

الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين بالمنظمات الصحية

الاسم / فايز مرجي سليمان الحربي

طالب دراسات عليا

المستخلص:

هدف البحث إلى قياس أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين بالمنظمات الصحية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٠) عاملاً من من العاملين بالمنظمات الصحية بمدينة الملك سلمان الطبية، وتمثلت أدوات الدراسة في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج البحث إلى أن يلعب الاستثمار في رأس المال الفكري دوراً فعالاً في المنظمات الصحية، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وأداء العاملين في المنظمات الصحية، حيث يوجد يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري وأداء العاملين في المنظمات الصحية، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس مال الهيكلية وأداء العاملين في المنظمات الصحية، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال العلاقات وأداء العاملين في المنظمات الصحية؛ كما تختلف الاتجاهات حول الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين وفقاً لخصائص المستقضي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام المنظمات الصحية بالعناية بشكل كبير بمتغير رأس المال الفكري حتى يمكنها التقدم والنجاح وتحقيق الإستمراريّة، كذلك توفير البرامج التدريبية اللازمة للعاملين بها لتحسين قدرتهم على تحقيق أهداف المنظمة والعمل على جذب العملاء للاستفادة من الخدمات التي تقدمها المنظمة والتفاعل معها.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، أداء العاملين.

Abstract:

The research aimed to measure the impact of investment in intellectual capital on the performance of employees in health organizations. The study sample consisted of (280) workers in health organizations in King

Salman Medical City. The study tools were a questionnaire form, and the results of the research concluded that investment in intellectual capital plays a role in Intellectual capital plays an effective role in health organizations, and there is a statistically significant relationship between investment in intellectual capital and the performance of workers in health organizations, as there is a statistically significant relationship between investment in human capital and the performance of workers in health organizations, and there is also a significant relationship Statistics between investment in structural capital and the performance of workers in health organizations. There is also a statistically significant relationship between investment in relational capital and the performance of workers in health organizations. Trends regarding investment in intellectual capital also differ on the performance of employees according to the personal characteristics of those surveyed (gender, age group, marital status, educational qualification). The study recommended the need for health organizations to pay great attention to the intellectual capital variable so that they can progress, succeed, and achieve continuity. As well as providing the necessary training programs for its employees to improve their ability to achieve the organization's goals and work to attract customers to benefit from the services provided by the organization and interact with them..

المقدمة:

يواجه العالم المعاصر الكثير من المتغيرات المتسارعة والتطورات في ظل ثورة الاتصالات التي أحدثت تحولاً جزئياً في شتى مجالات الحياة المختلفة، كما أن التغيرات التي تشهدها المنظمات الصحية أصبحت سريعة ومتغيرة إلى حد كبير في السنوات الماضية، مما أدى إلى الإهتمام المكثف باستخدام الموارد الأساسية والحديثة والتي تسهم في تطوير العمل وأداء العاملين بها ويكونوا قادرين على مواكبة للتغيرات والتطورات السريعة التي يشهدها العالم، فيعد رأس المال الفكري من الموارد الأساسية للمنظمات الحديثة، وفي ظل اقتصاد المعرفة هو شكل آخر من أشكال رأس المال المعترف به في الاقتصاد الجديد.

ويعتبر رأس المال الفكري من أكثر الموارد الاقتصادية التي تؤثر على النمو الاقتصادي حيث يمكن من خلاله تحديد أداء العاملين وخبراتهم ومعارفهم التي يكون لها تأثير قوي في نجاح المنظمة، وذلك لأن المنظمة تعمل على التحول من الأصول الملموسة إلى الأصول الغير

ملموسة في عملية تكوين الثروة للمنظمات، لذا فإن رأس المال يكتسب مكانة ذات أهمية كبيرة في تحقيق قيمة كبيرة للمنظمة. (Chatterji&Kiran,2023,1)

ويعد امتلاك الإنسان للمعرفة وآليات تطويرها من الأمور الهامة لتقدم المنظمة حيث أنها تعطي القدرة التنافسية للمنظمة أو البلد في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة، فالمعرفة هي القوى العلمية القادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء، فهي محرك للإنتاج والنمو الاقتصادي، كما أن رأس المال الفكري يسهم في زيادة القيمة السوقية للمؤسسة باعتباره يمثل الثروة الحقيقية، ويلعب الدور القيادي في عملية التطوير والتحسين، كما يعد الركيزة الأساسية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة. (علي جوهر، هناء غازي، ٢٠٢٠، ٤١٢)

ولقد شهد رأس المال الفكري اهتماماً متزايداً من قبل الكثير من الإدارات والمنظمات والهيئات وذلك للدور الفعال الذي يلعبه كمصدر مهم لخلق الثروة للمنظمات، وضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية من بقاء واستمرار ونمو في ظل بيئة الأعمال شديدة المنافسة. (أحمد عبد الحليم، نبيل أحمد، ٢٠٢٣، ٢١٦)

إن لأداء العاملين في المنظمات المختلفة عامّةً والمنظمات الصحية خاصةً أهمية كبيرة، حيث أن للمورد البشري دورٌ كبير في إعطاء المنظمة مكانة مرموقة ويسهم في تقدمها حيث أنه يزيد من فاعلية الشركة وقدرتها على الإنتاج وتوسيع حدودها التنافسية الأمر الذي دفع الكثير من العاملين في المنظمات المختلفة إلى الإهتمام بتنمية وتطوير أدائهم والإرتقاء بها من أجل الوصول إلى الجودة المهنية وتحقيق الكفاءة الذاتية التي تساعدهم على التقدم في عملهم والانتقال إلى مستويات أعلى في المنظمة، حيث أن أداء العاملين في المنظمة يجب أن يتصف بالمرونة والتفاعلية والقدرة على الابتكار والإبداع في مختلف المجالات. (صفية فروم، محمد كعوان، ٢٠٢١، ١٦٠)

إن أداء العاملين في المنظمة يعد من أحد العناصر الأساسية التي تقوم عليه، فالمنظمات التي لا تقوم بالإهتمام بالعاملين لا قيمة لها ولا يمكنها تحقيق النجاح، كما تتضح أهمية أداء العاملين من خلال متابعتهم في المنظمة ومعرفة ما يحققونه من أهداف تسهم في تطوير المنظمة، حيث أن أداء العاملين يزداد أهمية عاماً تلو الآخر مع تزايد إحتياجات المنظمات المختلفة للعمل على تحسين وتطوير فاعليتها من خلال التكيف مع ظروف البيئة المحيطة بها، ولا يمكن لهذا التطور أن يكتمل إلى من خلال تبني المنظمات أساليب وممارسات إدارية قوية. (بتول ياقتي، ٢٠١٩، ٢٧)

ولقد جاء هذا البحث، لكي يقيس دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في محاولة التعرف على محددات أو عناصر الاستثمار في رأس المال الفكري التي تؤثر على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، مع الأخذ بالاعتبار معرفة أي العناصر التي تعاني من قصور في الاهتمام من قبل حكومة المملكة العربية السعودية، وذلك من أجل التركيز عليها لتواكب بقية العناصر في نفس الاتجاه والمستوى، حتى يصل تأثير هذا النوع من الاستثمار للمستوى المطلوب في تحسين أداء العاملين ومدى تأثير ذلك إيجابياً على النمو الاقتصادي.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: "ما أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين بالمنظمات الصحية".

ولإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وأداء العاملين؟
- ٢- ما التأثير الذي يلعبه الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين؟
- ٣- ما تقييم رأس المال الفكري للمنظمات محل الدراسة لدى الباحثين؟
- ٤- هل يوجد اختلاف معنوي بين آراء الباحثين حول العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وأداء العاملين؟

أهداف البحث:

- ١- قياس تصورات الباحثين لرأس المال الفكري.
- ٢- انطباعات الباحثين عن أداء العاملين.
- ٣- العلاقة الارتباطية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين.
- ٤- دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين لدى الباحثين.
- ٥- أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين للباحثين.

أهمية البحث:

– الأهمية العلمية:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حيويًا في المنظمات الصحية السعودية، حيث أن دراسة موضوع الاستثمار في كفاءات وقدرات العنصر البشري من أهم عناصر الانتاج التي تساهم في تغيير المنظور التقليدي عن المملكة العربية السعودية؛ ولذلك تقوم الدراسة بإبراز الدور الايجابي والمهم للاستثمار في رأس المال البشري وقياس مدى تأثيره على تطوير أداء العاملين ومن ثم النمو الاقتصادي واستثماراً حقيقياً.

الأهمية العملية:

تكمن أهمية الدراسة العملية في أهمية مجتمع الدراسة وعلاقة مستوى الرعاية الصحية في المنظمات المبحوثة ثم من محاولة التوصل إلى استنتاجات وتوصيات قد تغيد المنظمات المبحوثة في مجال عملهم برأس المال الفكري، كما أن دراسة رأس المال الفكري ستعكس بأثر إيجابي على تحسين أداء العاملين بالمنظمة.

فرضيات الدراسة:

١- الفرض الرئيسي الأول: يلعب الاستثمار في رأس المال الفكري دورًا فعالًا على أداء العاملين.

٢- الفرض الرئيسي الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني (ثلاث) فروض فرعية على النحو التالي:

– الفرض الفرعي الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري وأداء العاملين.

– الفرض الفرعي الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس مال العملاء وأداء العاملين.

– الفرض الفرعي الثالث: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الهيكلي وأداء العاملين.

٣- الفرض الرئيسي الثالث: تختلف الاتجاهات حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري وأداء العاملين وفقًا لخصائص المستقضي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية على النحو التالي:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الجنس.
- الفرض الفرعي الثاني: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الفئة العمرية.
- الفرض الفرعي الثالث: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الحالة الاجتماعية.
- الفرض الفرعي الرابع: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف المؤهل العلمي.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي: وذلك في الجانب النظري، من خلال الاستعانة بالدراسات السابقة والكتب والمقالات التي تناولت متغيرات الدراسة من قريب أو بعيد.

حدود البحث:

- ١- حدود موضوعية: اقتصر البحث على كل من: اقتصرت الدراسة على كل من: متغير الاستثمار في رأس المال الفكري؛ ومتغير أداء العاملين.
- ٢- الحدود البشرية: عينة من بعض العاملين بالمنظمات الصحية التي تكونت من (٢٨٠) عاملاً بالمنظمات الصحية.
- ٣- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على (٣) منظمات من المنظمات الصحية بمنطقة المدينة المنورة، وذلك بغرض التنوع بينهم، وعرض أدوارهم المختلفة حيث أن كل منظمة من هذه المنظمات تتعامل مع فئة معينة من أفراد المجتمع وتقوم بدور مختلف عن الأخرى.
- ٤- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (١٤٤٥هـ / ٢٠٢٣م).

الدراسات السابقة:

للدراستات السابقة أهمية بالغة حيث هي بمثابة المؤشر الذي ينطلق من البحث الحالي، حيث إن البحث العلمي تراكمي، ويبدأ من حيث انتهى إليه الآخرون، لذلك يقوم الباحث بعرض بعض من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث كما يلي:

- ١- دراسة دراسة (Jaiyeoba 2015) والتي هدفت إلى دراسة أثر استثمار رأس المال البشري والنمو الاقتصادي في نيجيريا، وهدفت الدراسة إلى قياس أثر العلاقة بين الاستثمار في

التعليم والصحة على النمو الاقتصادي وذلك خلال السلسلة الزمنية (١٩٨٢-٢٠١١) وقام الباحث بتحليل الانحدار باستخدام طريقة المربعات الصغرى (OLS) وتشير النتائج إلى وجود علاقة طويلة الأجل بين الانفاق الحكومي على التعليم والصحة والنمو الاقتصادي، بالإضافة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين إجمالي تكوين رأس المال الثابت مع النمو الاقتصادي، وأوصى الباحث بأهمية إعادة النظر في السياسات الصحية والتعليمية من أجل تسريع النمو الاقتصادي الذي يساهم في حل مشكلة الفقر التي يعاني منها النيجيريين.

٢- دراسة (Rahiman& Kodikal (2017 والتي هدفت إلى التعرف على تأثير الاتجاهات التي تؤدي إلى أداء أفضل للعاملين، وتكونت عينة الدراسة من (١١٠) موظفاً من موظفي بعض المستشفيات المختارة في ولاية كيرالا في الهند، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة؛ وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية وإيجابية بين الاتجاهات وأداء العاملين في القطاع الصحي؛ واوصت الدراسة ببعض السياسات لتحسين الاتجاهات الأكثر إيجابية في القطاع، وتم الاستفادة منها في ادراك وفهم متغير اتجاهات العاملين ومعرفة أثره في أداء العاملين وبالتالي تناوله كمتغير معدل في الدراسة الحالية.

٣- دراسة عبدان العتيبي، عمر صميده (٢٠٢٠) والتي هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تخطيط القوى العاملة الجيد على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة ميدانية على العاملين بمستشفى الإيمان العام بالرياض، وتكونت عينة الدراسة من (٦٣) موظفاً بمستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة؛ وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تخطيط القوى العاملة له أثره على الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفى الإيمان العام، وأنه مطبق بدرجة (كبيرة)، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تخطيط القوى العاملة بشكل دوري مستمر والأداء الوظيفي، وكذلك عدم وجود تأثير معنوي في ممارسة تخطيط القوى العاملة. وكذلك تخطيط القوى العاملة أسلوب ملائم لمتابعة الأداء، لكنه غير كاف، وهذا ما يحتم حتمية النظر للرقابة على أنها تدخل في عمل المؤسسة ودورها؛ واوصت الدراسة بضرورة وجود نظام تخطيط من قبل إدارة المؤسسة يتوافق وتطلعات المؤسسة بالدرجة الأولى، ويسهم ولو بالشيء القليل في رفع وتحسين مستوى الأداء لديه، كذلك تشكيل لجان متخصصة توكل لها مهمة تصميم الهيكل التخطيطي،

وتنظيماته، وإجراءاته، والإشراف على تطبيقه وجعله مفهوم وواضح من قبل المؤسسة، كذلك استخدام أساليب ومناهج تخطيطية تسهم في تقييم الأداء بكل موضوعية ولا تسبب الإحراج للمؤسسة.

٤- دراسة (Rahiman& Kodikal 2017) هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاتجاهات التي تؤدي إلى أداء أفضل للعاملين، وتكونت عينة الدراسة من (١١٠) موظفاً من موظفي بعض المستشفيات المختارة في ولاية كيرالا في الهند، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة؛ وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية وإيجابية بين الاتجاهات وأداء العاملين في القطاع الصحي.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

١- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية والمنهجية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للدراسة.

٢- الاطلاع بالوسائل الإحصائية للدراسة الحالية وعن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الأكثر ملائمة لإختيار نموذج الدراسة الافتراضي.

٣- التعرف على النتائج التي توصل إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لن يتناولوها.

الإطار النظري:

١- رأس المال الفكري:

(Ramírez,et al (2013,4) فقد عرفه بأنه: أحد الأسس الرئيسية المكونة للنظام التعليمي، حيث يعبر عن الأسس الفكرية التي توجد في المنظمة والتي تسعى إلى تنميتها عن طريق التدريب المستمر للعاملين بداخلها للإسهام في تحقيق الأهداف داخلها ولزيادة قدرتها على المنافسة.

ولويذة فرحاتي (٢٠١٦،٢٥٦) عرفته بأنه: "مجموعة الخبرات والقدرات والمهارات والكفاءات التي يمتلكها مجموعة من أفراد المنظمة، ومجموعة أفراد مبدعة ومبتكرة لكل ما هو متميز بالنسبة للمنظمة، هذه الأخيرة عليها أن تعمل على توظيف هذه المهارات من أجل زيادة الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية ليا، لأنه بمثابة السلاح التنافسي لها الذي يضمن لها البقاء في عالم الأعمال".

كذلك يعرفه عبد القادر موزاوي، إيمان زواركي (٢٠٢٣، ١٧٥) بأنه: "اسهامات ملموسة تكون في شكل مالي يقدمه المساهمون لتكون منظمات الأعمال بهدف تأسيس منظمة جديدة وإدارة شئونها وأنشطتها ويخزن في شكل أسهم عادية وأسهم ممتازة قابلة للتداول وقابلة للزيادة من خلال إعادة الاصدار والاكتتاب بالزيادة في رأس المال".

٢- أهمية رأس المال الفكري:

لرأس المال أهمية كبيرة للمنظمة التي تبحث عن تحقيق النجاح والتقدم في السوق والعمل على خلق ميزة تنافسية قوية كما وضحتها دراسة (Al, Anil (2016,386)، وإيمان الوكيل (٢٠٢١، ١٣١)، و (Novgorodov, 2022, 69)، ويمكن تحديد أهمية رأس المال الفكري فيما يلي:

- يعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع، ويمثل لها القوة الخفية التي تضمن لها البقاء والتطور.
- يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلي من يبحث عنه واستخراجه للوجود والممارسة وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تحافظ على العمل.
- يكون رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.
- يسمح لإدارة المنظمة من عمل خيارات إستراتيجية تستند إلي أصولها الفكرية المستغلة في ضوء الفرص والبيئة الخارجية، ويعطي للمنظمة قدرات وكفاءات تسهم في نجاحها.
- يعد رأس المال الفكري السلاح الاستراتيجي الأساسي والأول في المنظمة، هو المورد الثمين الذي يتسم بالندرة ولا يمكن تقليده فهو بمثابة القوة الخفية التي تضمن البقاء وإستمرارية المنظمة.
- تسهم عملية تحويل المعرفة في زيادة إنتاجية المنظمة وقدرة المنظمة على إستثمار تلك المعرفة يحقق لها ميزة تنافسية مقارنة مع مثيلاتها.
- أن الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري تكون المحدد النهائي للأداء التنظيمي وعلى المنظمات الراغبة في النجاح أن تعمل على الاستثمار الجيد لهذه الموجودات الفكرية.
- يحقق التنمية المستدامة للمنظمات وذلك مع التطورات والتغيرات التي تشهدها المنظمات وخاصةً بعد ظهور جائحة كورونا (Covid-19).

- أصبح رأس المال الفكري مصدراً مهماً من مصادر الميزة التنافسية ومفتاح النجاح والتميز، وعاملاً حاسماً في حياة المنظمات وأصلاً من أصولها الفكرية والمالية.
- يمثل الفرق بين القيمة السوقية والدفترية لأصول المنظمة والتي سببها رأس المال الفكري.
- يعتبر رأس المال الفكري من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين لأنه يمثل قوي علمية للمورد البشري تجعله قادراً على إحداث التغيير الاستراتيجي في المنظمة.

الدراسة التطبيقية:

الإجراءات المنهجية للبحث:

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه: جميع مفردات الظاهرة محل الدراسة، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من جميع العاملين بالمنظمات الصحية بمدينة الملك سلمان الطبية والبالغ عددهم (١٢٥٠) عاملاً خلال العام (٢٠٢٣م / ١٤٤٤هـ). اعتمد الباحث على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل نظراً لكبر مجتمع الدراسة، وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة عند معامل ثقة (٩٥%)، وحدود خطأ معياري (٥%)، وبافتراض أن نسبة توافر الخصائص المطلوب دارستها في مجتمع البحث هي (٥٠%)؛ فإن عدد مفردات العينة يمكن تحديده عن طريق معادلة معادلة ستيفن ثامبسون (Steven K. Thompson) التالية:

$$n = \frac{N * P * (1 - P)}{\left[(N - 1) * \left(\frac{d}{Z} \right)^2 \right] + P * (1 - P)}$$

وبالتالي يتضح بأن حجم العينة يتمثل يتمثل في (٢٩٥) عاملاً بالمنظمات الصحية بمدينة الملك سلمان الطبية، ومن ثم تم توزيع الاستبانات على العاملين، وتم استرداد عدد (٢٨٠) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (٩٥%) تقريباً، وذلك بعد استبعاد القوائم غير المكتملة.

توزيع عينة البحث وفقاً للبيانات الأساسية:

فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة والتي تتمثل في: (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي):

جدول (١)

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الخصائص الشخصية	الفئات	عدد	نسبة %
الجنس	ذكر	١٦٧	٥٩,٦
	أنثى	١١٣	٤٠,٤
الإجمالي		٢٨٠	١٠٠
الفئة العمرية	أقل من ٣٠	٣٦	١٢,٩
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	١٠٢	٣٦,٤
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠	١٢٣	٤٣,٩
	٥٠ سنة فأكثر	١٩	٦,٨
الإجمالي		٢٨٠	١٠٠
الحالة الاجتماعية	متزوج	١٦٤	٥٨,٦
	أعزب	٥٥	١٩,٦
	منفصل	٤٢	١٥,٠
	أرمل	١٩	٦,٨
الإجمالي		٢٨٠	١٠٠
المؤهل العلمي	إعدادية فما دون	٢٤	٨,٦
	دبلوم فني	٧١	٢٥,٤
	بكالوريوس	١٧٠	٦٠,٧
	دراسات عليا	١٥	٥,٤
الإجمالي		٢٨٠	١٠٠

يوضح الجدول ما يلي:

- توزيع عينة البحث بحسب الجنس: يتضح من الجدول السابق أن عدد الذكور أكبر من عدد في العينة، حيث بلغ عدد الذكور في العينة (١٦٧) مفردة بنسبة (٥٩,٦%)، بينما بلغ عدد الإناث (١١٣) مفردة بنسبة (٤٠,٤%)، ويرجع ذلك إلى زيادة أعداد الذكور عن الإناث في المنظمات الصحية.
- توزيع عينة البحث بحسب الفئة العمرية: يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة الدراسة يقعون في الفئة العمرية من (٤٠ إلى أقل من ٥٠)، حيث بلغ عددهم (١٢٣) مفردة بنسبة (٤٣,٩%)، يليهم يقعون في الفئة العمرية من (٣٠ إلى أقل من ٤٠) حيث بلغ

عدهم (١٠٢) مفردة بنسبة (٣٦,٤%)، ثم الذين يقعون في الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغ عددهم (٣٦) مفردة بنسبة (١٢,٩%)، وأخيراً أقل عدد من مفردات عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم (١٩) مفردة بنسبة (٦,٨%).

- **توزيع عينة البحث بحسب الحالة الاجتماعية:** يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة الدراسة متزوجون بعدد (١٦٤) مفردة وبنسبة (٥٨,٦%)، بينما الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في أعزب بلغ عددهم (٥٥) مفردة وبنسبة (١٩,٦%)، يليهم الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في منفصل بلغ عددهم (٤٢) مفردة وبنسبة (١٥%)، وأخيراً الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في أرمل بلغ عددهم (١٩) مفردة وبنسبة (٦,٨%).
- **توزيع عينة البحث بحسب المؤهل العلمي:** يتضح من الجدول السابق أن حوالي غالبية مفردات العينة حاصلون على بكالوريوس حيث بلغ عددهم (١٧٠) مفردة بنسبة (٦٠,٧%)، بينما الحاصلون على دبلوم فني بلغ عددهم (٧١) مفردة بنسبة (٢٥,٤%)، يليهم الحاصلون على إعدادية فما دون بلغ عددهم (٢٤) مفردة بنسبة (٨,٦%)، أخيراً الحاصلون على دراسات عليا بلغ عددهم (١٥) مفردة بنسبة (٥,٤%).

المعالجة الإحصائية للبيانات:

استخدم الباحث مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتفق مع اختبار فرضيات الدراسة وطبيعة البيانات لتحليل استمارات الاستبيان، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتشمل ما يلي:

- **التصميم والإعداد:** تشمل هذه المرحلة الحصول على بعض الأفكار والمتغيرات من واقع استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة؛ وتم تصميم الاستبيان وعرضه على مشرفي الدراسة، بمثابتهم ذوي خبرة في مجال التخصص ومن أعضاء الهيئة التدريسية في مجال الاختصاص، مما جعل الاستمارة أكثر دقة، واستيعاباً من قبل عينة الدراسة، وقد تم إجراء التعديلات، وفق آراء السادة مشرفي الدراسة، وتم اعتماد الاستبيان في صورته الحالية.

- **التحقق من سلامة وصحة استمارة الاستبانة:** تشمل هذه المرحلة القيام بدراسة استطلاعية لعينة بهدف اختبار صحة استمارة الاستقصاء، ومدي توافرها للبيانات المطلوبة ووضوح كل الأسئلة، ومن واقع تقويم هذه الدراسة تم تعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة واستبعاد البعض الآخر على نحو يحقق أهداف الدراسة.

- **تهيئة الاستبانة:** تم تقسيم استمارة الاستبانة على النحو التالي: المعلومات الأساسية للمستقضي منهم وتتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة) والمتدرج من (١ - ٥).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تتمثل أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل أسئلة الاستبيان فيما يلي:

١- اختبار ثبات وصدق (Reliability and Validity Test) استمارة الاستبيان؛ بهدف قياس ثبات محتوى محاور الدراسة باستخدام معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

٢- الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics): تشمل الجداول التكرارية والرسوم البيانية، وبعض المقاييس الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لتحديد سمات وخصائص واتجاهات عينة الدراسة.

٣- اختبار "ت" (One Sample T Test).

٤- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis).

٥- اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test).

٦- اختبار تحليل التباين "ANOVA" (Analysis of Variance).

التحليل الإحصائي واختبار الفروض:

١- اختبارات الثبات والصدق (Reliability and Validity Test):

يقصد بالثبات مدي استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة يمكن استخدام معامل (ألفا كرونباخ) حيث تتراوح قيمته بين (١,٠)، حيث أن ارتفاع قيمته تدل على تحقق الثبات بدرجة عالية، أما بالنسبة للصدق فيقصد به أن أداة الدراسة تقيس

ما وضعت لقياسه، ويحسب عن طريق ايجاد الجزر التربيعي لمعامل الثبات؛ والجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج (SPSS) لمعامل الثبات ومعامل الصدق لمحاور الدراسة:

جدول (٢)

معامل الثبات ومعامل الصدق لاستمارات الاستبانة

البعد	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	معامل الصدق
رأس المال الفكري	٢١	٠,٧٣٠	٠,٨٥٤
أداء العاملين	٣٤	٠,٧٥٥	٠,٨٦٩
المحاور ككل	٥٥	٠,٨١٣	٠,٩٠٢

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- يلاحظ أن قيمة معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة تتجاوز (٠,٧) وهي قيمة مقبولة ومرتفعة لتحقيق أغراض الدراسة، وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بالثبات؛ كما إن معامل الصدق لكل محور يتجاوز (٠,٨) وتعد هذه القيمة مقبولة ومرتفعة أيضاً.
- ٢- كما أن قيمة معامل الثبات ومعامل الصدق لاستمارة الاستبانة ككل مقبولة ومرتفعة لأغراض الدراسة؛ وبالتالي تدل قيم معامل الثبات ومعامل الصدق وفقاً للجدول السابق على تمتع الاستبيان بمعامل ثبات عالي، وبالتالي قدرته على تحقيق أهداف الدراسة.

الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية (مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من أبعاد البحث، لمعرفة الأهمية النسبية لأسئلة الاستمارة والاتجاه العام لمحاور استمارة الاستبانة التي تتعلق بدور استراتيجية الترويج في بناء الصورة الذهنية.

- المتغير الأول: رأس المال الفكري:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق برأس المال الفكري، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير رأس المال الفكري

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الالهية	الاتجاه العام
البعد الأول: رأس المال البشري:					
١	توظف المنظمة العاملين الذين يمتلكون الخبرة في مجال عملهم.	٤,٦٢٨٦	٠,٥٣٣٣٧	١	موافق بشدة
٢	امتلك معرفة كافية حول الخبرة في مجال الأعمال المكلف بها.	٤,٥٦٤٣	٠,٥٤٤٩١	٢	موافق بشدة
٣	يشارك العاملين في المنظمة في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وخبراتهم.	٤,٥٥	٠,٥٥٢٩٣	٣	موافق بشدة
٤	امتلك المعلومات الكاملة اللازمة لأداء المهام بأفضل وجه.	٤,٤٢١٤	٠,٧٠٣٩٩	٤	موافق بشدة
٥	تستخدم المنظمة أسلوب العمل الجماعي في إنجاز المهام المطلوبة.	٤,٢٠٧١	٠,٧٦١٩٧	٥	موافق بشدة
٦	توفر المنظمة استمرار العمل حتى وإن ترك أحد العاملين العمل.	٤,١٧٥	٠,٧٨١٥٦	٦	موافق
٧	تتناسب مؤهلات العاملين في المنظمة مع المهام والواجبات المكلفين بها.	٤,٠٦٠٧	٠,٧٩٨٦٧	٧	موافق
المتوسط للبعد		٤,٣٧٢٤٤٣			موافق بشدة
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي:					
١	يوفر الهيكل التنظيمي بالمنظمة الوضوح في طبيعة العلاقات القائمة بين العاملين.	٤,٤٦٠٧	٠,٦٠٣٣٦	١	موافق بشدة
٢	توفر المنظمة التطوير المستمر للعمليات الادارية بشكل يحسن الأداء.	٤,٢٦٤٣	٠,٦٩٤١٧	٢	موافق بشدة
٣	تعمل المنظمة على تمكين العاملين وتفويضهم في الكثير من السلطات.	٤,٢٣٢١	٠,٦٩٢٨	٣	موافق بشدة
٤	أرى أن أغلب المنظمات تمتلك إدارة واعية ومتطورة.	٤,١٣٩٣	٠,٧٨٨٧٤	٤	موافق
٥	تتضمن سياسات وإجراءات المنظمة خلق معرفة جديدة بصفة مستمرة.	٣,٩٨٢١	٠,٧٢٥٦٥	٥	موافق
٦	تسهل قواعد البيانات بالمنظمة في سرعة انجاز العمل بالشكل المطلوب.	٣,٨٤٦٤	٠,٨٥١٧٢	٦	موافق
٧	تمتلك المنظمة هيكل تنظيمي مرن وفعال..	٣,٨٢١٤	٠,٨٨٢٠٦	٧	موافق
٨	تشجع المنظمة التطوير العلمي من خلال برامج التعليم والتدريب للعاملين.	٣,٧٠٧١	٠,٩٣٥١٥	٨	موافق
الاتجاه العام للبعد		٤,٠٥٦٦٧٥			موافق
البعد الثالث: رأس المال العلاقات:					
١	أشجع معارفي على التردد على المنظمة التي أعمل بها.	٤,٤	١,٠٠٠٣٦	١	موافق بشدة
٢	تسعى المنظمة لإقامة علاقات تعاون من منظمات عربية لتطوير معارف العاملين بها.	٤,٣٧٨٦	٠,٩٧٦١٩	٢	موافق بشدة
٣	يشعر العملاء بالرضا عن الخدمات التي تقدمها المنظمة باستمرار.	٤,٢١٠٧	١,٠٨٥٢	٣	موافق بشدة
٤	تحرص المنظمة على الاحتفاظ بعملائها وكسب رضاهم وولائهم لها..	٤,١٥٣٦	١,٠٦٨٢٧	٤	محايد
٥	تتواصل إدارة المنظمة مع العملاء في حال تقديم الشكاوى والمقترحات.	٣,٩٣٥٧	٠,٩٨١٦٣	٥	موافق
٦	تسعى المنظمة للحصول على عضوية العديد من الجمعيات المهنية والعلمية.	٣,٨٧١٤	١,١٠٢٩	٦	موافق
المتوسط للبعد		٤,١٥٨٣٣٣			موافق
المتوسط العام للمتغير		٤,١٩٥٨١٧			موافق

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن معظم مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافقة بشدة والموافقة) على أسئلة البعد الأول: رأس المال البشري ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (٣,٤) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة؛ كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق بشدة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (٤,٣٧٢٤٤٣)، وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن معظم مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافقة بشدة والموافقة) على أسئلة البعد الثاني: رأس المال الهيكلي ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (٣,٤) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (٤,٠٥٦٦٧٥)، كما وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول.
- أن معظم مفردات العينة تنحصر آرائهم بين الموافقة بشدة والموافقة على أسئلة البعد الثالث: رأس المال العلاقات ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (٣,٤) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (٤,١٥٨٣٣٣) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول السابق.
- مما سبق نجد أن المتوسط المرجح لأسئلة متغير رأس المال الفكري ككل يمثل الموافقة حيث أن قيمة الوسط الحسابي تساوي (٤,١٩٥٨١٧) ..

- المتغير الثاني: أداء العاملين:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بأداء العاملين، وقد جاءت استجابات افراد العينة على النحو التالي:

جدول (٤)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور متغير الصورة الذهنية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
---	---------	---------	-------------------	---------------	---------------

البعد الأول: المعرفي:				
١	تقدم المستشفى التوعية الكافية حول حقوقي العلاجية.	٣,٧٤٩٣	١,٠٦٠٢٣	١ موافق
٢	امتلك معرفة كافية حول الإنجازات السابقة للمستشفى.	٣,٦٠٩٣	١,٢٣٥٠٣	٢ موافق
٣	أتعرف بسهولة على الخدمات التي تقدمها المستشفى.	٣,٥٥٦٩	١,٠٦٠٥١	٣ موافق
٤	ساهمت المستشفى في زيادة قدرتي على التعامل مع الخدمات التي تقدمها.	٣,٤٥٤٨	١,٠٣٣١٥	٤ موافق
٥	امتلك معلومات عن بعض التخصصات الطبية في المستشفى.	٣,٤١٦٩	١,٣٢٦٠٦	٥ موافق
٦	امتلك معلومات كاملة عن جميع الخدمات التي تقدمها المستشفى.	٣,٢٨٨٦	١,٢٣٣٥٨	٦ محايد
٧	ساهمت المستشفى زيادة الثقافة العلاجية لدى.	٢,٩٧٩٦	١,٢٥٢٩٠	٧ محايد
الاتجاه العام للمحور		٣,٤٣٦٥ موافق		
البعد الثاني: الوجداني:				
١	زاد التعريف بما تمتلكه المستشفى من طواقم متخصصة في اهتمامي بها.	٣,٦٠٦٤	١,١٢١١٢	١ موافق
٢	تساهم الجهود الترويجية للمستشفى في زيادة متابعتي لأخبارها.	٣,٥٩١٨	١,١٣٢٧٩	٢ موافق
٣	ساهم الترويج للمستشفى في شعوري بالفخر والإعزاز.	٣,٣٧٩٠	١,٠٢٤١٧	٣ محايد
٤	أرغب في الإستمرار بالتعامل مع المستشفى لاهتمامها ببناء علاقات جيدة معي.	٣,٢٩٧٤	٠,٩٦٦٨٠	٤ محايد
٥	أشعر بتميز المستشفى بكادر استقبال جيد.	٣,٢٥٠٧	١,٢٥٠٠٧	٥ محايد
٦	أفضل التعامل مع المستشفى لاهتمامها بتزويدي بمعلومات عن خدماتها بإستمرار.	٣,٢٤٢٠	١,٢٠٥٣٩	٦ محايد
٧	أرى أن أغلب المستشفيات تمتلك إدارة واعية ومتطورة.	٣,٢٣٩١	١,١٩٠١١	٧ محايد
٨	أشعر أن المستشفى تبذل كل ما بوسعها لكسب ثقة العملاء.	٣,٠٢٠٤	١,١٦٥٨٦	٨ محايد
الاتجاه العام للمحور		٣,٣٢٨٤ محايد		
البعد الثالث: السلوكي:				
١	أقوم بزيارة المستشفى للمتابعة بصفة مستمرة.	٣,٢٤٧٨	١,٠٦٧٧٨	١ محايد
٢	أقوم بمتابعة موقع المستشفى باستمرار لمعرفة كل ما هو جديد.	٣,٢٣٣٢	١,٠١٩٣٢	٢ محايد
٣	أشجع معارفي على التردد على المستشفى التي أتعامل معها.	٣,١٣٧٠	١,١٤٠١٢	٣ محايد
٤	أتواصل مع الإدارة في حال تقديم الشكاوى والمقترحات.	٣,١٢٥٤	١,٢٩٧٣٣	٤ محايد
٥	ألتزم بالقواعد والإرشادات التي تضعها المستشفى.	٣,٠٩٩١	١,١٨٥٤٧	٥ محايد
٦	أتعاون مع أفراد المجتمع في الحملات الإعلانية تجاه المستشفى.	٢,٩٩١٣	١,٢٠٧٨٩	٦ محايد
الاتجاه العام للمحور		٣,١٣٩٠ محايد		
المتوسط العام للمتغير		٣,٣٠١٣ محايد		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم بين (الموافقة والحيادية) على أسئلة **البعد الأول**: المعرفي ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (٢,٦) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة؛ كما أن الاتجاه العام لهذا **البعد** هو (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (٣,٤٣٦٥) قد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة **البعد الثاني**: الوجداني ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (٢,٦) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة؛ كما أن الاتجاه العام لهذا **البعد** هو (الحيادية) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (٣,٣٢٨٤).
- أن مفردات العينة تتمثل آراءهم في (الحيادية) على أسئلة **البعد الثالث**: السلوكي ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (٣,٤) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا **البعد** هو (الحيادية) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (٣,١٣٩٠) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول السابق؛ مما سبق نجد ان المتوسط المرجح لأسئلة متغير الصورة الذهنية ككل يمثل الرأي المحايد حيث أن قيمة الوسط الحسابي تساوي (٣,٣٠١٣).

- اختبار فروض البحث:

❖ **الفرض الرئيسي الأول**: يلعب الاستثمار في رأس المال الفكري دورًا فعالًا في المنظمات الصحية:

حيث تم قياس دور رأس المال الفكري في استمارة الاستبيان من خلال (٢١) عبارة، من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي "Likert" لتحديد درجة (الموافقة) على كل عبارة.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار "ت" (One Sample T test) لقياس الفرق بين متوسط الإجابات على كل عبارة من العبارات المعبرة عن دور رأس المال الفكري والمتوسط العام والذي يمثل الرأي المحايد، وتم التأكد من تحقق شرط استخدام هذا الاختبار وهو الطبيعية (Normality)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (٥)

نتائج اختبار الفرض الرئيسي الأول باستخدام اختبار "ت"

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
			القيمة "T"	المعنوية "Sig."
رأس المال الفكري	٣,٩٠٥٣	٣٢٨٤٩٠	٤٦,١١٤	٠,٠٠٠

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- قيمة الوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة على متغير رأس المال الفكري بلغت (٣,٨٦٦١) بانحراف معياري (٣٩٠٣٧).
- نتيجة الاختبار معنوية، حيث إن قيمة مستوى المعنوية (Sig.) قد بلغت (٠.٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الرئيسي الأول: الذي ينص على: "يلعب الاستثمار في رأس المال الفكري دوراً فعالاً في المنظمات الصحية" وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

❖ **الفرض الرئيسي الثاني:** "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وأداء العاملين في المنظمات الصحية".

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني (ثلاث) فروض فرعية على النحو التالي:

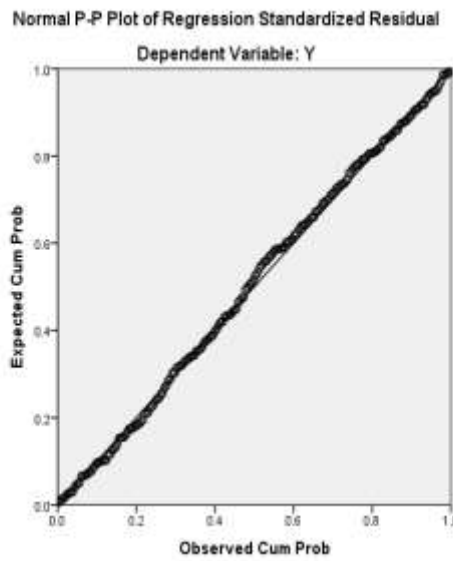
- **الفرض الفرعي الأول:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري وأداء العاملين في المنظمات الصحية.
- **الفرض الفرعي الثاني:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس مال الهيكلية وأداء العاملين في المنظمات الصحية.
- **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال العلاقات وأداء العاملين في المنظمات الصحية.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis) بين أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة وأداء العاملين

كمتغير تابع؛ ولاستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لابد من التحقق من تحقق بعض الفروض (Assumptions) أهمها ما يلي:

١- تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي (Normality Test):

من خلال فحص مخطط (P-P) الطبيعي للعلاقة بين الاحتمال التراكمي المشاهد والاحتمال التراكمي المتوقع للبواقي المعيارية والذي يأخذ الشكل التالي:



شكل (٦)

مخطط (P-P) الطبيعي

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يلاحظ من الشكل السابق أن النقاط موزعة بشكل عشوائي ومتقارب من الخط الذي يصل بين الركن الأيمن الأعلى والركن الأيسر الأسفل، مما يدل على تحقق الفرض.

أيضاً يمكن التحقق من صحة هذا الفرض من خلال اختباري (Kolmogorov-Smirnov)، و(Shapiro-Wilk)، كالتالي:

جدول (٦)

اختبارات الطبيعية

اختبار	إحصاء الاختبار	(Sig.) المعنوية
Kolmogorov-Smirnov	٠٣٤٠	٢٠٠٠

٥٥١.	٩٩٥.	Shapiro-Wilk
------	------	--------------

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

حيث أظهرت النتائج أن قيمة (Sig.) المعنوية أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي تحقق الفرض.

٢- عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي (No Multicollinearity):

يفترض الانحدار الخطي المتعدد أن المتغيرات المستقلة لا ترتبط ارتباطاً وثيقاً ببعضها البعض؛ يتم اختبار هذا الافتراض باستخدام مصفوفة الارتباطات أو من خلال حساب معامل تضخم التباين (VIF) لكل متغير مستقل على النحو التالي:

جدول (٧)

معامل تضخم التباين (VIF)

Collinearity Diagnostics	
(VIF)	المتغيرات المستقلة
١,٥٢٧	رأس المال البشري
١,٤٩٢	رأس مال الهيكلية
١,٠٣١	رأس المال العلاقات

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (VIF) لكل للمتغيرات المستقلة أقل من (١٠)، حيث إنها تتراوح بين (١,٣٦٠,٢,٥٢٧)، مما يعني أنه لا يوجد ارتباط معنوي بين المتغيرات المستقلة وبالتالي تحقق الفرض.

٣- عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي (No Autocorrelation):

يعني هذا الافتراض أن البواقي (residuals) غير مرتبطة، حيث يمكن اختبار هذا الافتراض باستخدام اختبار (Durbin-Watson) حيث يختبر الفرضية الصفرية القائلة بأن الأخطاء غير مرتبطة ضد الفرض البديل بارتباط الأخطاء العشوائية؛ ويتضح من نتائج التحليل ما يلي:

جدول (٨)

اختبار (Durbin-Watson)

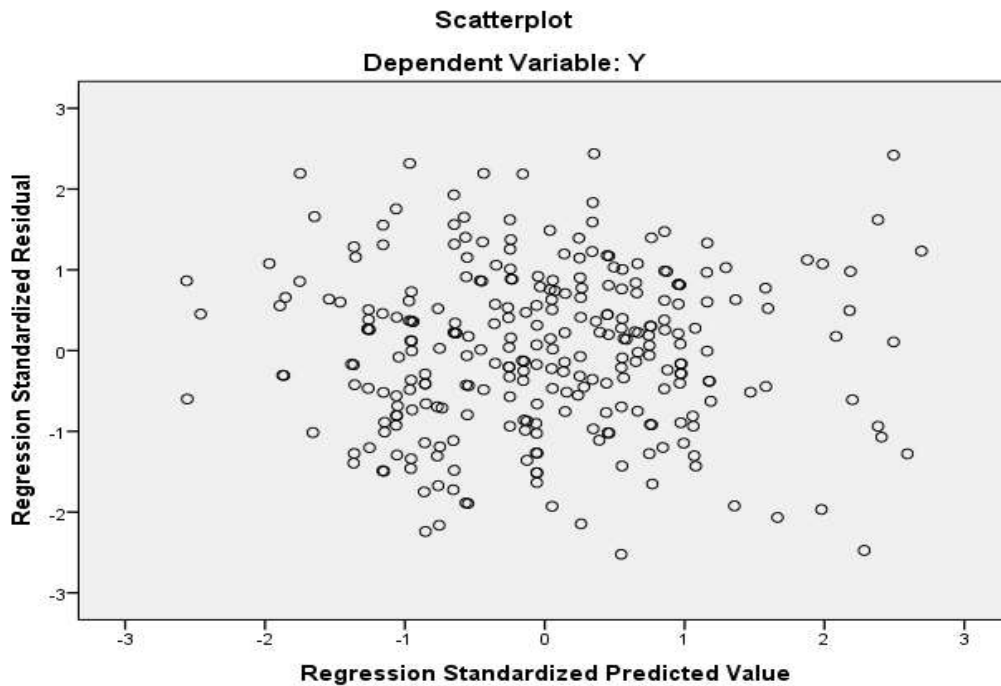
اختبار	إحصاء الاختبار
(Durbin-Watson)	١,٨٥٠

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار قريبة من (٢)، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية بأن البواقي غير مرتبطة، مما يعني أنه تم التحقق من الافتراض.

٤- تجانس التباين (Homoscedasticity):

يعني هذا الافتراض أن البواقي لها تباين ثابت عند كل نقطة في النموذج الخطي؛ عندما لا يتحقق هذا الأمر يُقال إن تباين البواقي يعاني من عدم التجانس (Homoscedasticity)، يمكن اختبار هذا الافتراض باستخدام شكل الانتشار (scatterplot) على النحو التالي:



شكل (٧)

شكل الانتشار (scatterplot)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

نلاحظ من الشكل السابق أنه لا يوجد نمط واضح في للبواقي، مما يعني أن لها تباين ثابت، وبالتالي تحقق هذا الفرض؛ ويأخذ النموذج المقترح الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 ind1 + \beta_2 ind2 + \beta_3 ind3 + e_{it}$$

ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار المتعدد:

جدول (٩)

نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني باستخدام تحليل الانحدار المتعدد

اختبار "ت"		معاملات	معاملات	المتغيرات المستقل
"Sig." المعنوية	القيمة "T"	بيتا	الانحدار "B"	
٠.٠٠٠	١٥,٢٧٦		٢,٦٩٧	الثابت
٠.٠٠٠	٤,٤٢٥	٠,١٨١	٠,١٧٧	رأس المال البشري
٠.٠٠٠	٤,٦٧٦	٠,٣١٢	٠,١٨٢	رأس مال الهيكلية
٠.٠١٠	٣,٣٥٨	٠,١٣٦	٠,٠٦٩	رأس مال العلاقات
١٩,٩٤٢				المعنوية الكلية للنموذج:
٠,٠٠٠				قيمة F المحسوبة (F)
				المعنوية (Sig.)
٤٧٤.				معامل التحديد (R^2)
٦٨٨.				معامل الارتباط (R)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- ١- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية أقل من (٠,٠٥) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد ككل، وهذا يعني أنه يوجد متغير مستقل واحد على الأقل يؤثر على أداء العاملين.
- ٢- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .474$)، وهذا يعني أن ابعاد رأس المال الفكري تفسر (٤٧,٤%) من التغيرات التي تحدث في أداء العاملين في المنظمات الصحية بمدينة الملك سلمان.

٣- الارتباط بين المتغيرين: بلغت قيمة معامل الارتباط تقريباً ($R= ٦٨٨٠$)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين.

٤- معاملات بيتا: يتضح من معاملات بيتا أن رأس مال الهيكلية صاحب التأثير الأكبر على وأداء العاملين يليه رأس المال البشري، وأخيراً رأس مال العلاقات.

٥- معنوية المتغيرات المستقلة: حيث:

- بلغت قيمة معامل الانحدار ($٠,١٧٧$) بالنسبة لمتغير رأس المال البشري، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين رأس المال البشري كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوي (sig.) المعنوية بلغ ($٠,٠٠٠$) وهو أقل من ($٠,٠٥$).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتحسين أداء العاملين في المنظمات الصحية بمدينة الملك سلمان. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)

- بلغت قيمة معامل الانحدار ($٠,١٨٢$) بالنسبة لمتغير رأس مال الهيكلية، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين رأس مال الهيكلية كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوي (sig.) المعنوية بلغ ($٠,٠٠٠$) وهو أقل من ($٠,٠٥$).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الثاني:

الذي ينص على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس مال الهيكلية وأداء العاملين في المنظمات الصحية. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

- بلغت قيمة معامل الانحدار ($٠,٠٦٩$) بالنسبة لمتغير رأس المال العلاقات، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين رأس المال العلاقات كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوي (sig.) المعنوية بلغ ($٠,٠٠١$) وهو أقل من ($٠,٠٥$).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الثالث:

الذي ينص على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال العلاقات وأداء العاملين في المنظمات الصحية، وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

وبناءً على ما سبق يتم قبول الفرض الرئيسي الثاني:

الذي ينص على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وأداء العاملين في المنظمات الصحية، وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

٣- الفرض الرئيسي الثالث: تختلف الاتجاهات حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين وفقاً لخصائص المستقضي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

وينتزع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية، وسيتم تحليلها على النحو التالي:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الجنس.

تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (١٠)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين

المتغير	النوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "T"	(sig.) المعنوية
رأس المال الفكري	ذكر	٣,٨٧٦٥	٣٠٥٩٠.	١,٧٨٧-	٠,٧٥.
	أنثى	٣,٩٤٧٧	٣٥٦٤٦.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (٠.٧٥) وهي أكبر من (٠.٠٥) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين (الذكور والإناث) من حيث ات حول دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين في المنظمات الصحية بمدينة الملك سلمان.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى:

التي تنص على أنه: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الجنس؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

- **الفرض الفرعي الثاني:** يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الفئة العمرية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (١١)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	الفئة العمرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"
				القيمة "F" (sig.) المعنوية
رأس المال الفكري	أقل من ٣٠	٣,٨٧٣٠	٣٠٣٣١.	٩,٨٩٧ ٠,٠٠٠
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	٣,٩٣٤٦	٣٥٢٩٩.	
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠	٣,٨٨٣٩	٣٠٠٨٧.	
	٥٠ سنة فأكثر	٣,٩٤٧٤	٤١١١٤.	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين العاملين باختلاف الفئة العمرية من حيث اتجاهاتهم حول دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين في المنظمات الصحية بمدينة الملك سلمان، هذا الفرق لصالح الأفراد في الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠)، حيث أن أفراد هذه الفئة يمتلكون الخبرة الكافية التي تمكنهم من التعامل مع كافة أفراد المجتمع ويمتلكون المهارات التي تساعدهم على التعامل مع جميع شرائح المجتمع، ومعرفة احتياجاتهم وتعمل على تلبية رغباتهم واهتماماتهم والحرص على إرضاء العملاء وكسب ولائهم للمنظمة.

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية:

التي تنص على أنه: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الفئة العمرية؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)".

- **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الحالة الاجتماعية. تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (١٢)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	الحالة الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة "F"	اختبار "ت"
رأس المال الفكري	متزوج	٣,٩٣٢٦	٣٤٧٩٣.	٠,٤٤٩	٣١٤.
	أعزب	٣,٨٠٦٩	٢٩٤٤٦.		
	منفصل	٣,٩٧٩٦	٢٩٣٣٨.		

		٢٣٨٢٦.	٣,٧٨٩٥	أرمل	
--	--	--------	--------	------	--

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (٠.٣١٤) وهي أكبر من (٠,٠٥) وبالتالي لا يوجد فرق معنوي بين الأفراد باختلاف الحالة الاجتماعية من حيث اتجاهاتهم حول دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين في المنظمات الصحية.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة:

التي تنص على أنه: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الحالة الاجتماعية؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)، حيث أن أفراد هذه الفئة يسعون لتحقيق النجاح والاستمرارية والتقدم في أعمالهم، حيث أصبح العمل على تحسين الأداء داخل المنظمة وخارجها بشكل إيجابي للأفراد هدفًا لهم رغبةً في تحقيق النجاح والاستمرارية من خلال دراسة الجمهور والتعرف على آرائه وانطباعاته واتجاهها ومعرفة توقعاتهم والعمل على تحقيقها بما يضمن كسب رضاهم وانتمائهم للمنظمة.

- **الفرض الفرعي الرابع:** يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف المؤهل العلمي. ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين، حيث أن المعاهد تشمل (أربع) فئات، وتم التأكد من تحقق شروط استخدام هذا الاختبار (الطبيعية وتجانس التباين)؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

جدول (١٣)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
رأس المال	إعدادية فما دون	٣,٩٠٤٨	٢٦٩٣٧.		
	دبلوم فني	٣,٨٦١٨	٣٦٠٦١.		

٠,٠١٤	٣,٦٢٦	٢٩٧٩٨.	٣,٩٠٦٤	بكالوريوس	الفكري
		٥٠٩٥٤.	٤,٠٩٨٤	دراسات عليا	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (٠,٠١٤) وهي أقل من (٠,٠٥) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين الأفراد باختلاف المؤهل العلمي من حيث اتجاهاتهم دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين باختلاف المؤهل العلمي.

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة:

التي تنص على أنه: يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف المؤهل العلمي؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)، مما يعني أن اختلاف المؤهل العلمي يؤثر على اتجاهات العاملين داخل المنظمة لتحسين الأداء بشكل إيجابي والعمل على تحقيق رغبات العملاء وكسب رضاهم وولائهم تجاه المنظمة، حيث أن رأس المال الفكري له دور كبير في تحسين جودة الخدمات وزيادة القدرة الإنتاجية للعاملين داخل المنظمة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

❖ النتائج:

- ١- قبول الفرض الرئيسي الأول: يلعب الاستثمار في رأس المال الفكري دوراً فعالاً على أداء العاملين في المنظمات الصحية" وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).
- ٢- قبول الفرض الرئيسي الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وأداء العاملين في المنظمات الصحية، وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)؛ وبالتالي:
- قبول الفرض الفرعي الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري وأداء العاملين في المنظمات الصحية. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).
- قبول الفرض الفرعي الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس مال الهيكلية وأداء العاملين في المنظمات الصحي. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).
- قبول الفرض الفرعي الثالث: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال العلاقات وأداء العاملين في المنظمات الصحية. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

٣- **الفرض الرئيسي الثالث:** تختلف الاتجاهات حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري فعلى أداء العاملين وفقاً لخصائص المستقصي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي أربع فرضيات فرعية على النحو التالي:

- **رفض الفرض الفرعي الأول:** يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الجنس؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

- **قبول الفرض الفرعي الثاني:** يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول دور الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الفئة العمرية؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

- **رفض الفرض الفرعي الثالث:** يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف الحالة الاجتماعية؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

- **قبول الفرض الفرعي الرابع:** يوجد اختلاف في اتجاهات العاملين بالمنظمات الصحية حول الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء العاملين باختلاف المؤهل العلمي؛ وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

The research aimed to measure the impact of investment in intellectual capital on the performance of employees in health organizations. The study sample consisted of (280) workers in health organizations in King Salman Medical City. The study tools were a questionnaire form, and the results of the research concluded that investment in intellectual capital plays a role in Intellectual capital plays an effective role in health organizations, and there is a statistically significant relationship between investment in intellectual capital and the performance of workers in health organizations, as there is a statistically significant relationship

between investment in human capital and the performance of workers in health organizations, and there is also a significant relationship Statistics between investment in structural capital and the performance of workers in health organizations. There is also a statistically significant relationship between investment in relational capital and the performance of workers in health organizations. Trends regarding investment in intellectual capital also differ on the performance of employees according to the personal characteristics of those surveyed (gender, age group, marital status, educational qualification). The study recommended the need for health organizations to pay great attention to the intellectual capital variable so that they can progress, succeed, and achieve continuity. As well as providing the necessary training programs for its employees to improve their ability to achieve the organization's goals and work to attract customers to benefit from the services provided by the organization and interact with them.

❖ التوصيات:

- ١- ينبغي على المنظمات الصحية العناية بشكل كبير بمتغير رأس المال الفكري حتى يمكنها التقدم والنجاح وتحقيق الاستمرارية.
- ٢- ضرورة اهتمام المنظمات الصحية بمتغير تحسين أداء العاملين بشكل موسع إذ إنَّ ذلك سيعزز من قدرتها على تحقيق العديد من الأهداف الترويجية، وذلك عن طريق:
 - خلق جو من التفاهم والعلاقات الحسنة بين العاملين ورؤسائهم مما يشعرهم بأنَّ جهدهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضوع تقدير واهتمام من قبل الإدارة.
 - اكساب العاملين في المنظمة المهارات التي تمكنهم من جذب مستفيدين جدد للخدمات التي تقدمها المنظمة.
 - عقد دورات تدريبية للعاملين في المنظمة بصفة مستمرة لمواجهة المعوقات والمشكلات التي تواجه المنظمة.

- الاهتمام بقدرات العاملين واعطائهم الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات وتشجيعهم وتحفيزهم على أداء العمل مع مراعاة الجانب الإنساني لديهم.

الدراسات المستقبلية المقترحة:

١- دور الاستثمار رأس المال البشري في تطوير أداء العاملين للمنظمات الصحية.

٢- دور الاستثمار رأس المال الهيكلي في تعزيز جودة أداء العاملين.

٣- دور الاستثمار رأس المال الفكري في زيادة إلتزام العاملين في المنظمات الصحية.

المراجع الأجنبية:

- ٨- Al, A. D., & Anil, I. (2016). The comparison of the individual performance levels between full-time and part-time employees: the role of job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 382-391.
- ٩- Chatterji, N& Kiran, R. (2023). The influence of human, organizational and relational capital of universities on their performance: a developing economy perspective. *Journal of Intellectual Capital*, 24(3), 799-829.
- ١٠- Novgorodov, P. (2022). Sustainable Development of Universities Based on Their Intellectual Capital, *Proceedings of the International Scientific and Practical Conference Sustainable development of environment after Covid-19 (SDEC 2021)*, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, (632), 68-72.
- ١١- Rahiman, M. H. U., & Kodikal, R. (2017). Impact of employee work related attitudes on job performance, *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 13(2), 93-105.
- ١٢- Ramírez, Y., Tejada, A., & Gordillo, S. (2013). Recognition of intellectual capital importance in the university sector, *International Journal of Business and Social Research*, 3.(٤)