

أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة - الشلف -

*The impact of human capital on organizational performance in private hospitals-Chlef-**L'impact du capital humain sur la performance organisationnelle dans les hôpitaux privés -Chlef-*نصيرة قوريش
Nassira KOURAICHE

أستاذ كحاضر

مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال الافريقي

جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

n.kouraiche@univ-chlef.dz

/

تاريخ النشر: 2019/10/15

كريمة براهيمى
Karima BRAHIMI

طالبة دكتوراه

مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال الافريقي

جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

k.brahimi@univ-chlef.dz

0799356844

تاريخ الاستلام: 2019/04/23

تاريخ القبول: 2019/10/11

ملخص:

قامت هذه الدراسة بتحليل العلاقة بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف، من خلال توزيع استبانة على عينة من شاغلي الوظائف الاشرافية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف، وقد تم تحليل الاستبانة بالاستخدام الحزمة الإحصائية IBM Spss.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر موجب ذو دلالة معنوية لجميع أبعاد رأس المال البشري على الأداء التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموارد البشري واستثماره في تحسين أداء المنظمة بما يضمن لها البقاء والتميز.

كلمات مفتاحية: رأس المال البشري، الأداء التنظيمي، المؤسسات الاستشفائية الخاصة.

تصنيف JEL: O34, M10

Abstract:

This study analyzed the relationship between human capital and organizational performance in private healthcare organizations in the state of Chlef. During the distribution of a questionnaire on a sample of supervisors in private healthcare organizations in the state of Chlef. The questionnaire was analyzed using the statistical package IBM Spss.

The study found that there is a significant positive effect of all human capital dimensions on organizational performance. Upon that, a number of recommendations have been offered the most important of which is the need to pay attention to the human resource and invest in improving the performance of the organization so as to ensure its survival and excellence.

Keywords: Human capital; Organizational performance; Private hospital institutions.

Jel Classification Codes: : M10,O34

Résumé:

Cette étude a analysé la relation entre le capital humain et la performance organisationnelle dans les organisations de soins de santé privées de l'État de Chlef. Lors de la distribution d'un questionnaire à un échantillon de superviseurs dans des établissements de santé privés de l'État de Chlef. Le questionnaire a été analysé à l'aide du logiciel statistique IBM Spss.

L'étude a révélé que toutes les dimensions du capital humain avaient un effet positif significatif sur la performance organisationnelle. Un certain nombre de recommandations ont

été proposées. Le plus important est la nécessité de prêter attention aux ressources humaines et d'investir dans l'amélioration des performances de l'organisation afin d'assurer sa survie et son excellence.

Mots-clés: Capital humain; Performance organisationnelle; établissements hospitaliers privés.

Codes de classification de Jel: M10,O34

1. مقدمة:

تواجه منظمات الأعمال العديد من التحديات في ظل عصر العولمة والتسارع التكنولوجي وزيادة حدة المنافسة، الأمر الذي يستدعي تبني سياسات متطورة تستطيع من خلالها تحقيق مستويات أداء عالية تمكنها من البقاء والنمو. وبشكل رأس المال البشري أهم أصول المنظمة وأحد أهم محددات الأداء التنظيمي والجزء الأكثر أهمية في الميزة التنافسية لمعظم المنظمات، وله تأثير مهم على نجاح المنظمة وأدائها وكفاءتها.

والمؤسسات الاستشفائية الخاصة كغيرها من منظمات الأعمال تسعى جاهدة للمحافظة على استمراريته ومواجهة حالة المنافسة والتميز على المنظمات الأخرى العاملة في السوق على مستوى جودة الأداء أو الخدمة أو غيرها، الأمر الذي يدفع هذه المنظمات إلى الاهتمام برأس مالها البشري باتجاه تحسين أدائها التنظيمي وتحقيق البقاء والتميز. وفي هذا الاتجاه تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف؟ ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

- هل يوجد علاقة بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف؟
 - ما أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف؟
- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات التي تدرسها رأس المال البشري والأداء التنظيمي، بالإضافة إلى كونها تناقش قطاعا حساسا في المجتمع وهو القطاع الصحي، كما تأتي أهمية الدراسة من أهمية العينة المبحوثة والمتمثلة في القيادات الإدارية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل عام إلى الكشف عن تأثير رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف، من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

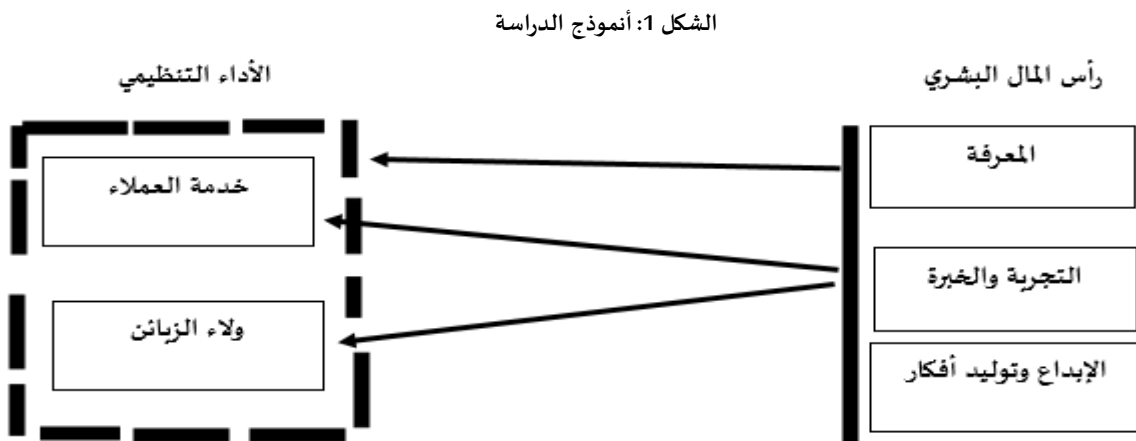
- تقديم إطار معرفي عن مفهوم رأس المال البشري والأداء التنظيمي.
- التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي.
- تقديم عدد من التوصيات للمؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف.

فرضيات الدراسة:

بناءً على ما سبق وفي ضوء الدراسات السابقة والملاحظات، تم تحديد الفرضيات التالية:

- H1: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغيرات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي.
- H2: لا يوجد أثر لمتغيرات رأس المال البشري على الأداء التنظيمي (خدمة العملاء، ولاء الزبائن).

أنموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

دراسة (الروسان والعموش، 2017) بعنوان: "أثر رأس المال البشري على الخفة الاستراتيجية (دراسة ميدانية في شركات السياحة الأردنية)": هدفت الدراسة إلى اختبار أثر رأس المال البشري (المعرفة، المهارة، والقدرة) على الخفة الاستراتيجية (الحساسية، الالتزام الجماعي وتحمل المسؤولية، تدفق وانسيابية الموارد)، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والخفة الاستراتيجية، وأن درجة توافر المعرفة والقدرة والمهارة كانت عالية.

دراسة (أبو عليم، 2014) بعنوان "أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان": هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان. تم اختيار عينة الدراسة من فئة شاغلي الوظائف الإشرافية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة إيجابية بين متغيرات التمكين الإداري (التدريب، إعطاء المعلومات المطلوبة، تفويض السلطة) ومتغيرات الأداء التنظيمي (خدمة الزبائن، ولاء الزبائن).

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Deniz, Cimen, Atan, & Kaya, 2017) بعنوان: "EFFECT OF HUMAN CAPITAL ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN HEALTHCARE ORGANIZATIONS": هدفت إلى دراسة تأثير رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في إسطنبول، وشملت عينة الدراسة القيادات الإدارية، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط منخفضة ولكن إيجابية بين متغيري الدراسة.

دراسة (Samagaio & Rodrigues, 2016) بعنوان: "Human capital and performance in young audit firms": هدفت إلى تحليل العلاقة بين مكونات رأس المال البشري (المعرفة، الخبرة، المهارة، روح المبادرة، خصائص الشخصية) لمراجعي الحسابات في 26 شركة برتغالية وأداء شركات التدقيق الصغيرة (المنافسة، النمو، الربحية، وعدد الموظفين)، وتوصلت إلى أن رأس المال البشري يؤثر على نجاح الأعمال لشركات التدقيق الصغيرة، وأن شركات التدقيق التي تتميز بمستويات عالية من رأس المال البشري هي الأكثر قدرة على المنافسة وأداء الأعمال.

دراسة (Seleim, Ashour, & Bontis, 2007) بعنوان: "Human capital and organizational performance: a study of Egyptian software companies": الهدف من الدراسة اختبار مجموعة متنوعة من الفرضيات تتعلق برأس المال البشري على الأداء التنظيمي بالتطبيق على شركات البرمجيات في مصر، وتوصلت إلى وجود علاقة تأثير إيجابية لرأس المال البشري على الأداء التنظيمي.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف.

الحدود الزمنية: أنجزت هذه الدراسة خلال عام 2018.

الحدود البشرية: اشتملت الدراسة على فئة شاغلي الوظائف الإشرافية.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2 رأس المال البشري:

يشير رأس المال البشري إلى مستوى المعرفة والمهارات والقدرات لدى الموظفين في المنظمة، وهو نقطة الانطلاق الرئيسية لعملية الابتكار وأحد أهم الأصول وأكثرها قيمة بالنسبة للمنظمة. (Deniz, Cimen, Atan, & Kaya, 2017, p. 34) يُعرف رأس المال البشري بأنه الحصيلة من الخبرات والمعارف والطاقات والمهارات والابداع والصفات التي يمتلكها العاملون في المنظمة ويستثمرونها في العمل باتجاه بناء المنظمة في الشكل الصحيح. (الحسني، 2016، صفحة 21) وبين Hitt وآخرين أن رأس المال البشري هو المعرفة والمهارات والإمكانات والقدرات والصفات والخصائص المختلفة الكامنة في الأفراد والتي لها صلة وارتباط بالنشاط الاقتصادي، كما أن رأس المال البشري لا يركز فقط على ما يمتلكه الأفراد من معرفة ومهارات وما يمتلكونه من قدرات وصفات وخصائص، إنما يشير هذا المفهوم إلى المدى الذي يمكن أن يستخدم فيه

الأفراد كل ما تعلمونه وما يمتلكونه استخداما منتجا مرتبطا بالنشاط الاقتصادي بصورة مباشرة أو غير مباشرة. (الدعجة، 2013، صفحة 17)

ووفقا ل (Tadić, Aljinović Barać, & Plazonić, 2015, p. 851) يصبح الموظفون رأس مال بشري لأصحاب العمل في الوقت الذي يساهمون فيه بمعرفتهم وقدراتهم في خلق القيمة المادية وغير المادية للمنظمة، كما يرى أن رأس المال البشري هو العنصر الحاسم للمنظمات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المطلوبة وميزتها التنافسية. كما أن بقاء ونمو المنظمات يتوقف إلى حد كبير على ما يمتلكه موردها البشري من مهارات ومعارف وخبرات يمكن وضع التنفيذ لخلق الثروة، فرأس المال البشري لم يعد مجرد مورد مهم تحتفظ به المنظمات وتحافظ عليه، بل هو استثمار على المدى البعيد. (رشيد و الزياي، 2014، صفحة 13)

ويؤكد (Yen, 2013, p. 122) أن رأس المال البشري ذو الجودة العالية هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء التنظيمي، ويرتبط بشكل إيجابي بأداء المنظمة وأرباحها. (الدعجة، 2013، صفحة 17)

وبموجب ما تقدم يمكن القول بأن رأس المال البشري هو مجموع المعارف والمهارات والتجارب والخبرات والابتكارات التي يمتلكها أفراد المنظمة ويستثمرونها في رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المنظمة.

أما بخصوص مكونات رأس المال البشري والتي سيتم اعتمادها هي كالتالي:

- المعرفة: هي جزء أساسي من تكوين رأس المال البشري وتعرف بأنها القدرة التي يملكها كل فرد ويحصل عليها من عملية التعليم، ومن المتفق عليه أن المعرفة هي مزيج من الأفكار والمعلومات، القواعد، والإجراءات يحدث من خلالها نوع من الانصهار بشكل متكامل حتى تنضج وتصبح معرفة. (السعيد ومعارض، 2017، صفحة 182)
- التجربة والخبرة: وهي المعرفة بالقوانين والأنظمة ومعايير العمل اللازم توفرها لدى العاملين في المؤسسة والتي تجعلهم مؤهلين لأداء الدور الحيوي الذي يطلب منهم، وتسمح بممارسة عملهم بكفاءة وفعالية بالإضافة إلى المؤهلات المكتسبة لدى العاملين التي ستساعدهم لأداء ذلك، كما تعرف بأنها قدرة الفرد على انجاز عمل ما في وقت أقل وبدقة أعلى نتيجة لتراكم المعرفة لديه. (العبادي، 2013، 22-25 أبريل، صفحة 398)
- الابداع وتوليد أفكار: هي المواهب موجودة لدى العاملين في المنظمة، وتستخدم لتحقيق أهدافها وحل مشاكلها عبر مناخ العمل الإبداعي الموجود فيها، والشخص المبدع يتميز بقدرته على تحليل عناصر الأشياء واستيعابه للعلاقات بين هذه العناصر وامتلاكه القدرة على تنظيم الأفكار والأشياء وفق أسس مدروسة يتمكن من خلالها من احداث تغيير أو تجديد في الواقع العملي. (العبادي، 2013، 22-25 أبريل، صفحة 398)

2.2 الأداء التنظيمي:

يعني الأداء التنظيمي كيفية استخدام المنظمة لمواردها المالية والبشرية واستغلال هذه الموارد بالشكل الذي يمنحها القدرة على تحقيق الأهداف المرجوة التي تسعى إلى تحقيقها (محمد، 2015، صفحة 175). وهو نتيجة للعديد من العوامل مثل عمليات العمل، التواصل والعمل الجماعي، القيادة، ومناخ العمل الذي يحث على الابتكار والابداع وثقافة المنظمة وصورته وسياستها وولائها (Dodokh, 2017, p. 29). كما يعرف الأداء التنظيمي على أنه النواتج المتحققة من مجموع تفاعل النشاطات المنظمة لمواردها والمتمثل في قدرة المنظمة في الحصول على أفراد جيدين والحفاظ على نتائج جيدة (محمد، 2015، صفحة 175). كما ينظر للأداء على أنه النتيجة النهائية لنشاطات المنظمة، وسلوك وظيفي هادف يقوم به العاملون لإنجاز الأعمال المكلفين بها. (أبو عليم، 2014، صفحة 3)

كما يعتبر الأداء من أهم الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها حيث يسهم بشكل مباشر في تنمية وزيادة الخدمات أو ربما في ضعف وتردي هذه الخدمات، كما يمكن اعتبار الأداء مقياس يتم من خلاله تحديد مدى القدرة على الاستمرار في هذا النشاط أو العمل، كما يتم من خلال الأداء إعطاء حكم على مدى اتقان العمل أو مدى امتلاك الأفراد لمهارة ما، أو معلومة ما، أو فكرة ما، وبالتالي القدرة على تحديد دور الفرد الإيجابي أو السلبي في هرم الإدارة المتبع في المنظمة. ويعد الأداء التنظيمي على مستوى الفرد والجماعة والتنظيم هدفا أساسيا للمنظمات، إذ لا يمكن لأية منظمة البقاء والاستمرار دون الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات. (أبو عليم، 2014، صفحة 28)

أما بخصوص مكونات الأداء التنظيمي فسنعتمد على نفس أبعاد الأداء التنظيمي التي اعتمدتها دراسة محمد طالب أبو عليم وهي كالتالي (أبو عليم، 2014، الصفحات 40-83):

- خدمة الزبائن: الخدمة هي منفعة يحصل عليها الأفراد في المجتمع مجانا أو مقابل مبلغ من المال، وتمثل خدمة الزبائن في أسلوب وطريقة التعامل مع الزبائن من قبل العاملين في المنظمة فضلا عن سرعة تقديم الخدمة، وتعمل مؤسسات الخدمة باستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين مستويات جودة خدماتها حتى تلقى رضا المستهلك، والجودة في مجال الخدمات تتجسد في ثلاثة أبعاد هي:

 1. الجودة الفنية: والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: ما الذي يتم تقديمه؟
 2. الجودة الوظيفية: التي يمكن التعبير عنها بالسؤال: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟
 3. الصورة الذهنية للمنظمة: والتي تعكس انطباعات الزبائن عن المنظمة المقدمة للخدمة والتي تتوقف في دورها على تقسيم الزبائن للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة.

- ولاء الزبائن: يعرف ولاء الفرد للتنظيم بأنه عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم. كما أنه خاصية سائدة للسلوك البشري توضح أن العاملين يميلون إلى التوحد أو الارتباط بالمنظمة التي يعملون بها، وهو يلعب دورا هاما في نجاح المنظمات واستمرارها.
- 3. الجانب التطبيقي للدراسة:
- 1.3 صدق أداة الدراسة وثباتها:
- الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة على عدد من المختصين، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين، وتم اجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية لتوزع على فئة شاغلي المناصب الإدارية في خمس مؤسسات استشفائية خاصة في ولاية الشلف وهي: نسمة فرح، البرتقال، الاحسان، أمان، والحكمة.
- ثبات أداة الدراسة: تم استخدام الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس، وبلغ معامل الثبات العام لكل فقرات الاستبانة (96.2%) وهي نسبة ممتازة لغايات هذه الدراسة.

الجدول 1: قيم معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة

البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المعرفة	6	0.79
التجربة والخبرة	6	0.82
الابداع وتوليد أفكار	6	0.83
خدمة العملاء	5	0.92
ولاء الزبائن	5	0.91
الاستبانة ككل	28	0.96

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على برنامج IBM Spss25

2.3 المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

يتضح من الجدول رقم 2 أن 26 من أفراد عينة الدراسة هم ذكور ويمثلون ما نسبته (57.8%)، بينما 19 يمثلون ما نسبته (42.2%) هم اناث، وكانت خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة (37.8%)، تلهم (35.6%) من إجمالي عينة الدراسة خبرتهم أكثر من 10 سنوات، تلهم من خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة (26.7%)، أما من ناحية المؤهل العلمي فإن ما نسبته (37.8%) من أفراد عينة الدراسة متحصلون على شهادة الدكتوراه، و(28.9%) متحصلون على شهادات

أخرى، و (22.2%) متحصلون على شهادة ليسانس، و (11.1%) متحصلون على شهادة الماستر، كما أن (44.4%) من أفراد العينة من فئة رئيس قسم، و (40%) من فئة مشرف، و (8.9%) من فئة مدير، و (6.7%) من فئة نائب مدير.

الجدول 2: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

الجنس	ذكر 26 (%57.8)		أنثى 19 (%42.2)	
الخبرة	أقل من 5 سنوات 12 (%26.7)	من 5-10 سنوات 17 (%37.8)	أكثر من 10 سنوات 16 (%35.6)	
المؤهل العلمي	ليسانس 10 (%22.2)	ماسر 5 (%11.1)	دكتوراه 17 (%37.8)	أخرى 13 (%28.9)
المسمى الوظيفي	مدير 4 (%8.9)	نائب مدير 3 (%6.7)	رئيس قسم 20 (%44.4)	مشرف 18 (%40)

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على برنامج IBM Spss25

3.3 وصف متغيرات الدراسة:

رأس المال البشري

إن المتوسط العام لأهمية رأس المال البشري في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بلغ 3.53 وهو ما يشير إلى أن تصورات عينة الدراسة لتوفر المتغير المستقل ككل جاءت بدرجة مرتفعة نسبيا، ويظهر من الجدول رقم 3 أن بعد المعرفة جاء في المرتبة الأولى بمتوسط 3.96 وانحراف معياري 0.52 وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن رأس المال البشري يتجسد بالدرجة الأولى في بعد المعرفة، وجاءت في المرتبة الثانية بعد التجربة والخبرة بمتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 0.52، أما بعد الابداع وتوليد الأفكار فجاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.12 وانحراف معياري 0.71.

الجدول 3: المتوسطات والانحرافات المعيارية للأبعاد رأس المال البشري

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الأهمية
	المعرفة	3.96	0.52	مرتفعة
1	إن كفاءة ومؤهلات الموظفين في المؤسسة تصل إلى المستوى الذي تتطلبه مهامهم.	4.04	0.52	مرتفعة
2	تحصل المؤسسة على أفضل المخرجات من موظفيها عندما يتعاونون كفريق عمل.	4.62	0.49	مرتفعة
3	إن الموظفين يتعلمون من بعضهم ومن الآخرين باستمرار.	4.24	0.60	مرتفعة
4	هناك جهود تبذل للاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءات.	3.95	0.79	مرتفع
5	تكرس المؤسسة كثيرا من الوقت والجهد من أجل تطوير وتحديث معرفة ومهارة الموظفين.	3.31	0.82	متوسطة
6	تشجع إدارة المؤسسة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في انجاز العمل.	3.60	1.05	متوسطة
	التجربة والخبرة	3.52	0.52	متوسطة

7	إن الموظفين يمتلكون خبرة عالية في مجال أعمالهم المطلوبة.	3.55	0.62	متوسطة
8	إن الموظفين يؤدون أعمالهم المطلوبة بفعالية ويظهرون أداءً عالياً.	3.48	0.58	متوسطة
9	إن الموظفين بشكل عام يقدمون للمؤسسة أفضل ما لديهم لجعلها مختلفة ومميزة عن المنافسين في نفس المجال.	3.97	0.62	متوسطة
10	يمتاز الموظفون في المؤسسة بالتجربة والخبرة في إدارة المصالح الصحية.	3.17	0.83	متوسطة
11	تقوم المؤسسة بتنمية تجربة وخبرة الموظفين بصورة منتظمة من أجل تحقيق التميز.	3	0.97	متوسطة
12	تجربة وخبرة الموظفين تؤثر في تحسين جودة وكفاءة الأداء.	3.97	0.62	متوسط
	الابداع وتوليد أفكار	3.12	0.71	متوسطة
13	إن الموظفين يُعتبرون مبدعين مقارنة مع الموظفين في العيادات المنافسة في نفس المجال.	3.64	0.71	متوسطة
14	إن الموظفين يتحمسون لطرح وإبداء آرائهم في المناقشات والاجتماعات.	3.11	0.85	متوسطة
15	هناك دعم دائم من الإدارة لإدخال التحسين المستمر والإبداع على أساليب العمل.	3.08	1.08	متوسطة
16	إن الموظفين متحفزون وملتزمون بالمشاركة بالأفكار الجديدة داخل المؤسسة كما هو مطلوب منهم.	3.22	0.79	متوسطة
17	إن الموظفين راضون عن سياسة وبرامج دعم الإبداع في المؤسسة.	2.51	1.14	متوسطة
18	إن الموظفين يساهمون في تطوير أساليب عمل جديدة تحسن الأداء والخدمة.	3.15	0.70	متوسطة

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على برنامج IBM Spss25

- الأداء التنظيمي

بلغ المتوسط العام لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة 3.53 بأهمية نسبية مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الأهمية النسبية وفق تصورات أفراد عينة الدراسة للمتغير التابع ككل مرتفعة نسبيا وأن لكل بعد من الأبعاد أهميته النسبية، ويظهر من الجدول رقم 4 أن بعد خدمة العملاء جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته 3.66 وانحراف معياري 0.88، وجاء بعد ولاء الزبائن في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قيمته 3.41 وانحراف معياري 0.89. الجدول 4: المتوسطات والانحرافات المعيارية للأبعاد الأداء التنظيمي

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الأهمية
	خدمة العملاء	3.66	0.88	متوسطة
19	تخطط المؤسسة من أجل التحسين المستمر في جميع المجالات.	3.80	0.99	مرتفعة
20	توفر المؤسسة بشكل منظم الوقت والكادر والتسهيلات والمعدات والمال الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بخدمة المرضى والمراجعين.	3.64	1.19	متوسطة
21	تقوم المؤسسة بشكل دوري بمتابعة شكاوى المرضى والمراجعين وتقديم الحلول لها إن أمكن.	3.60	0.71	متوسطة
22	تعمل المؤسسة على تحسين وتنظيم الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين باستمرار.	3.66	0.76	متوسطة
23	تحرص المؤسسة على تقديم خدمات تتصف بالجودة حرصا منها على رضا المرضى والمراجعين.	3.60	1.25	متوسطة
	ولاء الزبائن	3.41	0.89	متوسطة

24	يوجد نظام تواصل فعال بين الإدارة والجمهور (المرضى).	3.48	0.69	متوسطة
25	تسعى المؤسسة لتحقيق ولاء المرضى والذي يعتبر من أساسيات الخدمات المقدمة من المؤسسة.	4	0.87	مرتفعة
26	تعمل المؤسسة على تصميم عملياتها التنظيمية بشكل يتناسب مع رضا المرضى واقتراحاتهم.	2.97	1.15	متوسطة
27	تقوم المؤسسة بدراسة حاجات ورغبات المراجعين ومستوى رضاهم بصورة دورية ومستمرة.	2.93	1.21	متوسطة
28	تقوم المؤسسة بتسويق خدماتها من خلال تكنولوجيا التواصل الحديثة حرصا على ولائهم للمؤسسة.	3.66	1.08	متوسطة

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على برنامج IBM Spss25

4. تحليل النتائج:

1.4 اختبار فرضيات الدراسة:

- اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغيرات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي. للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاستخراج أثر متغيرات رأس المال البشري على الأداء التنظيمي.

من الجدول رقم 5 يتضح بأن معامل الارتباط المتعدد لأثر متغيرات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي بلغ 0.88 وأن قيمة الإحصائية F بلغت 50.25 وهي ذات قيمة معنوية عند مستوى دلالة أقل من 0.05، كما أن قيمة معامل التحديد تشير إلى أن متغيرات رأس المال البشري تفسر متغير الأداء التنظيمي بنسبة 78.6%، لذا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغيرات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي، وبمراجعة قيمة β لمتغيرات رأس المال البشري تبين أن أبعاد رأس المال البشري الثلاثة لها تأثير إيجابي ومعنوي على متغير الأداء التنظيمي

الجدول 5: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر متغيرات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي

المتغير التابع	r معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجة الحرية	Prob مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	t المحسوبة	Prob مستوى الدلالة
الأداء التنظيمي	0.88	0.78	50.25	بين المجاميع	3	المعرفة	1.71	0.09
				البواق	41	التجربة والخبرة	2.30	0.02
				المجموع	44	الابداع وتوليد أفكار	4.94	0.00

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على برنامج IBM Spss25

- اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد أثر لمتغيرات رأس المال البشري على الأداء التنظيمي (خدمة العملاء، ولاء الزبائن) للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.

يتضح من الجدول رقم 6 أن معامل الارتباط المتعدد لجميع أبعاد رأس المال البشري مجتمعة 0.871، وقيمة اسهام هذه المتغيرات مجتمعة بلغت 75.8% في حين لم تبلغ قيمة تأثيرها منفردة على بعد خدمة العملاء مستوى الدلالة الإحصائية. الجدول 6: نتائج تحليل الانحدار المتدرج لأثر متغيرات رأس المال البشري على بعد خدمة العملاء

مستوى Prob الدلالة	F المحسوبة	R^2 تغير معامل التحديد	R^2 معامل التحديد المصحح	R^2 معامل التحديد	r معامل الارتباط	
0.00	42.83	0.75	0.74	0.758	0.87	جميع أبعاد رأس المال البشري

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على برنامج IBM Spss25

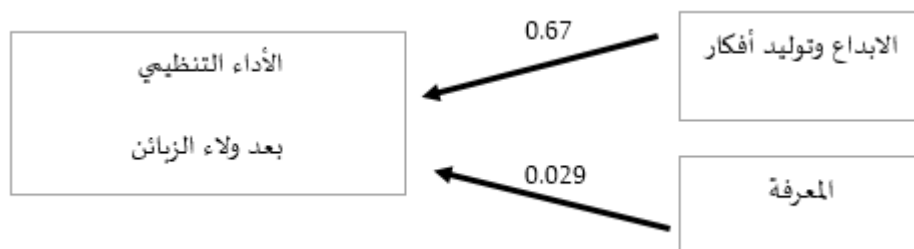
بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد لمتغيرات رأس المال البشري (الإبداع وتوليد أفكار، المعرفة) مجتمعة 0.841، كما أن قيمة اسهام كل هذه المتغيرات مجتمعة 70.8%، اما اسهام هذه المتغيرات منفردة (الإبداع وتوليد أفكار، المعرفة) فقد بلغت (67.9% و 2.9%) على الترتيب، وأن جميع قيم الإحصائية F كانت معنوية عند أقل من 5% في حين أن متغير التجربة والخبرة لم يبلغ مستوى الدلالة الإحصائية، وأن المجموع الكلي لما تفسره هذه المتغيرات 0.708.

الجدول 7: نتائج تحليل الانحدار المتدرج لأثر متغيرات رأس المال البشري على بعد خدمة العملاء

مستوى Prob الدلالة	F المحسوبة	R^2 تغير معامل التحديد	R^2 معامل التحديد المصحح	R^2 معامل التحديد	r معامل الارتباط	
0.00	90.87	0.679	0.671	0.679	0.824	الإبداع وتوليد أفكار
0.00	50.889	0.029	0.694	0.708	0.841	المعرفة

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على برنامج IBM Spss25

ويمكن تلخيص النتائج الانحدار المتدرج لأثر متغيرات رأس المال البشري على بعد خدمة العملاء كما في الشكل التالي:
الشكل 2: أنموذج أثر متغيرات رأس المال البشري على الأداء التنظيمي بعد ولاء الزبائن



المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على الجدول 7

5. خاتمة:

تناولت هذه الدراسة تأثير رأس المال البشري على الأداء التنظيمي، حيث ركزت هذه الدراسة على أهمية رأس المال البشري بمكوناته (المعرفة، التجربة والخبرة، الإبداع وتوليد الأفكار) في تحسين الأداء التنظيمي بمكوناته (خدمة العملاء، ولاء الزبائن)، ومن أجل الإحاطة بشكل أكبر بموضوع الدراسة، تم القيام بدراسة ميدانية على مستوى المؤسسات الاستشفائية الخاصة بالشلف، وذلك من أجل معرفة مدى اعتماد هذه المؤسسات على مكونات رأس المال البشري في تحسين أدائها التنظيمي.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغيرات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي، حيث تشير النتائج إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي لجميع مكونات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي، وهو ما يؤكد أهمية دور رأس المال البشري لدى المؤسسات الاستشفائية الخاصة بالشلف في تحسين أدائها التنظيمي.

— يوجد أثر معنوي موجب لرأس المال البشري من خلال بعد الإبداع وتوليد أفكار وبعد المعرفة على الأداء التنظيمي من خلال بعد ولاء الزبائن، وبالتالي فإن خلق معارف جديدة ورفع القدرات الابداعية ومشاركتها بين جميع أفراد المؤسسة يسمح برفع مستوى أدائهم بما ينعكس إيجاباً على ولاء الزبائن ومن ثم خلق قيمة للمؤسسة وتحسين أدائها التنظيمي.

وفي سياق النتائج المتوصل إليها نوصي بما يلي:

- ضرورة تحسين المؤسسات الاستشفائية الخاصة بالشلف لمكونات رأسمالها البشري، وذلك من خلال عملها على الاستثمار فيه وتشجيعه على التعلم بالاستمرار بما يضمن تقديم خدمات متميزة لزيائنها.
 - ضرورة تركيز المؤسسات محل الدراسة اهتمامها بجذب الكفاءات والخبراء في مجال تسيير المؤسسات الصحية، وإشراك الموظفين في دورات تدريبية علمية لتنمية خبراتهم وقدراتهم بما ينعكس إيجاباً على تحسين أدائها التنظيمي.
 - ضرورة اهتمام المؤسسات محل الدراسة بأهمية تنمية خبرة وتجربة رأس مالها البشري، وتشجيع تبادل المعلومات والأفكار وتشارك الخبرات بين كافة المستويات الإدارية.
 - يجب على مؤسسات عينة البحث أن تولي أهمية لفتح قنوات تواصل بين الإدارة والمتعاملين بما يكفل خدمة أفضل.
6. قائمة المراجع:

- Deniz, S., Cimen, M., Atan, O., & Kaya, S. (2017). EFFECT OF HUMAN CAPITAL ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN HEALTHCARE ORGANIZATIONS. *PressAcademia Procedia*, 4(5), 34 - 38.
- Dodokh, A. M. (2017). *The Impact of Social Media Usage on Organizational Performance: A Field Study on Dead Sea Products Companies in Jordan*. Faculty of Business, Middle East University, Jordan.
- Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2016). Human capital and performance in young audit firms. *Journal of Business Research*, 69(11), 5354 - 5359.
- Seleim, A., Ashour, A., & Bontis, N. (2007). Human capital and organizational performance: a study of Egyptian software companies. *Management Decision*, 45(4), 789 - 801.
- Tadić, I., Aljinović Barać, Ž., & Plazonić, N. (2015). Relations between Human Capital Investments and Business Excellence in Croatian Companies. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 9(3), 850 - 855.
- Yen, Y.-F. (2013). The impact of bank's human capital on organizational performance: How innovation influences performance. *Innovation: Management, Policy & Practice*, 15(1), 112 - 127.
- بشرى عباس محمد. (2015). تأثير الرضا التنظيمي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة البطاريات. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*, 21(81)، 167 - 189.
- دينا باسم كمال الحسني. (2016). أثر ممارسات إدارة الاحتواء العالي في تنشيط رأس المال البشري دراسة حالة مصرف الرافدين في العاصمة العراقية بغداد. *كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن*.
- صالح عبد الرضا رشيد، و صباح حسين الشناوة الزبدي. (2014). دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية. *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 16 (3)، 6 - 35.
- طالب محمد أبو عليم. (2014). أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان. *كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن*.
- علي وليد حازم العبادي. (2013). أثر تقانة المعلومات في رأس المال البشري/ دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى. *المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثاني عشر للأعمال: رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة*. كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردنية.

- محمود الروسان، و مثنى العموش. (2017). أثر رأس المال البشري على الخفة الاستراتيجية (دراسة ميدانية في شركات السياحة الأردنية). *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 23(100)، 86 - 96.
- مروى كساب محمد الدعجة. (2013). تحليل العلاقة بين رأس المال البشري وتطبيقات الجودة الشاملة وأثرها على الأداء التنافسي دراسة تطبيقية في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية البشرية. كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- يعرب عدنان السعيدى، وهديل سعدون معارج. (2017). تطوير رأس المال البشري عبر ممارسات ادارته. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 101(23)، 178 - 202.