حيث بلغت قيمة الإرتباط R بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي (0,664)، وهو ما يؤكد أن الزيادة أو النقصان في رأس المال الفكري بأبعاده يؤدي بالنتيجة بالزيادة أو النقصان على تحقيق الأهداف.

كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.442)، وهو ما يعكس أن (46%) من التغير في تحقيق الأهداف ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده. وقد أظهرت قيمة معامل التحديد المعدل Adjusted R^2 البالغة (0.408) مستوى الإهتمام برأس المال الفكري بأبعاده بعد التخلص من الأخطاء المعيارية الحاصلة نتيجة تحقيق الأهداف.

وقد بلغت قيمة المعامل الإحصائي F للتأثير الكلي ما بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (13.959) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وإتساقاً مع ما ذكر، ولتحديد حجم تأثيرات كل بعد من رأس المال الفكري تم الإعتماد على قيم معامل التأثير β التي أوضحت أن مقدار تأثير أبعاد رأس المال الفكري بلغت (0.193) لرأس المال البشري ، و(−0.225) رأس المال الهيكلي، و(−0.236) رأس المال الاجتماعي ، إذ كانت كافة قيم معاملات التأثير دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) من خلال قيم المعامل الإحصائي T التي بلغت (1.584) لرأس المال البشري ، و(−1.791) رأس المال الهيكلي ، و(−1.726) رأس المال الاجتماعي .

وهو ما يؤكد على عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصة في عمان.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) رضا الزبائن للمستشفيات الخاصة في عمان.

تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد لاختبار هذه الفرضية للتحقق من أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان ، وكما هو موضح بالجدول (4-11).

جدول (4-11)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لتاثير رأس المال الفكري بأبعاده على رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان

المتغير التابع	ملخص الإنموذج Model Summary			تحليل التباين ANOVA				معاملات الإنحدار Coefficients			
	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	R^2 Adjusted معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	DF درجة الحرية		Sig *	درجة التاثير B		T المحسوبة	Sig *
رضا الزبائن	0,753	0,566	0,545	22,977	الأنحدار	4	0.000	رأس المال البشري	**0,247**	2,323	0,024
					البواقي	72		رأس المال الهيكلي	**0,453**	4,428	0,000
					المجموع	76		رأس المال الاجتماعي	**-0.043**	-0,349	0,035

**** يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05≥α)***

بينت النتائج المعروضة في الجدول (4-12) أن رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) يؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان.

حيث بلغت قيمة الإرتباط R بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي (0.753)، وهو ما يؤكد أن الزيادة أو النقصان في رأس المال الفكري بأبعاده يؤدي بالنتيجة الزيادة أو النقصان على رضا الزبائن.

كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.566)، وهو ما يعكس أن (58%) من التغير في رضا الزبائن ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده. وقد أظهرت قيمة معامل التحديد المعدل Adjusted R^2 البالغة (0.545) مستوى الإهتمام برأس المال الفكري بأبعاده بعد التخلص من الأخطاء المعيارية الحاصلة نتيجة رضا الزبائن.

وقد بلغت قيمة المعامل الإحصائي F للتأثير الكلي ما بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (22.977) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وإتساقاً مع ما ذكر، ولتحديد حجم تأثيرات كل بعد من أبعاد أثر رأس المال الفكري تم الإعتماد على قيم معامل التأثير β التي أوضحت أن مقدار تأثير أبعاد رأس المال الفكري بلغت (0.247) رأس المال البشري، و(0.453) رأس المال الهيكلي، و(−0.043) رأس المال الاجتماعي،إذ كانت كافة قيم معاملات التأثير دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من خلال قيم المعامل الإحصائي T التي بلغت (2.323) لرأس المال البشري، و(4.428) لرأس المال الهيكلي، و(−0.349) لرأس المال الاجتماعي.

وهو ما يؤكد على عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على رضا الزبائن في المستشفيات الخاصة في عمان.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5-1): المقدمة

(5-2): النتائج

(5-3): التوصيات

(5-4): الدراسات المستقبلية

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5-1): المقدمة

يعرض هذا الفصل النتائج التي توصلت لها الدراسة، وتحديد الإتفاق مع نتائج الدراسات السابقة، ووضع التوصيات اللازمة المتصلة بأثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان محل الدراسة واقتراح عدد من الدراسات المستقبلية التي تصب في استكمال جوانب الدراسة الحالية، وكما هو موضح أدناه.

(5-2): النتائج

(5-2-1) النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تفسير نتائج السؤال الأول:

1. تبين أن **رأس المال البشري** في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ (3.403)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات مجال رأس المال البشري ما بين (3.133-3.472)، وهذا مؤشر على أن الإداريين في المستشفيات الخاصة في عمان يدركون أهمية ودور رأس المال البشري في رأس المال الفكري. كما تعزز هذه النتيجة إلى أن رأس المال البشري يدعم إمكانية رأس المال الفكري والتطوير في المستشفيات الخاصة في عمان، إضافة إلى رأس المال البشري تتسم بسرعة التطوير البشريه بين كافة المستويات الإدارية المختلفة بالمستشفيات الخاصة في عمان، وهذا ما أشارت إليه دراسة جاسم و شعير و محمد (2019) بعنوان التي بينت الافصاح

عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي ، وقد وجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، كما تُفسر النتيجة إلى أن عملية رأس المال البشري في المستشفيات الخاصة في عمان تُعتبر من أهم الأبعاد البشريه بعناصره المختلفة من الأدوات المهمة لنجاح عمل المنظمات في عالم الأعمال لذا كان لا بد أخذه في عين الاعتبار عند تحديد القيمة الاقتصادية لتلك المنظمات و أن الإفصاح عن الموجودات الفكرية ومكوناتها الأساسية يعد أساسي في عمل استقلالية للمنظمة لها تأثير مباشر على ادائها داخل المستشفيات الخاصة في عمان. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السيد أحمد (2013) التي أشارت إلى أن رأس المال البشري المتصل برأس المال الفكري أحد أبرز الأساليب الإدارية الحديثة في اكتساب الأسبقيات التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي والمستشفيات.

2. تبين أن **رأس المال الهيكلي** في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ (3.401)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات مجال رأس المال الهيكلي ما بين (3.195–3.591)، وهذا مؤشر على أن الإداريين في المستشفيات الخاصة في عمان لهم اتجاه إيجابي ويدركون أهمية رأس المال الفكري . كونها تعمل على تحسين هيكيل الإداري واستقطاب الموارد البشرية ذات القدرات المعرفية من أجل العمل على تحسين المستوى الإدراي لها ، وهذا ما نوهت إليه دراسة Sáenz &Aramburu (2011) حول مفهوم إدارة المعرفة وعلاقتها برأس المال الفكري ، حيث تملك إدارة المعرفة أثرا كبيرا في زيادة وتوسيع عمليات اتخاذ القرار بالإضافة إلى تشجيعها لعمليات الإبداع والابتكار في العمل والتي تتمثل في تقديم منتجات ذات ميزة تنافسية عالية ، وبطبيعة الحال هذا يُسهم في رأس المال الفكري من خلال تركيز الإدارة العليا في المستشفيات الخاصة في عمان وجميع المنظمات في تحقيق وتطوير قدراة

الموارد البشريه للعاملين. كما تعزز هذه النتيجة بما وضحته دراسة السيد أحمد (2013) في رأس المال الفكري ودوره في فعالية العمليات الداخلية من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية ، التي بينت عن وصياغة رؤية وأهداف رأس المال الفكري مع التطور التكنولوجيا.

3. تبين أن **رأس المال الاجتماعي** في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ (3.593)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات مجال تقييم رأس المال الاجتماعي ما بين (3.393–3.712)، وهذا مؤشر على أن الإداريين في المستشفيات الخاصة في عمان لديهم حالة من الرضا حول رأس المال الاجتماعي مع مجتمع الأعمال لخلق المنفعة والثروة التي تستفيد منها المنظمة من اجل نجاحها في السوق ، إضافة إلى أن المستشفيات الخاصة في عمان تسعى نجاح سوقها من خلال منافسه. هذا ما بينه Buallay (2018)تحقيق تجريبي للمساهمة في كفاءة رأس المال ، يرجح الباحث واعتماداً على استجابات أفراد العينة أن رأس المال الاجتماعي في المنظمة تمثل في إشباع الحاجات الأساسية، هناك تأثير إيجابي كبير لخصائص لجنة التدقيق على رأس المال الفكري. علاوة على ذلك ، فإن العلاقة بين لجنة التدقيق ومكونات رأس المال الفكري لها أيضًا علاقة إيجابية كبيرة إذا تم قياسها بشكل فردي. تقدم الدراسة رؤى حول العلاقة بين خصائص لجنة التدقيق والتحسين في كفاءة رأس المال الفكري ، والتي يمكن أن تستخدمها الشركات لإعادة ترتيب الأدوار داخل لجنة التدقيق .هذه النتيجة بدراسة السيد أحمد (2013) رأس المال الفكري ودوره في فعالية العمليات الداخلية من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية التي توصلت في نتائجه إلى إمكانية تقديم نموذج جديد لتطوير إدارة الاداء.

تفسير نتائج السؤال الثاني:

1. . تبين أن **العمليات الداخلية** في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفع بمتوسط كلي بلغ (3.604)، وتراوح المتوسط الحسابي لعبارات مجال العمليات الداخلية ما بين (3.278–3.816)، وهذا مؤشر على أن الإداريين حريصون على الخدمات الداخلية للمستشفيات، من حيث جودتها وصداقتها للبيئة، مع الاهتمام بتلبية احتياجات المستهلك، كما تعتبر أن الأداء التنظيمي يتمثل في التركيز على الموظفين، إضافة إلى تدريبهم على العمليات الإنتاجية داخل المستشفيات بما يتناسب مع الأساليب العملياتية الإدارية الحديثة، وترجح الباحثه أهتمام المستشفيات بالعمليات الداخلية من حيث تصميم وتنفيذ وتقييم برامج تدريب لأساليب الإدارة الحديثة بشكل مستمر بالمستشفيات، وهذا ما نوهت عليه دراسة مصعب الرواجيح البقوم (2020) في دراسته إعادة هندسة العمليات على الاداء التنظيمي دراسة تطبيقية على الشركة الدولية للدواء في الاردن ، كما تعزى هذه النتيجة إلى العمليات الداخلية في المستشفيات التي تتميز بقدرتها على تلبية متطلبات الزبائن، وطريقة تقديم الخدمة، وكذلك الإنتاجية، إضافة إلى قياس الأداء الداخلي للمستشفيات، وهذا ما أشار إليه العمري (2020) أبعاد منظمة التعلم وأثرها على الأداء التنظيمي، دراسة في شركات الصناعة الدوائية في الأردن ، ومن جانب آخر أكد Fakhar، Jianguo(2020) أن العمليات الداخلية هي جميع الأنشطة والعمليات الداخلية التي تتميز بها الإدارة لدرجة نجاحها ومدى قدرتها لتلبية متطلبات الممولين.

2. تبين أن **تحقيق الاهداف** في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ (3.519)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات مجال بيئة العمل ما بين (3.409–3.647)، وهذا مؤشر على أن المستشفيات الخاصة في عمان ترسم سياستها سعياً لتحقيق انجازات مميزة في عملية المنافسة في السوق، كما أن المستشفيات تحقق

الأهداف المرجوة وتحقيق الجودة الشاملة من خلال خطط مرسومة بفاعلية، والعمل على تحقيق اهداف ورضا الزبائن ويتمثل تحقيق الأهداف من وجهة نظر الإداريين في المستشفيات من خلال وضع أهداف تكتيكية تُرسم بالمستقبل القريب، وهذا ما أكده ابو عليم (2014) بوجود اعتبارات ومقومات للمستشفيات تتمثل بالغايات والمقاصد التي من خلالها يتم تحقيق الهدف، كما تعزى هذه النتيجة إلى أن الإداريين ركزو على تحقيق الأهداف من خلال ارتباطها بوضوح الهدف، وتنسيق أدوار العمل بين الأفراد بشكل واضح، وأن يتصف الهدف بالواقعية للوصول إليه من خلال توافر الإمكانات المادية والبشرية بدرجة تساعد على تحقيق الأهداف حسب احتياجات المستشفيات الخاصة في عمان. وتتفق نتيجة هذا المجال مع دراسة جاسم (2019) التي أكدت على تشجيع التعاون وتعلم الفريق في الأداء التنظيمي لتحقيق أهداف وغايات المستشفيات.

3. تبين أن **رضا الزبائن** في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ (3.605)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات مجال رضا الزبائن ما بين (3.432–3.754)، وهذا مؤشر على أن المستشفيات ترسم سياستها سعياً لتحقيق انجازات مميزة في عملية المنافسة في السوق من خلال رضا الزبائن وتحقيق متطلباتهم، كما أن المستشفيات الخاصة تحقق رضا الزبائن من جميع متطلباتهم ، حيث يتمثل رضا الزبائن من وجهة نظر الإداريين في المستشفيات الخاصة من خلال وضع أهداف تكتيكية تُرسم بالمستقبل القريب، وهذا ما أكده ابو عليم (2014) تقوم المنظمات بتقديم خدماتها للمجتمع إن كانت مقابل ثمن أو مجانا بهدف رضا الزبائن وتحقيق الغايات المطلوبه التي من خلالها يتم تحقيق هدف العملاء ورضائهم . وترتبط نتيجة هذا المجال مع دراسة Jianguo،Fakhar (2020)التي أكدت على تشجيع التعاون والعمل كفريق واحد من أجل تحقيق رضا الزبائن وغايات المنظمات والمستشفيات بين الزبائن والعاملين.

(5-2-2) نتائج اختبار فرضيات الدراسة

❖ **تفسير نتيجة الفرضية الرئيسة الأولى:**

وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) **لرأس المال الفكري** بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الإجتماعي) على **الأداء التنظيمي** بأبعاده في المستشفيات الخاصة في عمان، بحيث بينت نتائج الفرضية الرئيسة أن معامل التحديد R^2 (0.602)، وهو ما يعكس أن (61%) من التغير في الأداء التنظيمي ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده، وتعزى هذه النتيجة إلى أن الأداء التنظيمي بما يحمله من ديناميكية في العمل يعزز القدرة في تحقيق الميزة التنافسية، من خلال ضمان استجابة المستشفيات الخاصة في عمان بشكل أسهل وأسرع وأكثر مرونة بحالات التغيير غير المتوقعة التي تحصل في بنية المستشفيات الخاصة في عمان، وهذا يتم من خلال إطار دعم متكامل من مفهوم رأس المال الفكري.

وترتبط هذه النتيجة بدراسة جاسم (2019) حول الإفصاح رأس المال الفكري تُسهم في فرضية وجود أثر مباشر للإفصاح عن رأس المال الفكري في أداء المنظمات والتطلعات المستقبلية الرائدة للمستشفيات الخاصة في عمان، ومن جانب آخر أكد أحمد (2013) حول رأس المال الفكري ودوره في فعالية العمليات الداخلية للشركات الصناعية.

❖ **تفسير الفرضيات الفرعية**

1. وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على **العمليات الداخلية** للمستشفيات الخاصة في عمان. وبينت نتائج الفرضية أن معامل التحديد بلغ R^2 (0.328)، وهو

ما يعكس أن (33%) من التغير في **العمليات الداخلية** ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده، وتُفسر هذه النتيجة كون تقييم درجة نجاح الإدارة كأحد متطلبات العمليات الداخلية في المستشفيات الخاصة في عمان يعتمد على تلبية متطلباتهم، وذلك من خلال التحسينات الجوهرية في معايير أداء المستشفيات، والتي ترتبط بمعايير رأس المال الفكري.

وترتبط هذه النتيجة بدراسة العمري (2020) التي بينت أن العمليات الداخلية تلعب دوراً بارزاً في قدرة شركات الأدوية على الإستجابة لمتطلبات الزبائن، وتقديم االخدمة، وفي السياق ذاته أكد الرواجيح البقوم (2020) أن العمليات الداخلية تُسهم في تميز الشركة الدولية للدواء في الأردن من خلال الأنشطة التي تنفذها.

2. وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على **تحقيق الأهداف** في المستشفيات الخاصة في عمان. بحيث بينت نتائج الفرضية أن معامل التحديد بلغ R^2 (0.442)، وهو ما يعكس أن (46%) من التغير في **تحقيق الأهداف** ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده، وتُرجح هذه النتيجة إلى أن تحقيق النتائج في المستقبل البعيد أو في المستقبل القريب وهو ما تسعى اليه المستشفيات الخاصة في عمان من خلال وضع خطط إستراتيجية للعمل من اجل تحقيق التحسينات التى تسعى اليها المستشفيات الخاصة في عمان.

وترتبط هذه النتيجة إلى ما أشار إليه جاسم (2019)أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي و التي بينت وضع خطط إسترتيجية في المنظمات في من أجل تحقيق اهدافها وغايتها، كما بين Jianguo (2020) التي أكدت أهميه تحقيق أهداف المستشفيات الخاصة من خلال الإدارة الحديثه من ضمن معاير الأداء التنظيمي .

3. وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الاجتماعي) على **رضا الزبائن** في المستشفيات الخاصة في عمان. بحيث بينت نتائج الفرضية أن معامل التحديد بلغ R^2 (0.566)، وهو ما يعكس أن (58%) من التغير في **رضا الزبائن** ناتج من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بأبعاده، وتعزى هذه النتيجة إلى مساهمة رأس المال الفكري في تقديم الخدمات في جودة عالية لتحقيق رضا الزبائن من خلال الخبرات، والمهارات، والتدريب الذي يرفع مستوى العاملين) من أجل تحقيق أهداف ومتطلبات الزبائن هو ما تسعى إليه المستشفيات الخاصه في عمان من خلال بني خطط إستراتيجيه تسعى الى تحديد جميع رغبات ومتطلبات الزبائن في جميع المتشفيات الخاصة في عمان. وترتبط هذه النتيجة مع دراسة Buallay (2018) التي بينت أهمية تحقيق تجريبي للمساهمة في كفاءة رأس المال الفكري وضع رأس المال الفكري مع خطط واستراتيجات للمنظمات في رضا الزبائن وتُسهم في تحقيق غاياتها وأهدافها من خلال نجاح متطلبات الزبائن، ومن ناحية أخرى تنسجم هذه النتيجة مع دراسة العمري(2020) التي أكدت على أهمية تحقيق أهداف المنظمات من خلال إدارة حديثة متقنة مع معايير رضا الزبائن في جميع المحاور للمنظات.

(5-3) التوصيات

من خلال ما توصلت إليه الباحثة من نتائج توصي بها بما يلي:

1. ترى الباحثة قيام المستشفيات الخاصة تقويم موجوداتها الفكرية من خلال وضع خطة إستراتيجية تتضمن تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من رأس المال الفكري من الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارات العالية و العمل على استقطابهم.
2. توحي الباحثة بالمزيد من الاهتمام برأس المال الفكري في العمليات الداخلية التي يمكن أن تعزز الميزة التنافسية للمستشفيات الخاصة والتي تمثل ركيزة أساسية في استمرارها وازدهارها.
3. توحي الباحثة ضرورة الاهتمام نشر ثقافة تحقيق الأهداف في المستشفيات الخاصه، باعتبارها من المقومات الأساسية لرأس المال الفكري .
4. توحي الباحثة ضرورة قيام المستشفيات الخاصة باستقطاب الخبراء للاستفادة من خبراتهم مما يؤدي الى اكتساب مهارات جديدة للعاملين.

(5-4) الدراسات المستقبلية

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من النتائج تقترح الباحثة مجموعة من عناوين لدراسات مستقبلية التي تتابع وتكمل الجهد بالدراسة الحالية:

1. تصور مقترح لبناء إستراتيجية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة.
2. اثر منظومة تكنولوجيا المعلومات على رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة .
3. اثر تحقيق التميز المؤسسي لرأس المال الفكري كمدخل إستراتيجي في المستشفيات الحكومية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الأجنبية

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ابراهيم، نبيل.(2010). **إطار مقترح لتقويم أداء الخدمات الضريبيه الإلكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للاداء**، دراسة ميدأنيه، **مجلة العلوم الاقتصاديه والإدارية ، (2).**
- افندي،عطية حسين (2010). "في سبيل البحث عن التمييز رأس المال الفكري وإدارة المعرفة تحديد طبيعة العلاقة"، **بحث مقدم ضمن مؤتمر "تطوير رأس المال الفكري المنعقد في دولة الكويت 2018 يناير.**
- براهيمي،نادية .(2013).دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة. **رسالة مقدمة كجزء مكمل لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في العلوم الإقتتصادية، جامعة فرحات عباس :سطيف.**
- جاسم احمد، وأخرون.(2019). **أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي ، مجملة إقتصاد المال والعمال**،مجلد (3)، العدد(1).
- الربيعاوي، جثير، سعدون حمود وحسين وليد، حسين عباس .(2015) .**رأس المال الفكري**، الطبعة الأولى ،الاردن:عمان، دار غيداء للنشر والتوزيع.
- رزق، محمود عبد الفتاح إبراهيم ، (2008). "إطار مقترح لتحديد تكاليف الإفصاح والتقرير عن رأس المال المعرفي"، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، المجلد (31)، عدد (8).

- رليد،عبدالكريم ، وعثماني ،مصطفى (2020)،**رأس المال الفكري كالية لتحسين جودة الخدمة – التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر**:دراسة حالة المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة ، **مجلة دراسات العدد الاقتصادي،المجلد11؛ العدد2.**
- الرواجيح البقوم،مصعب(2020). **أثر إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقيه: على الشركة الدولية للدواء في الاردن.**
- الزهره،زوزو فاطمة،(2011) **دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون**، مذكرة ماستر، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي .
- السكارنة ،بلال خلف (2010) **التخطيط الإستراتيجي**، دار النشر للتوزيع، عمان ، الاردن.
- سلطان،محمد.(2015). **أثر تطبيق إستراتيجية التدريب على الأداء المتميز وعلى الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات الخاصة الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة شرق الأوسط، الأردن.
- طالب،ابو عليم (2014) أثر تمكين الاداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط، الاردن. .
- عاشور مزريق، نعيمة قتويدري قتوشيح .(2011) .دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال .**الملتقى الدولي الخامس :حول رأس مال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي :الشلف**.
- العمري، زياد، (2008). "دراسة أثر آليات وتكنولوجيا إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري"، **أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان،الأردن.**

- العمري، غسان.(2020). **أبعاد منظمة التعلم وأثرها على الأداء التنظيمي**، دراسة في شركات الصناعة الدوائية في الأردن، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادي والإدارية.**
- فرحاتي لويزة .(2016) دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزه التنافسية للمؤسسات الإقتتصادية، **أطروحة مقدمة لنيل شهاده دكتوره علوم في علوم التسير**، جامعة محمد خيضر :بسكرة.
- قلبو، حسينة.(2015). **دور إدارة المعرفة في تسحين الأداء المؤسسي**، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- محمد أديب ، رياض،السيد ،أحمد (2013) **رأس المال الفكري ودوره في فعالية العمليات الداخلية من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية .**
- محمد، نسرين و الجبوري، علياء (2014). **دور التفكير الإستراتيجي في الأداء المنظمي دراسة تشخيصية في عينة من كليات جامعة بغداد**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، مجلد (38).
- مزيان عبدالقادر(2012) **أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء**، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر.
- مسعداوي ،يونس (2014) دور الاستثمار في التعليم في تنمية رأس المال البشري– دراسة تقييمية لحالة الجزائر–**مجلة الاقتصاد الجديد الجزائر**، المجلد11،العدد(2) ، الجزائر، جامعة خميس مليانة.
- المفرجي ، عادل حروش ،صالح،أحمدعلي،(2003) **رأس المال الفكري : طرق قياسية واساليب المحافظة عليه**،القاهرة،المنظمة العربية للتنمية الادارية.

- نجم، نجم عبود (2008). **إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات**، ط،1، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- نعمه،محمود(2010).**الإستثمار في الرأس المال البشري**، عمان،الأردن، دار بسام للنشر والتوزيع.
- همشري، أحمد عمر.(2013) .**إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والزيادة**.ط،1، دار ،الصفاء للنشر والتوزيع ،الاردن،عمان.
- يحضه، سملالي، (2004). التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية"، **مجلة العلوم الإنسانية**، جامعة بسكرة، الجمهورية الجزائرية، عدد(6).

ثانياً: المراجع الأجنبه

- Ahangar, R. (2011). "The relationship between intellectual capital and financial performance: **an empirical investigation in an Iranian Company**", African *Journal of Business Management*, 5(1).
- Bahar , Mohamad Mahdi, and Kian, Sima Farid, (2012). "Theoretic study of social capital and effective factors", **International Journal of Social Science Tomorrow**, 1(4).
- Bontis, Nick, Crossan, M. & Hulland, J., (2002). "Managing an Organizational Learning System by Aligning Stocks and Flows", ***Journal of Management Studies*,** 39 (4).
- Brown, D.R & Harvey, D (2006), **An Experiential Approach to Organization Development**, (7th ed.), Pearson Prentice Hall, New Jersey, USA.
- Buallay, Amin. (2018). **Audit committee characteristics**: an empirical investigation of the contribution to intellectual capital efficiency Jornal Measuring Business Excellence, vol.22.Issue 2.
- Bucheli, Victor, Diaz & Calderon, Paplo, Juan, (2012). **Growth of scientific production in Colombian universities**: an intellectual capital- based approach**,** *International Journal for all Quantitative aspect of the sciences, communication in sciences and policy*, 80(3).
- Burr, Renu. & Girard, Antonia (2008). "**Intellectual Capital**: More Than theInteraction of Competence x Commitment"**,** *Australian Journal ofManagement***,** 27, Special Issue, available on line
- Daft, Richard, L. (2001).**Organization Theory and design**, 7th, south western collge publishing, U.S.A.

- Edvinsson, L. & Malone, M. (1997). "Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value By Finding Its Hidden Brainpower. New York: Harper Business.
- Fakhar، Shahzad، Jianguo، Khan b (2020)**Untangling the influence of organizational compatibility on green supply chain management efforts to boost organizational performance through information technology capabilities**، Journal of Cleaner Production.
- Jacob. M and Hellstorm, T.,(2005). "**Knowledge Without Goals? Evaluationof Knowledge Management Programmes**". *Evaluation* 9(1).
- Kotler, P (2008).**Marketing Management**, jersey, prentice, hill 8ed new LLC**.**
- Lev, Radhakrishnan ،Peter, (2016)**Measuring and Managing Organizational Capital**. Series No 1.
- Marr B., Moustaghfir K. (2005). "**Defining Intellectual Capital: a Three dimensional Approach**", *Management Decision*, 43(9).
- McCormack, K. & Johnson, W. (2001). **Business Process Orientation: St. Lucie Press is an imprint of CRC Press LLC No claim to original U.S.** Government works International Standard Book Number.
- McElroy, M. W. (2002). "Social Innovation Capital", Journal of Intellectual Capital, 3(1).
- Mendoza, L., Marius, A., Pérez, M., & Grimán, A. (2007). **Critical success factors for a customer relationship management strategy**. Information and Software Technology, Vol. 49.
- Moke, E. (2012). Relationships Between Organizational Climate and Empowerment of Nurses in Hong Kong, **Nurses Review**, 10 (3).

- Nobar, H. and Rotamzadeh, R. (2018). **The Impact of Customer Loyalty on Brand Power**: Empirical Evidence from Hotel Industry. Journal of Business Economics and Management, Vol. 19, No. 2.
- Nzuve, S. and Omolo, E. (2012). **A Study of The Practice of the Learning Organization and Its Relationship to Performance Among Kenyan Commercial Banks**, Problems of management in the 21st Century**,** Volu(4 45).
- Paplus, P (2003). "**Intellectual Capital Reporting in Spain**: a Comparative View"**,** *Journal of Intellectual Capital*, 4(1).
- Prahalad, C. & Hamel, G. (1994). "Strategy as a Field of Study: Why Search for anew Paradigm", ***Strategic Management Journal***.
- Rastogi, P. (2003). "**The Nature and Role of IC: Rethinking the Process of Value Creation and Sustained Enterprise Growth**", *Journal of Intellectual Capital*, 4(2),
- Robert D. Putnam. (2014)**The Prosperous Community**: Social Capital and Public Life. The American Prospect (13).
- Ross, J., Ross, G., Dragonetti, N. and L. Edvinsson (1997). **Intellectual Capital: Navigating in the new business landscape**. London:Macmillan Business.
- Saenz, N. & Aramburu, J. (2011). "Structural Capital, Innovation Capability, and Size Effect: An Empirical Study", *Journal of Management & Organization***,** 17(3), pp:307-325.
- Sheikh, I. H., & Wepukhulu, J. M. (2019). Effect of intellectual capital efficiency on financial sustainability of Savings and Credit Cooperative Societies in Nairobi County. **International Academic Journal of Economics and Finance**, 3(4).
- Smith, H. & Finger, P. (2003). **Business Process Management the third wave**. Florida: Megan – Kiffer Press.

- Stewart, T. (1997): "**Measuring Company Intellectual Capital**", Fortune.
- Suciu, M.; Bratescu, A.; Pocoprus, L. & Lmbrisca, C. (2011). "Reporting on Intellectual Capital: Value Driver in the Romanian Knowledge Based Society"***, International Journal of Education and Information Technologies***, 5(2).
- Suciu, M.; Bratescu, A.; Pocoprus, L. & Lmbrisca, C. (2011). Reporting on intellectual capital: value driver in the Romanian knowledge based society, **International Journal of Education and Information Technologies**, 5 (2).
- Tseng, C. & Goo, Y. (2005). "Intellectual Capital and Corporate Value in an Emerging Economy**: Empirical Etudy of Taiwanese Manufacturers", *R&D Management*,(35)**.
- Wang, W. & Chang, (2005). "Intellectual Capital and Performance in Causal Models: **Evidence from the Information Technology Industry in Taiwan**"g *Journal o Intellectual Capital*, 6(2).

  Wheelen l .Thomas. and Hunger, l. David (2009) .**Strategic Management and Business Policy**: Prentice Hall, Upper Saddle River NJ. www.agsm.edu.au/eajm/0209/pdf/burr.pdf,p.79
- Youndt , M. & Snell, S.; Dean, J. & Lepak, D.(1996). "Human Resource Management Manufacturing and Firm Performance", **Academy of Management Journal**.
- Zeithaml, V A. Parasuraman, And Berry, L. L. (2010). **Delivering Service Quality**.p:53-55. New York : The Free Press.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة).

ملحق رقم (2): موافقة المستشفيات الخاصة في عمان على تطبيق الدراسة

ملحق رقم (3): أداة الدراسة (الاستبانة).

الملحق رقم (1): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

الرقم	اللقب العلمي والأسم	التخصص	مكأن العمل
1	أ.د نجم عبود نجم	إدارة أعمال	جامعة الزيتونه
2	أ.د زكريا الدوري	إدارة أعمال	جامعة الاسراء
3	أ.د عبداللة احمد الشوره	إدارة أعمال	جامعة علوم الاسلاميه
4	د غسان عيسى العمري	إدارة أعمال	جامعة عمان العربيه
5	د.خالد بني حمدان	إدارة أعمال	جامعة عمان العربيه
6	د. مراد سليم عطياني	إدارة أعمال	جامعة الإسراء
7	د.محمد ابو قله	إدارة أعمال	جامعة الإسراء
8	د.محمد احمد عبدالقادر	إدارة أعمال	جامعة الاسراء

ملحق رقم (2): موافقة مستشفى الإسراء على تطبيق الدراسة

Al-Essra Hospital
Al-Ula for Medical Investment Co.
مستشفى الإسراء
شركة العلا للإستثمارات الطبية

لمن يهمه الأمر

تحية طيبة وبعد،

نعلمكم بأنه لا مانع من تسهيل مهمة طالبة الماجستير السيدة إيمان محمود فلاح آل عيون لدى مستشفى الإسراء والموافقة على توزيع إستبانة على الموظفين حول (أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي / دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان) بناء على طلبها دون أي إلزام مالي أو قانوني من المستفى.

وإقبلوا الإحترام ...

عمـــان - الأردن - شـــارع الملكة رانيـــا العبدالله - مقـــابل الجـــامعة الأردنـــية
Amman, Jordan, Queen Rania St., Opposite of Jordan University
Tel,: +962 6 530 03 00 Fax: +962 6 534 78 88 P.O.Box: 1817 Amman 11941 Jordan
www.essrahospital.com E-mail:information@essrahospital.com

ملحق رقم (3): موافقة مستشفى الحياة العام على تطبيق الدراسة

لمن يهمه الأمر

تحية طيبة وبعد،

نعلمكم بأنه لا مانع من تسهيل مهمة طالبة الماجستير السيدة إيمان محمود فلاح آل عيون لدى مستشفى الحياة العام والموافقة على توزيع إستبانة على الموظفين حول (أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي / دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان) بناء على طلبها دون أي إلتزام مالي أو قانوني من المستفى.

مستشفى الحياة العام
Al-Hayat General Hospital

وإقبلوا الإحترام ...

ملحق رقم (4): موافقة مستشفى فرح على تطبيق الدراسة

فرح

التاريخ: 2020/11/28

لمن يهمه الأمر

تحية طيبة وبعد

نعلمكم بأنه لا مانع لدينا من تسهيل مهمة طالبة الماجستير السيدة إيمان محمود فلاح آل عيون لدى مجمع فرح الطبي والموافقة على توزيع استبانة على الموظفين حول أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان بناء على طلبها دون أي التزام مالي أو قانوني من المجمع

واقبلوا الاحترام

مدير دائرة الموارد البشرية

عبد القادر الكركي

مجمع فرح الطبي
دائرة الموارد البشرية
Human Capital Dep.
Farah Medical Campus

Farah Medical Campus مجمع فرح الطبي
ف: 4440 461 6 962 + :F ت: 3555 460 6 962 + :T info@farah-hospitals.org
1 شارع مي زيادة ص.ب 5323، عمان 11183، الاردن 1 Mai Zeyadeh St. P.O Box:5323, Amman 11183, Jordan

الملحق رقم (5): أداة الدراسة (الاستبانة)

جامعة الإسراء
ISRA UNIVERSITY

أداة الدراسة (الاستبانة)

الأستاذ/ة الفاضل/ة ..... تحية طيبة

تجري الباحثة لإجراء دراسة بعنوأن " **أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان**"

حيث تهدف الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان. لذا ارجو التكرم بتعبئة الفرغات بإشارة(√)مع العلم بأن المعلومات سيتم التعامل معها بسرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي.

شاكرين حسن تعاونكم والمشاركة في الإجابة عن فقرات الاستبانة

الباحثة

ايمان محمود فلاح ال عيون

المتغيرات الشخصية والوظيفية					
النوع الإجتماعي	**ذكر**		**أنثى**		
العمر	30 سنة فأقل		من 31 إلى 40		
	ومن 41-50		51 سنة فأكثر		
المؤهل العلمي	بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه
سنوات الخبرة	من 5 سنوات		من 6 إلى10سنوات		
	من 11إلى 15سنوات		اكثر من 16 سنة		
المستوى الإداري	إدارة عليا		إدارة وسطى		أدارة دنيا

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات **رأس المال الفكري**

الرقم	الفقره	بدائل الإجابة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
رأس المال البشري						
1	يتشارك الموظفون في المعرفة من خلال ما يقدمه الموظفون من خبرات لازمة للموظفين الجدد					
2	يوجد لدى موظفي المستشفى مهارات عاليه لاداء المهام المنوطه بهم					
3	يمتلك الموظفون في المستشفى الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابداعية					
4	تسهم الخبرة العملية التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول متميزة					
5	يوجد لدى موظفي المستشفى المعرفه التامه المحدثه باستمرار عن العمليات يقوم بها المستشفى					
رأس المال الهيكلي						
6	يوجد تطوير مستمر للعمليات الإداريه في المستشفى بشكل يجعله متميز					

7	تركز الاداره العليا على تطوير وتعليم الموظفين بهدف اكتساب المهارات العملية المتنوعة					
8	يوفر المستشفى نظام هيكليه التنظيمي بشكل مستمر بما يتناسب مع البيئة التنافسية للمستشفيات					
9	يتم مراجعة العمليات الإداريه بشكل مستمر في المستشفى للتقليل من الاخطاء					
10	يعمل المستشفى على استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات العالية					
رأس المال الاجتماعي						
11	يستطيع الموظف تحقيق بعض الأهداف بغض النظر عن اداء الفريق					
12	يبني الموظفون علاقات اجتماعيه من خلال عملهم					
13	تساعد الاداره على تحفيز الموظفين لتحقيق اهدافهم					
14	يسهل تحقيق الاهداف اذا تم العمل بشكل مجموعات.					
15	يمتلك موظفوا المستشفى اهداف ساميه وطموحه					

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات **الأداء التنظيمي**

الرقم	الفقره	بدائل الإجابة				
		موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العمليات الداخلية						
16	يتم تصميم وتنفيذ وتقييم برامج تدريب لأساليب الإدارة الحديثة بشكل مستمر بالمستشفى.					
17	الموارد البشرية بالمستشفى مدربة على العمليات الإنتاجية.					
18	يشجع المستشفى موظفيه على مواكبة التطورات العلمية في مجال علمهم وتخصصهم.					

19	تعتبر صحة الموظفين من اهم أولويات المستشفى					
20	تحرص المستشفى على أن تكون منتاجاتيه صديقة للبيئة					
21	يحرص المستشفى على تلبية احتياجات المستهلك من منتجاتها					
تحقيق الأهداف						
22	يلتزم المستشفى في رسم الجودة الشامله					
23	يهدف المستشفى إلى تحقيق التميز من خلال تقديم الخدمات المميزة المقدمة للموظفين					
24	يسعى المستشفى إلى تحقيق أهدافها وفق الخطط المرسومة بفاعلية.					
25	يعمل المستشفى على تفعيل مشاركة العاملين فيه لتقديم خدمات مميزه للجمهور.					
26	يرسم المستشفى سياسته سعياً لتحقيق انجازات مميزة.					
رضا الزبائن						
27	يسعى المستشفى لوضع مسح ميداني بين فترة وأخرى لقياس مدى رضى المجتمع على خدماته					
28	يعمل المستشفى على تقديم الاستشارات والبحوث العمليه والتي تعود بالنفع والفائده على المجتمع او المرضى					
29	يعمل المستشفى على فتح تخصصات وتطوير دورها بما يتناسب مع حاجة للمرضى.					
30	يعمل المستشفى على تبسيط إجراءات العمل لإرضاء المرضى					
31	يقوم المستشفى بوضع جدوله متكامله لجميع الأقسام لتجنب الاختناقات والتزاحم بين المرضى					