

## أثرُ عناصر رأس المالِ الفكريِّ على أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة حالةٍ على مستشفى شقراء العام

محمد بن سعد بن عبد العزيز اليحيى (\*)

جامعة شقراء

(قدم للنشر في 1443/7/6هـ، وقبل للنشر في 1444/2/17هـ)

**مُلخَص:** يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر عناصر رأس المال الفكري على أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام، وقد استخدم المنهج الوصفي والارتباطي، واستخدم المنهج الكمي التحليلي من خلال نموذج تحليل المسار باستخدام النمذجة البنائية؛ وفقاً لطريقة المربعات الصغرى الجزئية، وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة على جميع أفراد مجتمع الدراسة (170)، وكان عدد الاستبيانات المستعادة (144) بنسبة 84%، بينما تمثل عدد الاستبيانات الصالحة بـ(138)، وذلك بنسبة 81%. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن واقع تطبيق رأس المال الفكري بجميع أبعاده (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) كان بدرجة عالية، كما أن مستوى الأداء للعاملين كان مرتفعاً، وتوجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الفكري وبين أداء العاملين بمستشفى محافظة شقراء، ولا توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة طبقاً لمتغيرات الدراسة (النوع، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي)، كما أن هناك تأثيراً إيجابياً لرأس المال الفكري بأبعاده (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) على أداء العاملين في مستشفى شقراء العام.

**كلمات مفتاحية:** رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال العلاقاتية، أداء العاملين، القطاع الصحي.

\*\*\*\*\*

## The Effect of Intellectual Capital on Staff Performance in the Health Sector: A Case Study on Shaqra General Hospital

Mohammed Saad Alyahya (\*)

Shaqra University

(Received 7/2/2022, accepted 13/9/2022)

**Abstract:** This research aims to study the influence of the elements of intellectual capital on the performance of employees at Shaqra Governorate General Hospital. A descriptive-correlational method was used. The quantitative analytical approach was employed through the path analysis model using structural modeling according to the partial least squares (PLS) method. The number of questionnaires distributed to all members of the study population amounted to 170, and the number of returned questionnaires was 144 (84%), while the number of valid questionnaires (138) was represented by 81%. The results of the study revealed that the reality of the application of intellectual capital in all its dimensions (human, structural, and relational) was to a high degree, that the level of performance of employees was high, and that there was a positive correlation with statistical significance between the elements of intellectual capital and the performance of employees in Shaqra governorate general hospital. The results also revealed that there are no differences between the average responses of the study members according to the study variables (gender, age group, educational qualification, experience, and job title), and there is a positive impact of intellectual capital in its dimensions (human, structural, and relational) on the performance of employees in the Shaqra governorate general hospital.

**Keywords:** intellectual capital, human capital, structural capital, relational capital, staff performance, the health sector.



(\*) Corresponding Author:

Department of Business Administration, Shaqra University, P.O.  
Box: 33 Code 11961 City Shaqra Kingdom of Saudi Arabia.

(\*) للمراسلة:

قسم إدارة الاعمال كلية العلوم والدراسات الإنسانية جامعة  
شقراء ص ب: 33 رمز بريدي: 11961 المدينة شقراء  
المملكة العربية السعودية.

DOI: 10.12816/0061531

e-mail: malyahya@su.edu.sa

## مقدمة:

عالية (Abazeed, 2017; Cabrita & Bontis, 2008; Gogan, Artene, Sarca & Draghici, 2016; Inkinen, 2015; Koç, 2017; Li, Y., Song, Wang, & Li, 2019; Mention & Bontis, 2013; Pucci, Simoni, & Zanni, 2015) وتشير كثيرٌ من الدراسات المهمة برأس المال الفكري إلى أن هناك مدرستين فكريتين بشأن قياس الأصول غير الملموسة؛ الأولى تحاول إيجاد طرقٍ مِتريةٍ (metric) مناسبة لقياس الأصول غير المادية (Roos & Roos, 1997) والأخرى تستند إلى أساس أن الأصول غير الملموسة في حد ذاتها لا يمكن قياسها، وإنما الذي يمكن قياسه هو مخرجات الأنشطة الناتجة من الأصول غير الملموسة، وتحاول البحث عن مؤشرات لقياس تلك الأنشطة (Ali & Anwar, 2021; Goh, Chen & Chien, 2020; Pucci, Simoni, & Zanni, 2015; Xu & Zhang, 2021).

كما تؤكد بعض الدراسات السابقة في هذا الإطار أن أحد جوانب إدارة رأس المال الفكري تتمثل في قياس واقع تطبيقه، وأن عملية القياس يمكن أن تتم من خلال تحديد مجموعة مؤشرات لكل جانب من جوانب رأس المال الفكري. وطبقاً لبعض الدراسات لا تُعدُّ إدارة رأس المال الفكري أسلوباً إدارياً، ولكنها تمثل مُدخلًا أساسياً لإدارة مصادر وأصول المنظمة (الشربيني، 2011؛

يمثل القرن الحادي والعشرين قرن المعرفة والأفكار والابتكار والمعلومات والتغيير، وكان وما يزال رأس المال الفكري موضوعاً مثيراً للاهتمام في العقود القليلة الماضية (Daniel & Anis, 2010)؛ إذ يُعد رأس المال الفكري أحد أهم الموارد الاستراتيجية للمنظمة التي تُمكنها من تقديم أداءٍ متميزٍ، وإنشاء مزية تنافسية، والحفاظ عليها، وقد أصبحت المنظمات المعاصرة تعتمد على ما تمتلكه من الأصول المعرفية غير الملموسة التي تُمثل الموارد البشرية (الموظفين) أكثر من رؤوس الأموال النقدية، والأصول المادية؛ لأن ذلك يضمن لها تحقيقاً متميزاً. والمنظمات اليوم تمتلك قيمةً سوقيةً تمثل أضعاف قيمتها الدفترية (Pfeffer & Jeffrey, 1998)؛ إذ تشير وجهات النظر المشابهة الموجودة في الأدبيات إلى أهمية كلٍّ من الأصول المادية والفكرية للمنظمات؛ لتعزيز سياسة العمليات، وتمكين المنظمة من إنشاء مزية تنافسية والحفاظ عليها (Inkinen, 2015; Ginesti, Caldarelli, & Zampella, 2018; Momirović, Simonović, Kostić, 2021) ولذلك يدعو بعض من الباحثين إلى ضرورة إيلاء المنظمات المزيد من الاهتمام لرأس المال الفكري، لكونها وسيلةً راسخة تُستخدم للبحث بشكل أفضل نحو التميز وتحقيق مستويات

الفكريِّ في المستشفيات قد لا يكون هو نفسه بالنسبة لمنظمةٍ أخرى. (Sveiby, 2000). وفي هذا الإطار يُقرُّ سفيبي (Sveiby (2000) أن المؤسسات الخدمية التي تتبنَّى مُدخلًا استراتيجيًا في إدارة رأس المال الفكري تتخذ من هذه العملية فرصةً لتعزيز مزيَّتها التنافسية وقيمتها السوقية، ويُعرِّز هذا الرأي دراساتٌ كلٌّ من أبازيد (Abazeed (2017))؛ وعلي وأنور (Ali & Anwar (2021))؛ وبرينان وكونيل (Brennan & Connell (2000))؛ وجوه وآخرين (Goh et al. (2020))؛ وهو وشيانج (Hu & Chiang (2020))؛ وجاردون ومارتينيز كوباس (Jardon & Martinez-Cobas (2021))؛ إذ يؤكدون أن المؤسسات الناجحة في القطاع الصحي تكون لديها القدرة على إدارة رأس مالها الفكري أفضل من المؤسسات الأقل نجاحًا، وأن هذه المؤسسات يمكن أن تدير رأس مالها الفكري بفعالية من خلال التركيز على إدارة الجوانب المتمثلة في قياس رأس المال الفكري، وتحديد التكنولوجيا المنافسة وتقييمها. وفي ظل عدم قدرة أساليب القياس التقليدية التي تُستخدم في قياس الأصول الملموسة على قياس وتقدير قيمة رأس المال الفكري الذي أصبح يشكّل جزءًا كبيرًا من أصول المؤسسات المختلفة؛ فقد سعت بعض الدراسات إلى الوصول إلى مقاييس حديثة يمكن من خلالها تحديد الأصول غير الملموسة في الشركات والمؤسسات وقياسها؛ إذ إن ما يشكّل رأس المال

الفكري في المستشفيات قد لا يكون هو نفسه بالنسبة لمنظمةٍ أخرى. إن الأصول الأكثر قيمةً لمنظمات الرعاية الصحية هي المعرفة والمهارات والخبرات للقوى العاملة فيها، وتمثّل القيمة غير الملموسة، وتُسمّى رأس المال الفكري (Pfeffer (1998))؛ وهناك محاولات واقتراحات لوصف رأس المال الفكري من الباحثين والعلماء المهتمين بهذا المجال. ومن أبرز تلك المقترحات المفاهيمية أن «رأس المال الفكري» هو المعرفة والمهارات المضمّنة في الأفراد (الموظفين)، وقد وُصِف الموردون والعملاء والموظفون بالقدرة الفكرية للمنظمة (Sharabati, Jawad, & Bontis, 2010). ويُسهم رأس المال الفكري في تحسين أداء الموظفين (Cabrita & Bontis, 2008)؛ إذ تشير الدراسات الحديثة في هذا الجانب إلى أنه يجب التعرف على قيمة رأس المال الفكري واستخدامها وفق عناصره المختلفة، التي حُدِّدت استنادًا إلى النظريات الإدارية المنظمة لقياس وتقييم رأس المال الفكري (Brennan & Connell, (2015; Pucci et al., 2000))؛ فإن القدرة على إدارة وقياس رأس المال الفكري هي أمرٌ حيويٌّ، ويجب أن يكون فعّالاً (Brennan & Connell, 2000). وهناك إجماعٌ في الدراسات الحديثة على أن رأس المال هو معرفة لا تُقدَّر

والصناعة، والمحافظة، والتنشيط، والاهتمام بالزبائن). بينما تذهب بعض الدراسات إلى تحديد رأس المال الفكري في خمسة عناصر رئيسية، هي: (الأصول الفكرية: وهي المعرفة المستقلة التي تمتلكها المنظمة، مثل: الخطط، وأنماط التصميم الهندسية، وبرامج الكمبيوتر)، و(رأس المال البشري: وهو المعرفة المحفوظة في أذهان الموظفين التي تعتمد عليها، ويمثل المهارات والإبداعات والخبرات)، و(رأس المال الهيكلية: هو القدرة على تحسين المبادرات، مع الاستفادة من الأفكار الجديدة وأدوات التغيير الكافية)، و(رأس المال العلاقات العامة: هو العلاقات بين المنظمة وعملائها والمنافسين)، و(الملكية الفكرية مثل: براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الاستثمار) (عبد الستار، 2005؛ سليم، 2019). ووفقاً لديسبريس وتشانفيل (2000) (Despres & Chanvel) فإن رأس المال الفكري يتكون من أربعة عناصر، هي: (البشري، والهيكلية، والموجودات العملية، والموجودات الفكرية).

وعموماً، في الدراسات السابقة يُصوّر رأس المال الفكري على أنه بناء يتألف من ثلاثة أبعاد رئيسية: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس المال العلاقاتية. ويوضح الجدول (1) أمثلة على تصورات المؤلفين لرأس المال الفكري.

بثمن، وأساس توليد القيمة للمنظمة (رشيد وبشير، 2016؛ علي الحاج، 2014؛ Pucci et al., 2010; Sharabati et al., 2010). ووفقاً لدراسة سفيبي (1998) (Svieby) فإن المكونات الرئيسية لرأس المال الفكري تكمن بأصول الهيكل الداخلي لرأس المال، والتي تتمثل في (الشكل القانوني للمنظمة – النظم وثقافة المنظمة – الإدارة – البرامج الجاهزة). وبأصول الهيكل الخارجي لرأس المال والتي تتمثل في (العلاقات التجارية – العلاقات مع الموردين – العلاقات مع العملاء)، وكذا بأصول الهيكل البشري لرأس المال (كفاءة العاملين – التعليم – الخبرة).

وقد اختلف الباحثون في عدد عناصر رأس المال الفكري، فهناك من حددها بثلاثة عناصر، في حين حددها آخرون بأكثر من ذلك، على سبيل المثال حدّد ميلر (1998) (Miller) عناصر رأس المال الفكري بـ (صناعة رأس المال الفكري، وتنشيط رأس المال الفكري، والمحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالزبائن)، وحددها عباس حسين جواد (1998م بـ (صناعة رأس المال الفكري، وتقليد الشركات، وبراءات الاختراع، والاهتمام بالزبائن)، كما اتفق بعض الباحثين، مثل: بني حمدان (2002)، وعبيد (2000)، والعنزي (2001)، على تحديد عناصر رأس المال الفكري بـ (الاستقطاب،

## جدول رقم 1 تصوُّرات المؤلفين لعناصر رأس المال الفكري

عناصر رأس المال الفكري	الباحث
رأس المال البشري، ورأس المال للعملاء، ورأس المال الابتكاري، ورأس المال العملي	Wang & Chang (2005)
رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي	Cabrita & Bontis (2008 structural capital efficiency and capital employed efficiency) CEE)
رأس المال البشري، ورأس المال التنظيمي (الهيكلي)، ورأس المال (الاجتماعي) العلاقتي	Yang & Lin (2009); Wu & Siv-alogathan (2013)
رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ونصيب العملاء	Khalique, Shaari & Isa (2011)
رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ونصيب العملاء (الخارجيين)	Sumedrea (2013); Wanjala (2013)
رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العملاء	Nuryaman (2015)
رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي	Gogan et al. (2016)
رأس المال (البشري، والهيكلي، والعلاقتي)	Li et al. (2019 structural capital efficiency and capital employed efficiency) CEE)
رأس المال (البشري، والهيكلي، والعلاقتي)	Buallay, Abuhommous & Kukreja (2021 structural capital efficiency and capital employed efficiency) CEE)

### الإطار المنهجي للدراسة

#### مشكلة الدراسة

يُعدُّ رأسُ المالِ الفكري أحدَ أهمِّ الموارد الاستراتيجية لأي منشأة، فهو الذي يُمكن المنشأة من تحقيق كفاءةٍ وأداءٍ متميز، وفي الوقت الحالي لا يوجد نهجٌ واحدٌ في تحديد عناصرِ رأسِ المالِ الفكري ومكوناتها، وإنما يعتمد تحديدُ عناصرِ رأسِ المالِ الفكري على الهدف الرئيس للبحث، أو التنفيذ العملي ومجال

بعد التصنيف العام لرأس المال الفكري تناولت هذه الدراسة ثلاثة أبعادٍ لرأس المال الفكري: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي. في الواقع، عدت هذه الدراسة المكونات الأخرى لرأس المال الفكري -مثل الابتكار ورأس المال العملي- مكوناتٍ ضمنيةً لأبعاد رأس المال الفكري. فمثلاً، يمكن إعادة رأس مال الابتكار إلى الأجزاء البشرية أو الهيكلية لرأس المال الفكري، في حين يمكن إعادة رأس مال العمليات إلى رأس المال الهيكلي.

الصحية وفق مبادئ ومفاهيم مهمة، ويعتمد على رأس المال بوصفه أهم المكونات في التحول المؤسسي (وزارة الصحة، 1439هـ)؛ لذلك تعتمد الوزارة سياسة تقوم على العناية برأس المال الفكري بجميع أبعاده؛ لتطوير خدماتها المقدمة للمواطنين، وضمان حصولهم على الخدمة بجودة وفاعلية، بالإضافة إلى تحقيق أثر إيجابي في موظفي الوزارة من ممارسين صحيين وإداريين، ومستشفى شقراء أحد المستشفيات التي تُشرف عليها وزارة الصحة، وفي إطار ذلك تسعى هذه الدراسة إلى محاولة معرفة واقع تطبيق رأس المال الفكري في مستشفى محافظة شقراء العام، وأثر ذلك على أداء العاملين، ويمكن حصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام؟ ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

- ما واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقاتي) في مستشفى شقراء العام من وجهة نظر العاملين في المستشفى؟
- ما مستوى أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام من وجهة نظر العاملين في المستشفى؟
- هل هناك اختلاف بين متوسطات إجابات

التنفيذ (Bualay et al., 2021; Cabrita & Bontis, 2008; Li et al., 2019; Mention & Bontis, 2013). إن الأصول الأكثر قيمة لمنظمات الرعاية الصحية هي المعرفة والمهارات والخبرات للقوى العاملة فيها، وتمثل القيمة غير الملموسة، وتسمى رأس المال الفكري (Pfeffer & Jeffrey, 1998). وفي ظل عدم قدرة أساليب القياس التقليدية التي تُستخدم في قياس الأصول الملموسة على قياس وتقدير قيمة رأس المال الفكري الذي أصبح يشكل جزءًا كبيرًا من أصول المؤسسات المختلفة؛ فقد سعت بعض الدراسات للوصول إلى مقاييس حديثة يمكن من خلالها تحديد الأصول غير الملموسة في الشركات والمؤسسات وقياسها؛ إذ إن ما يشكل رأس المال الفكري في المستشفيات قد لا يكون هو نفسه بالنسبة لمنظمة أخرى. كما أن معظم الدراسات المتعلقة برأس المال الفكري والأداء أُجريت على قطاع الأعمال، مع تحقيق عدد قليل في قطاع الرعاية الصحية (أبو سويرح، 2015؛ مراد، 2008؛ مرعي وحسن، 2017؛ المطيري، 2007؛ Al-Musali & Ismail, 2014; Bualay et al., 2021; Jaid, Baroto & Jaed, n.d.; Naushad, 2019).

وكانت وزارة الصحة قد أعلنت أنها تسعى إلى بناء نظام صحي يقوم على نموذج جديد للرعاية الصحية، تُقدّم من خلاله الرعاية

وقياس أثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي، من خلال دراسة حالةٍ على مستشفى محافظة شقراء العام. وأخيراً هذه الدراسة لها آثارٌ مهمة على الباحثين والمهتمين بتقييم أداء العاملين بالقطاع الصحي من خلال رأس المال الفكري.

#### أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري في مستشفى محافظة شقراء العام.
2. التعرف على مستوى أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام.
3. التعرف على مدى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد الدراسة تجاه واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري ومستوى أداء العاملين؛ وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المُسمى الوظيفي).
4. معرفة العلاقة بين عناصر رأس المال الفكري وأداء العاملين بمستشفى محافظة شقراء العام.
5. قياس أثر عناصر رأس المال الفكري على أداء العاملين بمستشفى محافظة شقراء العام.

- المبوهين على متغيرات الدراسة تُعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الفكري وأداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام؟
  - هل يوجد أثرٌ ذو دلالة إحصائية لعناصر رأس المال الفكري على أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام؟

#### أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة لإلقاء الضوء على رأس المال الفكري، ومعرفة المكونات الأساسية له في ظل أهميته المتزايدة في المنظمات المعاصرة. وكما تتحقق أهمية هذه الدراسة في معرفة واقع تطبيق رأس المال الفكري في القطاع الصحي، باعتباره المورد غير الملموس الذي يرفع من كفاءة المؤسسات وقيمتها ويحقق لها مزية تنافسية؛ إذ تعمل هذه الدراسة على الإسهام في إثراء الأدبيات حول رأس المال الفكري في مؤسسات القطاع الصحي؛ إذ إن ما يشكّل رأس المال الفكري في المستشفيات قد لا يكون هو نفسه بالنسبة لمنظمة أخرى. ومن ثم تبرز أهمية الدراسة في كونها اعتمدت نهجاً مفاهيمياً، ونهجاً كمياً يهدف إلى الوصول إلى الفهم العام لأبعاد عناصر رأس المال الفكري،

## حدود الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

1. الحدود البشرية: يقتصر المجال البشري للدراسة على جميع العاملين في الكادر الوظيفي بمستشفى محافظة شقراء العام بالأقسام والمسميات الوظيفية المختلفة.
2. الحدود المكانية: وتقتصر على المستشفى العام بمحافظة شقراء التابع لمنطقة الرياض.
3. 3- الحدود الزمنية: طُبقت هذه الدراسة ميدانيًا خلال العام الدراسي 1441 – 1442هـ.
4. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة مستوى تطبيق عناصر رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، العلاقاتي)، وأثرها على مستوى أداء العاملين.

## الإطار النظري

تعريف رأس المال الفكري، عُرّف رأس المال الفكري من وجهات نظر مختلفة، من أهمها تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) التي تُعرّف رأس المال الفكري بأنه قيمة اقتصادية لنوعين من الأصول غير الملموسة التي هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي)، ورأس المال البشري (Daniel & Anis, 2010). ويُصنّف رأس المال على أنه

يمكن الوصول إليه بالكامل من خلال استخدام المعرفة المضمّنة في الكادر الوظيفي العامل في المنظمة (Wu, Lee & Wang, 2012). ويُعرّف رأس المال بأنه يتمثل بمجموعة من القدرات والكفاءات المتعلقة بالمنظمة التي تتكامل من خلال ثلاثة أنواع من العناصر: (المال البشري، والهيكلية، والعلاقاتية)، كما يُعرّف رأس المال الفكري بالقيمة السوقية للمؤسسة المكوّنة من رأس المال الاقتصادي، ورأس المال الفكري للمنظمة (Su & Liu, 2016). ورأس المال يُتمثل الفرق بين القيمة الدفترية والأصول البديلة للمنظمة (Abazeed, 2017; Pfeffer & Jeffrey, 1998; Zhou, Gong, Luo & Xu, 2018).

ووفقاً لهذه التعريفات، عُرّف رأس المال الفكري في هذه الدراسة بأنه جزء لا يتجزأ من القيمة السوقية للمنظمة، إلى جانب رأس مالها الاقتصادي، ويُجسّد الأصول غير الملموسة المتعلقة بالمنظمة نفسها، مثل: الإدارة، والإجراءات، والعلامات، والصورة، والسمعة، وبراءات الاختراع، والثقافة، والإستراتيجيات في المنظمة، ويُجسّد المعرفة والمهارات والخبرة، والتعليم والإبداع والابتكار، والالتزام، والمشاركة، والعلاقة التنظيمية، داخل المنظمة أو مع أصحاب المصلحة الخارجيين.

## عناصر رأس المال الفكري

اختلف الباحثون في تحديد عناصر رأس المال



لأنه يعكس المعرفة والمهارة للأشخاص مقدّمِي الرعاية الصحية المتخصصة (Hu & Chiang, 2020). ويُقيّم الأطباء والمرضى والممرضات من خلال قياس المعرفة النظرية والعملية والتعليم الأكاديمي والمشاركة في أنشطة التطوير المهني المستمر والتدريب التخصصي والخبرة العملية (Bontis, 1998; Cabrita & Bontis, 2008; Goh et al., 2020; Hu & Chiang, 2020; Serenko & Bontis, 2013; Wang & Chang, 2005).

وعُرف رأس المال البشري (HC)، بوصفه عنصرًا أساسيًا، بأنه مجموعة من الخصائص التي يمتلكها الموظف، والقدرات التي تتحقق في أشكال المعرفة والمهارات، والخبرات، والتعليم، والإبداع، والالتزام، والابتكار، ومواقف الحياة والأعمال، والتحفيز، إلخ (Goh et al., 2020; Sumedrea, 2013). ورأس المال البشري هو المعرفة، والمهارات، والخبرات، والدافع، والالتزام، والقدرة الفكرية، والإبداع، والابتكار لدى الموظفين (Koç, 2017)، وهو المعرفة الفنية، وتقييم الوظائف، والإبداع، والعمل مع الفريق، والمبادرات، والتفكير التحليلي والمفاهيمي. ومن أهم الأبعاد التي يتضمّن هذا العنصر ما يأتي:

1. الابتكار: وهو المقدرة على تقديم حلولٍ جديدة، بدلًا من استخدام أساليب متعارفٍ

الفكري، فهناك من حدّدها بثلاثة عناصر، في حين حدّدها آخرون بأكثر من ذلك، على سبيل المثال حدّد ميلر (1998) (Miller) عناصر رأس المال الفكري بـ(صناعة رأس المال الفكري، وتنشيط رأس المال الفكري، والمحافظة على رأس المال الفكري والاهتمام بالزبائن)، وحدّدها بـ(صناعة رأس المال الفكري، وتقليد الشركات، وبراءات الاختراع والاهتمام بالزبائن)، كما اتفق كلٌّ من بني حمدان (2002)، وعبيد (2000)، والعنزي (2001) على تحديد عناصر رأس المال الفكري بـ (استقطاب الزبائن، وصناعتهم، والمحافظة عليهم، والاهتمام بهم)، ووفقًا للدراسة الحالية تتمثل عناصر رأس المال الفكري في عناصر أساسية، كل عنصر له أبعاد تتوافق مع بعض الدراسات السابقة؛ إذ إن معظم التعريفات في إطار رأس المال الفكري تشمل الإنسان والعلاقات والهيكلية (Wang & Wu et al., 2012; Chang, 2005). ويمكن إيجاز أهم عناصر رأس المال الفكري بالآتي:

### العنصر الأول: عنصر رأس المال البشري

#### (Human capital (HC

يشير إلى المعرفة والمهارات، والقدرات والخبرات لدى أفراد الكادر الوظيفي العاملين في المنظمة (المستشفى) (Wu et al., 2012)، وهذا العنصر داخل المستشفيات مهم جدًا؛

- عليها (تقليدية) باستمرار.
2. القدرة: وهي عبارة عن الخبرة والمستوى التعليمي التي يمتلكها الكادر الوظيفي العامل في المنظمة، والكفاءة في استخدام المعرفة في تحقيق أداءٍ فعّال.
3. المقدرة الاجتماعية: وتتمثل في القدرة على التعامل مع الآخرين لتحقيق التعاون على المستوى الفردي وعلى مستوى المنظمة. وأشار كلٌّ من وانج وتشانج (Wang & Chang (2005) إلى أن رأس المال هو مفتاحٌ مكونٌ لقيمة المنظمة.
- التجارية، والمعلومات، وأنظمة الشبكات... (Bontis, 1998; Ginesti et al., 2018)، وقواعد البيانات، والإجراءات التنظيمية، والعلامات التجارية، والإستراتيجيات التنظيمية، والبنية التحتية ذات الصلة، وحلّ المشكلات، وإجراءات إنشاء القيمة، والبنية التحتية للأجهزة، والبرامج، والمنتجات، والخدمات، والابتكارات (Koç, 2017)، وفلسفة الإدارة، والثقافة التنظيمية، والمعلومات، والشبكة، والنظم، وبراءات الاختراع، وحقوق التأليف والنشر، والأسرار التجارية.

### العنصر الثالث: رأس المال العلاقتي

#### Relational Capital (RC)

رأس المال العلاقتي هو انعكاسٌ لقياس مدى قوة تحقُّق العنصرين (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي) في إيجاد المعرفة في العلاقات مع الزبائن؛ لاكتمال تحقُّق رأس المال العلاقتي الفكري بشقيه: الداخلي والخارجي؛ إذ لا تُحقِّق قيمةً المنظمة -وفقاً لوجهة النظر هذه- إلا من خلال تحقُّق علاقاتٍ متميّزة ذات فعالية مع زبائنها، سواءً العلاقات (الداخلية أو الخارجية). (Cassol, Gonçalo & Ruas, 2016). ويحتوي رأس المال العلاقتي على العلاقة مع أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية، على سبيل المثال: الأطباء والمرضى، وعلاقة الممرضات

### العنصر الثاني: رأس المال الهيكلي Structural Capital (SC)

وهو يشير إلى العمليات والإجراءات التي يُنشئها ويُخزنها نظامٌ تكنولوجي الشركة (Cabrita & Bontis, 2008). ويشمل (أنظمة الشركات، والهيكل، والثقافة، وكفاءة العملية التنظيمية، وقواعد البيانات، وتكنولوجيا المعلومات، والإنتاج). وهذا العنصر يُعدُّ من عناصر رأس المال الذي يُعرَف باسم التجسيد والتمكين والبنية التحتية الداعمة. ومن أهمّ الأبعاد الفرعية لرأس المال الهيكلي: الأصول غير الملموسة من المنظمة مثل الكفاءة، والفعالية، والابتكار، والثقافة، والمعرفة، والإستراتيجيات، والإجراءات، وبراءات الاختراع، والأسرار

يعكس الطريقة التي تستثمر فيها المؤسسة الموارد الملموسة وغير الملموسة للوصول إلى هدف المؤسسة (رشيد، وحسين، وعبد الأمير، 2009)، ويمثل الأداء النشاط الشامل لانعكاس نجاح المؤسسة والاستمرارية والقدرة على التكيف مع البيئة أو الفشل والانكماش، بالاستناد إلى أسس ومعايير محددة لتحقيق أهداف المؤسسة (الحسيني والدوري، 2000). إن التطور في بيئة المؤسسة يستدعي التفكير بالطرق التي تجعل العاملين بإمكانهم إنجاز الأعمال بأسلوب مبتكر؛ لتحقيق المزية التنافسية (عبد الستار، 2005)، ولتحقيق الأداء المتميز ينبغي التشجيع على المنافسة بين العاملين، والتركيز على الابتكار والتجديد، والاستعانة بالخبرات من الخارج، واستثمار كفاءة الموارد البشرية.

#### قياس مستوى الأداء

لقياس مستوى الأداء ينبغي التركيز على برنامج خاص بالمؤسسة الصحية يركز على النقاط الآتية:

- تطوير القيادات بالمؤسسات الصحية.
- الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي.
- أهمية نتائج الأداء.
- خدمة المستفيدين.
- تنمية الموارد البشرية.

والأطباء، والإدارة. ورأس المال العلاقتي يوفر البيئة الجيدة لتبادل المعرفة الجماعية السريع، ولنمو المعرفة، (Cabrita & Bontis, 2008). وتأتي أهمية تحقق هذا العنصر في المستشفيات على وجه الخصوص من خلال أنه يمثل قياساً وجسراً للتكامل بين العنصر الأول: رأس المال البشري، والعنصر الثاني رأس المال الهيكلي، المتضمن المعرفة والمبادئ التوجيهية والبروتوكولات المستخدمة لدعم الموارد الهيكلية (الكادر الوظيفي): الطبيب، والممرض، والمدير، وكل مقدمي الخدمة العاملين في المستشفى، بما يعزز من تطبيق معرفتهم ومهاراتهم في تقديم الرعاية للمرضى.

وتتضمن الأبعاد الفرعية لرأس المال العلاقتي (RC): العلاقات التنظيمية الداخلية بين الإدارة والموظفين، أو بين الموظفين أنفسهم، أو العلاقات الخارجية مع العملاء، والموردين، والمؤسسات الأخرى (Cassol et al., 2016)، علاوة على ذلك، يشمل رأس المال العلاقتي جميع نتائج العلاقات التي تجسد مستوى قياس أداء المنظمة، مثل: قياس مستوى رضا العملاء، والولاء، والانتماء.

#### مفهوم الأداء وقياسه

يُعرف الأداء على أنه الحصلة لأنشطة مختلفة تُجرىها المؤسسة خلال فترة زمنية معينة بما

جديدة، وتقديم خدمات متميّزة وبمعدلات سريعة. وفي الوقت الحالي، تُعد المنظمات رأس المال الفكري أقوى سلاح تنافسي (Buallay et al., 2021) على وجه الخصوص في تحسين مستوى الرعاية الصحية، فإن رأس المال الفكري يشكّل الأساس لاستمرار الابتكار وزيادة جودة العاملين، ومن ثم فإن إدارة المستشفيات تحتاج إلى رأس المال الفكري السليم من أجل ضمان الاستدامة. علاوةً على ذلك، فإن أنشطة المستشفيات تعتمد عمومًا على الخدمات غير الملموسة التي تأتي أثرًا لتحقيق كفاءة رأس المال البشري، وما ينعكس على ذلك من موارد، مثل: المهارات السريرية، والمعرفة، والخبرات، والكفاءات، وعلاقات الطبيب بالمريض والأطباء.

#### الدراسات السابقة

ستتناول الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري من الأحدث إلى الأقدم، - دراسة بوالاي وآخرين (Buallay et al., 2021): هدفت إلى تحديد العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري وإنتاجية الموظفين في دول مجلس التعاون الخليجي، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد على المنهج التحليلي الكمي باستخدام الاستبانة أداة بحثية على عينة مختارة بطريقة العينة العشوائية التطبيقية،

وتتركز مهام القيادة في خدمة المستفيدين، وتحديد الوسائل التي تؤدي إلى التميز بالأداء بالاستناد إلى تصميم البرامج والخدمات؛ للوصول إلى قيمة متميزة للكادر الوظيفي وضمان ولائهم. وتحتاج المؤسسة إلى البيانات والمعلومات الضرورية لقياس أدائها ومقارنته بالأداء المخطط، وأن تتضمن المقاييس والمؤشرات رضا المستفيدين من الخدمة، كما تتضمن التركيز على الموارد البشرية بتطوير قدراتهم ومهاراتهم، وتوفير البيئة المناسبة للعاملين، ويرى الباحث ضرورة الاهتمام بأداء الأفراد العاملين بالمؤسسة الصحية من ذوي القدرات العقلية والمهارات الفكرية؛ لتقديم الإنجازات الطبية غير التقليدية وتوفير البيئة المناسبة لهم.

#### أهمية رأس المال الفكري وعلاقته بالأداء الصحي

في إطار القرن الحادي والعشرين الذي يمثل قرن المعرفة والأفكار والابتكار والمعلومات والتغيير، فإن رأس المال الفكري بعناصره المختلفة كان وما يزال موضوعًا مثيرًا للاهتمام في العقود القليلة الماضية (العزي، 2004؛ Daniel & Anis, 2010). ويلعب دورًا مهمًا في نجاح المنظمة، وتمكينها من إنشاء مزيج تنافسي والحفاظ عليها (العزي، 2004؛ الكثيري، 2013). بما يمكنها من تقديم منتجات

الإطار المفاهيمي المقترح: وهي استراتيجيةٌ خلق قيمةً مشتركة لتطويع القدرات لكلٍ منها (رأس المال البشري)، واستراتيجية الوصول إلى السوق لتعزيز الابتكار (رأس المال العلاقتي)، واستراتيجية الخدمة الرقمية (رأس المال الهيكلي).

دراسة هو وشيانج (Hu & Chiang, 2020)، وهدفت الدراسة إلى تحليل العلاقات بين رأس المال الفكري والقدرة العملية والطبية على أداء الخدمة. وجمعت البيانات من خلال الاستبانة، واستخدمت تقنيات نمذجة المعادلة الهيكلية لتحليل البيانات. وكشفت نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري هو عامل رئيسي يؤثر على أداء الخدمة الطبية النهائية. وأوصت الدراسة بالاهتمام بتحسين هذا العامل الرئيس بعناية؛ لزيادة القدرة العملية في المستشفيات على المدى الطويل. دراسة حرز الله، وأبو لبد (2020)، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستبانة طبقت على عينة عشوائية طبقية بلغت (213) عضو هيئة تدريس، وقد أظهرت النتائج أن واقع رأس المال الفكري في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة، حيث إن رأس

والمكوّنة من 198 مفردة. وقد استخدمت تقنية التقدير المصححة لتقدير نموذج الانحدار المتعدد لقياس الأثر بين عناصر رأس المال الفكري بوصفها متغيرات مستقلة، وإنتاجية الموظفين بوصفها متغيراً تابعاً. استناداً إلى نتائج الدراسة، فإن عناصر رأس المال الفكري لها أثر كبير على إنتاجية الموظفين، ويتحقق أعلاها عند رأس المال البشري مقارنةً برأس المال العلاقتي ورأس المال الهيكلي، وتشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيرات الدراسة.

دراسة هوانج، هوي Huang, Hui (2020): وهدفت الدراسة إلى الإسهام في إثراء المفاهيمي لرأس المال الفكري في مؤسسات الرعاية الصحية، مستخدمةً نهجاً مفاهيمياً يهدف إلى الوصول إلى الفهم العام لأبعاد عناصر رأس المال الفكري في قياس وتقييم الأداء الصحي. لقد عمدت الدراسة إلى تتبع الدراسات المحورية، للتعرف على الجذور والديناميكيات في أساس انتشار ابتكار الرعاية الصحية، ومعرفة الأنشطة الكامنة لدى الأطباء في مجال الرعاية الصحية لتعزيز الابتكار وخلق قيمة مضافة، وتُظهر النتائج أن ثلاثة أنشطة قائمة على المعرفة لنظام الرعاية الصحية تشكّل أساس

- المال البشري يظهر بدرجة أكبر في رأس المال الفكري، يليه رأس المال الهيكلي، ثم رأس مال العلاقات. كما أظهرت النتائج أن مستوى التميز المؤسسي في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة، كذلك أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على التميز المؤسسي في جامعة القدس.
- دراسة كمال ورفاعي (2019)، وهدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في وزارة الصحة الكويتية، وتوصل البحث إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال وأداء المهمة، كما أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري، والأداء السياقي، والأداء التصاممي من وجهة نظر العاملين بمستشفيات وزارة الصحة في دولة الكويت.
- دراسة بلبال وفوزي (2019)، وجاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر رأس المال الفكري على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة للدراسة، وبلغ مجتمع الدراسة 51 مفردة، وقد كان واقع تطبيق رأس المال الفكري بدرجة متوسطة، وتوجد علاقة تأثير معنوية لرأس المال الفكري على أداء المؤسسات الاقتصادية. - دراسة بن عيشي (2019)، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمستشفيات الخاصة الجزائرية، ومن أجل تحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على عينة مختارة عشوائياً من أفراد مجتمع الدراسة من الأطباء، والممرضين، والإداريين، وتشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، وبين الجودة الشاملة بالمستشفيات، وأن رأس المال البشري يُعدّ عنصراً حيوياً ومهماً في المستشفيات الخاصة، من خلاله تستطيع تحقيق الجودة الشاملة.
- دراسة عايض وأبو هادي (2019)، وهدفت إلى تحديد أثر رأس المال الفكري في تحقيق المزية التنافسية المستدامة في الشركات اليمنية للصناعات الغذائية، وقد استعمل البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في الشركات اليمنية للصناعات الغذائية، وقد اختيرت عينة عشوائية طبقية غير تناسبية بواقع (359) مفردة، واختيرت الاستبانة أداة للدراسة، وقد توصل البحث إلى أن الشركات قيد الدراسة تُولي تحقيق المزية التنافسية المستدامة بجميع أبعادها اهتماماً كبيراً، كما

والمنهج الكمي حُلَّت بيانات الاستبانة الموزعة على عينة تتكون من 178 طبيبياً. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها أن مستوى إدراك أفراد العينة لمفهومية رأس المال الفكري جاء بدرجة متوسطة، وتشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير رأس المال الفكري وفق أبعاده (المال البشري، والمال الهيكلي) على المتغير التابع «المنظمة المتعلمة»، بخلاف بُعد رأس المال العلاقتي الذي لم يكن تأثيره كافياً. من جهة أخرى أثبتت النتائج عدم اختلاف تصورات أفراد العينة حول مفهوم المنظمة المتعلمة.

- دراسة دغيم (2018)، وتناولت تأثير رأس المال الفكري على جودة الأداء الصحي بمستشفى القصر العيني، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة للدراسة، وطُبِّقت على عينة بحث مكونة من 500 طبيب وممرض، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات الباحثين تُعزى لمتغير الوظيفة (أطباء وممرضين)، كما تبين وجود تأثير معنوي لمتغيرات رأس المال الفكري على تحسين جودة الأداء الصحي.

- دراسة عوادي (2017)، وهدفت الدراسة

تُبدي الشركات اهتماماً بتوفّر رأس المال الفكري بجميع أبعاده، لكنّ اهتمامها بتوفّر رأس المال البشري أكثر من اهتمامها بتوفّر رأس المال العلاقتي، والهيكلية، ويختلف أثرُ رأس المال الفكري في تحقق المزيّة التنافسية في الشركات باختلاف البُعد، فقد كان أكثرها تأثيراً بُعد رأس المال العلاقتي، يليه بُعد رأس المال البشري، ثم بُعد رأس المال الهيكلي.

- دراسة عوادي، وخليفة، وعوادي، عبد القادر (2019)، وهدفت إلى تعرّف دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفيّ المسحّي، والاستبانة أداة للدراسة، التي طُبِّقت على عينة من الأطباء والممرضين والإداريين بلغت (48)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر بين تعزيز جودة الأداء، وتراكم رأس المال الفكري، والذي بدوره يؤثر تأثيراً إيجابياً على الأداء الجيد للمنظمة.

- دراسة دربالي ومناصيرية (2018)، وكان الهدف من الدراسة هو معرفة مدى مساهمة رأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة من وجهة نظر الأطباء العاملين في المستشفيات العمومية في منطقة الشلف بالجزائر. واستناداً إلى المنهج الوصفي

- إلى التعرف على رأس المال الفكري، والدور الذي يلعبه في تعزيز جودة المنظمة، ولتحقيق ذلك صمّم الباحث استبانةً، وتوصّلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر بين تعزيز الجودة، وتراكم رأس المال الفكري، أثرًا تأثيرًا إيجابيًا ومباشرًا على الجانب الجيد للمنظمة، وتوصي الدراسة بضرورة اهتمام قيادات المستشفيات بإدارة المعارف الطبية التي يمتلكها الأفراد العاملون بمختلف صفاتهم.
- دراسة حمزة، وحسن، وصالح، وقمر الدين Hamzah, Hassan, Saleh & Kamarudin (2017)، وهدفت الدراسة إلى تقديم دليل تجريبي على ممارسات إدارة رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة في ماليزيا. جُمعت البيانات من سلسلة من المقابلات مع ممثلين من خمسة مستشفيات خاصة في ماليزيا. أُجري تحليل دراسة الحالة الشاملة في تحليل البيانات التي جُمعت لتطوير الأنماط الموجودة في الأدلة. تكشف الدراسة أن إدارة رأس المال الفكري في صناعة المستشفيات فريدة تمامًا، خاصة في إدارة رأس المال البشري وإدارة رأس المال العلاقتي. كما توصلت إلى أن كفاءة الطاقم الطبي أمرٌ بالغ الأهمية. وأن العلاقة الجيدة الموجودة بين الأطباء والمرضى تؤدي إلى رأس المال الهيكلي للمستشفيات، والذي قد يؤثر على سُمعة المستشفيات.
- دراسة ديسبريس وتشانفيل Despres & Chanvel (2000)، وهدفت الدراسة إلى تحديد عناصر رأس المال الفكري من خلال استخدام المناهج البحثية التجريبية لدراسة رأس المال الفكري، وتحليل الدراسات ذات الصلة. فضلًا عن استخدام المقابلات، والاستبيان، ومن النتائج التي تُوصّل إليها أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة عناصر، هي: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، والموجودات العملية، والموجودات الفكرية.
- ومن خلال عرض الدراسات السابقة يتضح ما يأتي:
- في إطار الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحاليّة نجد منها بحوثًا اهتمت بدراسة مفاهيم إدارة رأس المال الفكري وعناصره المختلفة وواقع تطبيقها، بوصفه اتجاهًا جديدًا يجب النظر إليه إلى جانب رأس المال الاقتصادي في تقييم أداء المنظمات، ومن ثم دراسة العلاقة بين عناصر رأس المال الفكري؛ ودراسات أخرى اهتمت باستكشاف تأثير أبعاد رأس المال الفكري على الأداء، من خلال بذل جهودٍ متعددة لمعرفة واقع امتلاك هذه المؤسسات لرأس المال الفكري وفق عناصره المختلفة. ورغم



من أجله. فضلاً عن توزيع (30) استبانة على عينة من الموظفين بمستشفى شقراء العام، لغرض التحقق من فهم المحتوى، وقد اشتملت الاستبانة على قسمين: القسم الأول: ويحتوي على البيانات العامة، ويركز على متغير النوع، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي.

القسم الثاني: ويحتوي على بيانات متغيرات الدراسة، ويتكون من أربعة محاور، يشتمل كلُّ محورٍ على عدد من الفقرات ليصل إجماليُّ الفقرات إلى (26) موزعة كما يأتي: المحور الأول: اشتمل على (6) فقرات خاصة بالحصول على بيانات تتعلق بعنصر رأس المال البشري (بن عيشي، 2019؛ Gogan et al. 2016; Li et al., 2019; Sumedrea, 2005; Wang & Chang, 2013).

المحور الثاني: محور أساسي، ويتكون من (6) فقرات، خاصة بالحصول على بيانات تتعلق بعنصر رأس المال الهيكلي (بن عيشي، 2019؛ Goh et al., 2020; Hamzah et al., 2017; Wang & Chang, 2005; Yang & Lin, 2009).

المحور الثالث: اشتمل على (6) فقرات خاصة بالحصول على بيانات تتعلق بعنصر رأس المال العلاقتي. (بن عيشي، 2019؛ Wu et

تعدد الدراسات السابقة، فإن هناك شبه اتفاق على مكونات رأس المال الفكري، بأنه يتألف من ثلاثة عناصرٍ رئيسة: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي، والدراسة الحالية تتوافق مع تلك الدراسات في تناول تلك العناصر الثلاثة المشار إليها.

### منهج الدراسة

تحقيقاً لأهداف هذه الدراسة استُخدمت الأدوات الإحصائية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرار النسبي) وفق المنهج الوصفي المسحي والارتباطي، واستُخدم المنهج الكمي التحليلي من خلال نموذج تحليل المسار باستخدام النمذجة البنائية وفقاً لطريقة المربعات الصغرى الجزئية.

### بناء أداة الدراسة

ووفقاً لأهداف الدراسة حُددت أداة الدراسة (الاستبيان) لمعرفة واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي) بوصفها متغيراتٍ مستقلةً على المتغير التابع المتمثل في أداء العاملين في مستشفى شقراء العام، وقد عُرض الاستبانة على ثلاثة محكمين من الأكاديميين ذوي الخبرة، وذلك للتأكد من وضوح مدلول عباراته وأسئلته لقياس ما وُضع

### مجتمع الدراسة

(al., 2012).

المحور الرابع: وقد اشتمل على (8) فقرات تتعلق بالحصول على بيانات تتعلق بقياس المتغير التابع المتمثل في «مستوى أداء العاملين» (جواد، 1998؛ Amin, Aslam & Makki, 2014; Arifin, 2016; Badrabadi & Akbarpour, 2013; Wu et al., 2012; (Zéghal & Maaloul, 2010).

طُبِّقت الدراسة على الكادر الوظيفي في مستشفى شقراء العام البالغ عددهم (170)، وكان عدد الاستبانات المسترَدَّة (144) بنسبة 84%، وكان عدد الاستبانات الصالحة (138) وذلك بنسبة 81%. والجدول التالي رقم 2 يوضح التوزيع ونسبة العائد.

### جدول رقم 2

توزيع استبانات الدراسة ونسبة العائد منها

معدل الاستجابة %	الاستبانات التي وُزِّعت			
	استخدمت	مرفوض	مستلم	وزعت
81%	138	6	144	170

الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة:

### جدول رقم (3)

يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية

النسبة	التكرار	النوع
40%	56	ذكر
60%	83	أنثى
النسبة	التكرار	الفئة العمرية
18.1%	25	30-20
39.9%	55	40-30
28.3%	39	50-40
13.8%	19	60-50
النسبة	التكرار	المؤهل
15.5%	21	دبلوم
58%	80	بكالوريوس

22	16%	ماجستير
15	10.5%	دكتورة
<b>التكرار</b>	<b>النسبة</b>	<b>سنوات الخبرة</b>
23	16.67	من 1- 5 سنوات
27	19.57%	من 5 إلى 10 سنوات
42	30.43%	من 10 سنوات - 15 سنة
24	17.39%	من 15 سنة - 20 سنة
22	15.94	من 20 سنة فأكثر
<b>التكرار</b>	<b>النسبة</b>	<b>المسمى الوظيفي</b>
73	53%	تمريض
24	17%	طبيب
9	7%	مدير عام
17	12.2%	رئيس قسم
15	10.8%	موظف إداري
<b>138</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

يليه مؤهل «ماجستير»؛ إذ بلغت نسبة حاملي هذا المؤهل (16%)، ومما يظهر يتبين لنا أن أغلبية أفراد الدراسة لديهم مؤهل علمي عالٍ، بينما الفئة الشائعة لعدد سنوات الخبرة بين أفراد الدراسة هي «من 10 إلى أقل من 15 سنة»؛ إذ بلغت نسبة أفراد الدراسة أصحاب هذا العدد من سنوات الخبرة (30%)، تليه الفئة «من 5 إلى أقل من 10 سنوات» بنسبة (20%)، وهو ما يُظهر لنا أن أغلبية أفراد الدراسة ممن لديهم الخبرات الطويلة والطبية في مجال القطاع الصحي، ويتضح من الجدول أن المسمى الوظيفي الشائع بين أفراد الدراسة هو «تمريض»، إذ بلغت نسبتهم (53%)، يليه المستوى الوظيفي «طبيب» بنسبة (17%)، ومما

من خلال الجدول رقم (3) يتضح أن معظم المبحوثين من الإناث؛ حيث يمثلن (60%)، بينما تأتي نسبة الذكور بنسبة (40%)، بينما الفئة العمرية الشائعة بين أفراد عينة الدراسة هي «من 30 إلى أقل من 40 سنة»؛ إذ بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة في هذه الفئة (40%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، تليها الفئة العمرية «من 40 إلى أقل من 50 سنة» بنسبة (28.3%) من الإجمالي، ويتضح مما سبق أن معظم أفراد الدراسة من الفئة الشابة التي تعاصر التغييرات المستجدة في عالم الإدارة الصحية والخدمات الطبية، بينما المؤهل العلمي الشائع بين أفراد الدراسة هو مؤهل «البكالوريوس»؛ إذ بلغت نسبة أفراد الدراسة حاملي هذا المؤهل (58%)،

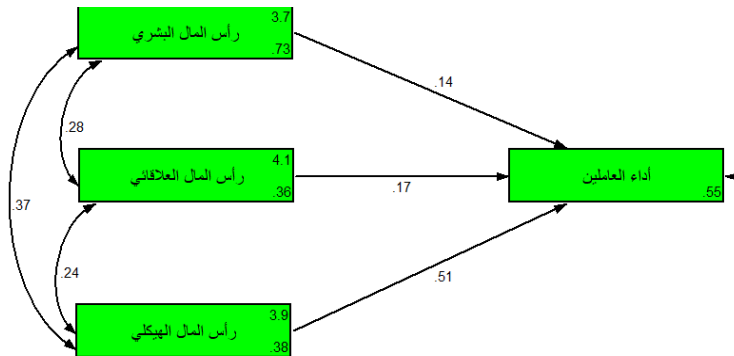
تقدم يظهر لنا أن أغلب أفراد الدراسة من العاملين في تقديم الخدمات الطبية (طبيب، ممرض).

### بناءً نموذج الدراسة واختبار الفرضيات

لغرض تحقيق أهداف الدراسة صيغت الفروض الداعمة، واستُكْمِلَ التحليل في ضوء وضع التساؤلات البحثية الموضحة لذلك. الشكل الآتي رقم 1 يوضح النموذج المقترح للدراسة. وفي النموذج المقترح يُتحقق من اختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) لاختبار النموذج والتحقق من فرضياته التي تتمثل في الآتي:

ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة حول (واقع تطبيق رأس المال الفكري ومستوى الأداء) لدى العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي).  
● الفرضية الأساسية الثالثة  $H_0$ : عناصر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس المال العلاقتي) ليس لها آثار إيجابية على أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الأساسية الأولى  $H_0$ : عناصر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس المال العلاقتي) ليس لها علاقة ارتباط إيجابية مع متغير أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام.
  - الفرضية الأساسية الثانية  $H_0$ : لا توجد فروق
- $H_{01}$ : رأس المال البشري ليس له تأثير على أداء العاملين في مستشفى شقراء العام.  
 $H_{02}$ : رأس المال الهيكلية ليس له تأثير على أداء العاملين في مستشفى شقراء العام.  
 $H_{03}$ : رأس المال العلاقتي ليس له تأثير على أداء العاملين في مستشفى شقراء العام.



شكل (1) النموذج البنائي بين عناصر رأس المال الفكري وأداء العاملين

ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، وذلك باحتساب معامل التضخم (VIF)، ومعامل التباين المسموح (Tolerance) لكل متغيرٍ من متغيرات الدراسة.

3- اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبقايا للتأكد من اعتدالية البواقي، وذلك من خلال اختبار (Kolmogor-Smirnov & Shapiro-Wilk).

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution): للتأكد من عدمه، وذلك باستخدام معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis).

**التحقق من الاختبارات الإحصائية وتقييم النموذج القياسي:**

أجريت بعض الاختبارات الإحصائية لضمان ملاءمة البيانات للتحليل وفق النموذج المتعدد وهي:

1- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution): للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وذلك باستخدام معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis).

2- اختبار الازدواج الخطي (Multicol-linearity Test) للتأكد من عدم وجود

#### جدول (4)

##### التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Kurtoses			Skewness			
قيمة Z	الخطأ المعياري	إحصائياً	قيمة Z	الخطأ المعياري	إحصائياً	
2.83-	0.367	1.04-	1.00-	0.185	0.185	عنصر رأس المال البشري
2.83-	0.367	1.04-	0.82-	0.185	0.153	عنصر رأس المال العلاقتي
3.21-	0.367	1.18-	1.39-	0.185	0.257-	عنصر رأس المال الهيكلي

المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين 2- و +2 (George & Mallery, 2019)، كما تراوحت قيم اختبار z لمعامل التفلطح (kurtoses) بين (3.21) و (-1.14) وهي أيضاً ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي بين 7- و +7. (Hair et al., 2010; Byrne, 2010).

أشارت بيانات اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات في الجدول (4) إلى أنّ توزيع البيانات لكلّ من المتغير المستقل (رأس المال الفكري) بأبعاده، وكذلك المتغير التابع (أداء العاملين) كان طبيعياً؛ إذ تراوحت قيم اختبار z لمعامل الالتواء (Skewness) بين (0.54) و (1.74) وهي ضمن المدى

الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة (Mul-) فيها أكبر من 0.20 وقيم VIF أقل من 10 (Hair et al., 2010)، وبالنظر إلى الجدول لاختبار استقلالية بيانات متغيرات الدراسة وعدم وجود ازدواج خطي بينها، فقد استخدم الباحث القيم الإحصائية لـ Tolerance و VIF والتي يجب أن تكون قيم Tolerance خطي بينها.

#### جدول (5)

##### اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة

Tolerance	VIF	أبعاد المتغير المستقل	المتغير المستقل
0.416	2.402	رأس المال البشري	رأس المال الفكري
0.325	3.075	رأس المال العلاقتي	
0.400	2.505	رأس المال الهيكلي	

كما استخدمت مؤشرات مطابقة النموذج لبيانات الدراسة؛ إذ حققت أهم مؤشرات المطابقة للنموذج المستوى المعتمد في المقارنة ( $CFI >$ ) باستخدام اختبار (Kolmogorove-Smirnov & Shapiro-Wilk): كانت النتائج المبينة في الجدول (6):

#### جدول (6)

##### اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي

Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk			التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي
Sig.	Df	Statistic	Sig.	Df	Statistic	
0.471	138	0.992	*0.200	138	0.047	

من خلال الجدول (6) يتبين أن قيم (Kolmog-ove-Smirnov و Shapiro-Wilk) جاءت أكبر من (0.05) وهذا يدل على اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي.

### نتائج تقييم الثبات والموثوقية

قيست موثوقيةُ العنصر الفردي فيما يتعلق بعوامل التحميل القياسية لكل عنصر على حدة. وكانت نتائج عمليات التحميل المعيارية أكبر من 0.70؛ ومن ثم احتُفظ بجميع العناصر المدرجة في النموذج، لكون التحميلات المعيارية للعوامل تراوحت بين 0.72 و0.88. كما تشير نتائج معامل CR الموضحة في الجدول (16) إلى تحقق موثوقية الاتساق الداخلي للتركيبات، لكونها أكثر من 0.70؛ حيث تأتي بين 0.81 و0.89، ما يمثل موثوقية الاتساق الداخلي الكافية للقياسات المستخدمة.

### نتائج تقييم النموذج الهيكلي (Structural model evaluation):

يتمثل جوهر النموذج الهيكلي في تقييم القدرات التنبؤية والعلاقات المتبادلة (المسارات) بين التركيبات الكامنة. وفي هذه الدراسة يتكوّن النموذج الهيكلي من التأثيرات الرئيسية التي فُحصت فيها العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة. وبالاعتماد على أدبيات SEM، قُيّم النموذج الهيكلي بناءً على المعيار المتمثل في أهمية معاملات المسار الهيكلي، ومعامل

التحديد ( $R^2$ )، والأهمية التنبؤية للتقديرات على مستوى البناء. وتشير قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن متغيرات النموذج لها قدرة تفسير تتمثل بـ 46%، بينما 54% تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

### أساليب التحليل الإحصائي:

لتحقيق أهداف الدراسة عالج الباحث البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS) وبرنامج (Stata) على النحو الآتي:

- استُخدمت التكرارات والنسب المئوية، للتعرف على البيانات الأولية لمفردات الدراسة، ولتحديد آراء أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- استُخدم المتوسط الحسابي Mean؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء أفراد عينة الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، إلى جانب المحاور الرئيسية، وفق الدليل التفسيري المشار إليه من هانسون Han-son (2005) لنتيجة المتوسط الحسابي للفقرة موضع القياس الموضح تفاصيله كالاتي:

## جدول 7

### تفسير النتيجة للمتوسط

قيم المتوسط	التفسير
2.49 – 1.00	موافق بدرجة منخفضة
3.67 – 2.50	موافق بدرجة متوسطة
5-3.68	موافق بدرجة عالية

استخدام النمذجة البنائية وفقاً لطريقة المربعات الصغرى الجزئية؛ لكون هذا الأسلوب يُعد الأسلوب الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساولاتها، وعلى أثر ذلك رُتب هذا المبحث على النحو الآتي:

**نتائج الإجابة عن السؤال الأول:**  
«ما واقع تطبيق رأس المال الفكري (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) في مستشفى محافظة شقراء العام من وجهة نظر العاملين في المستشفى؟»  
ويوضح الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لإجابات أفراد الدراسة عن محاور أداة الدراسة التي تقيس واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري لدى العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام.

1. استُخدم الانحراف المعياري (Standard deviation) للتعرف على مدى انحراف متوسط آراء أفراد عينة الدراسة لكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي العام.
2. استُخدم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) «AI-pha Cronbach» لقياس ثبات أداة الدراسة.
3. استُخدم الارتباط بين المتغيرات واختبار الفروض.

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

يحتوي هذا المبحث على التحليل الوصفي، والتوزيع النسبي، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل محور من محاور الدراسة، إضافة إلى



### جدول رقم (8)

يوضح استجابات أفراد الدراسة نحو عناصر رأس المال الفكري

المستوى	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المُرجَّح	الفقرات
مرتفع	82.4	0.604	4.12	رأس المال الهيكلي
مرتفع	77.4	0.618	3.87	رأس المال العلاقتي
مرتفع	73.6	0.856	3.68	رأس المال البشري
مرتفع	77.8		<b>3.89</b>	الكلّي

يوضح الجدول (8) نتائج إجابات أفراد الدراسة عن عناصر رأس المال الفكري بالموافقة الإيجابية، وبنسبة أهمية 77.8%، وبمتوسط عام يساوي 3.89، وهو متوسط مُرجَّح عالٍ يشير إلى واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري، وقد تَمَثَّل أعلى متوسط لإجابات المبحوثين حول عنصر رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي 4.12، وبأهمية نسبية بلغت 82.4%. يلي ذلك عنصر رأس المال العلاقتي بمتوسط حسابي 3.87، وبأهمية نسبية عالية بلغت 77.4%. ثم رأس المال البشري بمتوسط حسابي 3.68، وبأهمية نسبية 73.6%؛ ما يعني أن جميع عناصر رأس المال الفكري تحظى بالموافقة العالية، وللمزيد من التفاصيل نوضح إجابات المبحوثين لكل عنصر من عناصر رأس المال الفكري على النحو التالي:

### الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لاستجابات المبحوثين حول واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري في مستشفى محافظة شقراء العام

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة
74.8	1.067	3.74	إدارة المستشفى تُطوَّرُ بشكل مستمر ومنتظم قدرات ومهارات الموظفين من خلال البرامج التدريبية متعددة التخصصات
77.2	0.933	3.86	إدارة المستشفى تسعى باستمرار إلى تعليم الموظفين بهدف زيادة خبراتهم وتكوين خبرات جديدة

718.	1.166	3.59	إدارة المستشفى تنظر إلى الموظفين على أنهم جزء مهم من أصول المستشفى وليس تكاليف تضاف إلى التكاليف الإجمالية إلى المستشفى
70	1.121	3.50	إدارة المستشفى تخصص ميزانية لتدريب الموظفين لإكسابهم المهارات المطلوبة وصولاً إلى الموظفين ذوي المعرفة
696.	1.132	3.48	إدارة المستشفى تتابع وتستقطب وتجذب ذوي القدرات والمهارات المتميزة
78.6	1.004	3.93	إدارة المستشفى تحدد المسؤوليات والمهام للموظفين بشكل دقيق ومفصل
73.6		<b>3.68</b>	<b>المتوسط العام لعنصر رأس المال البشري</b>
884.	0.681	4.42	المستشفى يسعى دائماً إلى كسب رضا المرضى (العملاء)
71	1.017	3.55	المستشفى يتابع التغييرات المستمرة في رغبات (المرضى).
72.4	0.948	3.62	ملاحظات المرضى (العملاء) تحظى بالاهتمام من إدارة المستشفى وتتخذ المستشفى الإجراءات السريعة لمعالجتها
726.	0.973	3.63	إدارة المستشفى تفتح المجال أمام المرضى بالاتصال والمشاركة في تحديد الخدمات المناسبة للاحتياجات
76	0.952	3.80	إدارة المستشفى تعتمد إلى تقييم إنتاجية موظفيها وفق جودة خدماتها المقدمة إلى المرضى ومدى رضاهم
844.	0.822	4.22	مستوى الرضا للعملاء (المرضى) نحو الخدمات المقدمة يزيد بتزايد معرفتهم عن نوعية الخدمة المقدمة
774.	<b>180.6</b>	<b>3.87</b>	<b>المتوسط العام لعنصر رأس المال العلاقاتي</b>
846.	0.972	4.23	القيادة الإدارية بالمستشفى تتمتع بالمهارات والقدرات المتنوعة
83.8	0.790	4.19	إدارة المستشفى لديها سياسة للاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة المميزة
81	0.775	4.05	إدارة المستشفى تستقطب العاملين أصحاب الخبرة المتميزة باستمرار
83	0.845	4.15	تقييم العاملين بالمستشفى يجري وفق أساس خبراتهم ومعارفهم وإنجازاتهم
82.8	0.791	4.14	إدارة المستشفى تشجع العاملين على تقديم أفكار جديدة لحل مشكلات العمل
78.2	1.040	3.91	إدارة المستشفى تأخذ بآراء ومقترحات الكادر الوظيفي فيما يتعلق بتطوير مهاراتهم وقدراتهم
82.4	<b>0.604</b>	<b>4.12</b>	<b>المتوسط العام لعنصر رأس المال الهيكلي</b>

جديدة لحلّ مشكلات العمل» بمتوسط حسابي (4.14)، وقد يعود ذلك إلى تأكيد وزارة الصحة على التعامل مع المقترحات والشكاوى والاستفسارات واستقبالها على مدار الساعة عبر وسائل الاتصال المختلفة. بينما ذهبت أقل نسبة موافقة للمستجيبين نحو «إدارة المستشفى تأخذ بآراء ومقترحات الكادر الوظيفي فيما يتعلق بتطوير مهاراتهم وقدراتهم» بمتوسط حسابي (3.91)، وقد يعود ذلك إلى اهتمام المستشفى بإعطاء الأولوية لرغبات المرضى واحتياجاتهم ومقترحاتهم .

ويأتي المتغير المتمثل بعنصر رأس المال البشري في المرتبة الثانية مقارنةً مع واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري بمتوسط إجمالي يساوي (3.68)، وتحتل عبارة «إدارة المستشفى تحدد المسؤوليات والمهام للموظفين بشكل دقيق ومفصل» أعلى متوسط ضمن العبارات الكامنة لقياس متغير عنصر رأس المال البشري بمتوسط حسابي يساوي (3.93)، ويعزو الباحث ذلك إلى وجود توصيف وظيفي يوضح المهام لكل العاملين في المستشفى بناءً على الفئة الوظيفية سواء أكانت في المجال الصحي أم المجال الإداري، وجاءت العبارة «إدارة المستشفى تسعى باستمرار إلى تعليم الموظفين بهدف زيادة خبراتهم وتكوين خبرات جديدة» بمتوسط (3.86) والعبارة «إدارة

يتضح من الجدول (9) نتائج إجابات أفراد الدراسة حول واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري. ويأتي المتغير عنصر رأس المال الهيكلي في المرتبة الأولى وفق إجابات المبحوثين بمتوسط حسابي إجمالي يساوي (4.12)، وتأتي عبارة «القيادة الإدارية بالمستشفى تتمتع بالمهارات المتنوعة» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي (4.23)، ويعزو الباحث ذلك إلى ارتفاع مستوى تأهيل القيادات الصحية في وزارة الصحة؛ إذ يُشترط أن يكونوا من أصحاب القدرات والمؤهلات العالية، ويخضعون لبرامج تدريبية مكثفة في مجال القيادة الصحية، يلي ذلك عبارة «إدارة المستشفى لديها سياسة للاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة المميزة» بمتوسط حسابي (4.19)، وقد يفسر ذلك الحرص على استقطاب كفاءاتٍ متميزة في المجال الصحي، والاستفادة من الخبرات الأكاديمية في الكليات الصحية لسد الاحتياج بالمستشفى، كما تأتي العبارة «تقييم العاملين بالمستشفى يجري وفق أساس خبراتهم ومعارفهم وإنجازاتهم» في المرتبة الثالثة بمتوسط يساوي (4.15)؛ وقد يعود ذلك إلى وجود نظام تقييم في وزارة الصحة يحرص على تقييم أداء العاملين بكل موضوعية، يلي ذلك في المرتبة الرابعة العبارة «إدارة المستشفى تشجع العاملين على تقديم أفكار

وبدلات مالية تفوق قدرة المستشفى وإمكانياته. ويأتي المتغير رأس المال العلاقتي في المرتبة الثالثة في واقع تطبيق عناصر رأس المال الفكري في مستشفى محافظة شقراء العام بمتوسط إجمالي يساوي (3.87)؛ إذ تحتل عبارة «المستشفى يسعى دائماً إلى كسب رضا المرضى (العملاء)» أعلى متوسط حسابي ضمن العبارات الكامنة لقياس متغير رأس المال العلاقتي بمتوسط حسابي يساوي (4.42)، يلي ذلك عبارة «مستوى الرضا للعملاء (المرضى) نحو الخدمات المقدمة يزيد بتزايد معرفتهم عن نوعية الخدمة المقدمة» بمتوسط حسابي (4.23). كما تأتي الفقرة «إدارة المستشفى تعمد إلى تقييم إنتاجية موظفيها وفق جودة خدماتها المقدمة إلى المرضى ومدى رضاهم» في المرتبة الثالثة بمتوسط يساوي (3.80)، وقد يفسر الباحث حرصَ المستشفى على كسب رضا المرضى، وتوعيتهم بنوعية الخدمات المقدمة لهم كما هي نتيجة العبارة الأولى والثانية، بما ورد في العبارة الثالثة التي تبرهن على معرفة العاملين في المستشفى بمهامهم الوظيفية التي تتطلب الحرص على جودة الخدمات، ومن ثمَّ يؤدون مهامهم بجودة أعلى لإدراكهم بأن التقييم مرتبط بمستوى الإنتاجية. يلي ذلك في المرتبة الرابعة العبارة «إدارة المستشفى تفتح المجال أمام المرضى للاتصال والمشاركة بتحديد

المستشفى تُطوّر بشكل مستمر ومنتظم قدرات ومهارات الموظفين من خلال البرامج التدريبية متعددة التخصصات» بمتوسط حسابي يساوي (3.75)، ويعزو الباحث ذلك إلى وجود سياسة إدارية قائمة على التدريب والتأهيل للعاملين في المجال الصحي، وخاصةً الكادر الصحي؛ لإطلاعهم على كل جديد من معارف وخبرات في مجال مهنتهم. يلي ذلك «إدارة المستشفى تنظر إلى الموظفين على أنهم جزء مهم من أصول المستشفى وليس تكاليف تضاف إلى التكاليف الإجمالية إلى المستشفى» بمتوسط (3.59) بدرجة متوسطة، كذلك تأتي العبارة «إدارة المستشفى تخصص ميزانية لتدريب الموظفين وإكسابهم المهارات المطلوبة وصولاً إلى الموظفين ذوي المعرفة» في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.50)، وقد يعود ذلك إلى أن إدارة المستشفى تعطي أولوية للكادر الصحي بحكم طبيعة عملهم وندرة تخصصاتهم التي تتطلب التدريب والتأهيل، في ظل توفر الموظفين الإداريين الذين يسهل تأهيلهم وتدريبهم. بينما ذهبت أقل نسبة موافقة للمستجيبين نحو «إدارة المستشفى تتابع وتستقطب وتجذب ذوي القدرات والمهارات المتميزة» بمتوسط (3.48)، وقد يفسر ذلك بُعد مسافة محافظة شقراء عن المدن الكبرى، حيث يتطلب استقطاب مثل هذه الكفاءات توفر حوافز

الخدمات المناسبة للاحتياجات» بمتوسط (3.63) بينما ذهبت أقل نسبة موافقة للمستجيبين نحو «المستشفى يتابع التغييرات المستمرة في رغبات (المرضى)» بمتوسط (3.55)، وقد يعود ذلك إلى صعوبة حصر رغبات المرضى؛ إذ يغطي المستشفى قطاعاً جغرافياً واسعاً يتضمن محافظات ومراكز كثيرة، ويرتاده أعداد كبيرة من المراجعين في ظل النقص في الكوادر الصحية. ويظهر من النتائج أن عناصر رأس المال الفكري حصلت على مستوى تطبيق مرتفع وفق المتوسطات الحسابية للأبعاد (رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي، ورأس المال البشري) بمتوسط إجمالي يساوي (4.12، 3.84، 3.68) على التوالي، مما يعني أن واقع تطبيق رأس المال الفكري في مستشفى محافظة شقراء العام يحظى بمستوى تطبيق عالٍ، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة عايض وأبو هادي (2019)

التي أوضحت أن الشركات تبدي اهتماماً بتوفير رأس المال الفكري بجميع أبعاده، وتختلف معها في مستوى اهتمامها بتوفير رأس المال البشري أكثر من اهتمامها بتوفير رأس المال العلاقتي، والهيكلية، كما تختلف مع دراسة أبو حرز الله ولبدة (2020)، التي أظهرت أن واقع رأس المال الفكري في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة، وكذلك دراسة حسناوي وفوزي (2019) التي كان واقع تطبيق رأس المال الفكري فيها بدرجة متوسطة.

**نتائج الإجابة عن السؤال البحثي الثاني المتمثل في «ما مستوى أداء العاملين في المستشفى العام في محافظة شقراء من وجهة نظر العاملين في المستشفى»؟**

ويوضح الجدول الآتي رقم (10) استنتاجات أفراد الدراسة من العبارات التي تصف إجابات المبحوثين على المتغير التابع الذي يمثل أداء العاملين في المستشفى العام بمحافظة شقراء.

#### جدول رقم (10)

يوضح استنتاجات أفراد الدراسة نحو أداء العاملين في المستشفى العام بمحافظة شقراء

الأهمية النسبية %	Std. Deviation	Mean	الفقرات
81	0.953	4.05	توفر إدارة المستشفى بيئة ملائمة لوصول الأفراد العاملين إلى مستوى متميز.
75.6	0.957	3.78	تتوفر لديّ المهارة والقدرة على حل المشكلات اليومية المرتبطة بعملية.

73.8	0.955	3.69	يتوقع المرضى الحصول على الخدمات المطلوبة بصورة فورية من قبل العاملين بالمستشفى.
74.2	0.855	3.71	يشعر المرضى بالاطمئنان للعاملين في أثناء تقديمهم للخدمات الصحية لهم.
76.6	0.972	3.83	كفاءة التقييم تُحسّن من دقة أدائي لعملي.
74.6	0.869	3.73	تسهم إدارة المستشفى في تحسين مستوى قدراتي في الوظيفة من خلال تقديم البرامج والدورات التدريبية المناسبة لتطوير الأداء.
76	0.926	3.80	ساعات العمل في المستشفى تتلاءم مع حاجات المرضى للخدمات الصحية.
81.8	0.678	4.09	لدى إدارات المستشفى الاهتمام التام بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة وبالسرعة المطلوبة.
76.8	0.896	3.84	الكلي

حاجات المرضى للخدمات الصحية» بمتوسط حسابي (3.80). كما تأتي العبارة «تتوفر لديّ المهارة والقدرة على حل المشكلات اليومية المرتبطة بعملي» بأهمية نسبية (75.6%) وبمتوسط حسابي يساوي (3.78)، كما تأتي الفقرة «تُسهّم إدارة المستشفى في تحسين مستوى قدراتي في الوظيفة من خلال تقديم البرامج والدورات التدريبية المناسبة لتطوير الأداء» بمتوسط حسابي (3.73)، تليها العبارة «يشعر المرضى بالاطمئنان للعاملين في أثناء تقديمهم للخدمات الصحية لهم» بمتوسط حسابي (3.71)، وأخيراً تأتي العبارة «يتوقع المرضى الحصول على الخدمات المطلوبة بصورة فورية من قبل العاملين بالمستشفى» بمتوسط حسابي (3.69). ويتضح من النتائج أن أداء العاملين في

يوضح الجدول رقم (10) نتائج إجابات أفراد الدراسة حول المتغير التابع «أداء العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام»، بمتوسط حسابي إجمالي يساوي (3.84) وانحراف معياري (0.896)، وذهبت أعلى نسبة وفق إجابات المستجيبين إلى فقرة «لدى إدارة المستشفى الاهتمام التام بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة وبالسرعة المطلوبة» بمتوسط حسابي (4.09). يليها العبارة «توفر إدارة المستشفى بيئة ملائمة لوصول الأفراد العاملين إلى مستوى متميز» بمتوسط حسابي (4.05)، وعبارة «كفاءة التقييم تُحسّن من دقة أدائي لعملي» في المرتبة الثالثة وفق إجابات المبحوثين بمتوسط حسابي (3.83)، وتأتي العبارة «ساعات العمل في المستشفى تتلاءم مع

مستشفى محافظة شقراء العام من وجهة نظر العاملين في المستشفى يحظى بالموافقة العالية، ومن ثم هناك مستوى أداء مرتفع ، وقد يعود ذلك إلى الاهتمام الذي توليه وزارة الصحة للعاملين في المستشفيات من خلال السعي إلى إيجاد بيئة عمل محفزة للعمل في المستشفيات ، وتحسين الحوافز المالية والمعنوية للعاملين مما انعكس على أداءهم .

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة حسناوي وفوزي (2019)، التي كان مستوى الأداء فيها بدرجة عالية.

الإجابة عن السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري (المال البشري، والعلاقاتي، والهيكلية) وأداء العاملين من وجهة نظر العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام؟

#### جدول (11)

#### تحليل نتائج الارتباط (Correlations)

أداء العاملين	عناصر رأس المال الفكري
**0.551	رأس المال البشري
**0.646	رأس المال الهيكلية
**0.514	رأس المال العلاقاتي
1	أداء العاملين

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2 -tailed).

من خلال الجدول (11) تظهر نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس المال العلاقاتي) والمتغير التابع «أداء العاملين» وكل الارتباطات ذات دلالة معنوية (Sig. = 0.001).

وتشير النتائج إلى أن هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الفكري وبين أداء العاملين بمستشفى محافظة شقراء العام. ووفقاً لقيمة معامل الارتباط جاء عنصر رأس المال الهيكلية

بالمرتبة الأولى بمعامل ارتباط يساوي 0.646\*\* وعنصر رأس المال البشري بالمرتبة الثانية بمعامل ارتباط 0.551\*\* بينما يأتي بالمرتبة الأخيرة العنصر رأس المال العلاقاتي بمعامل ارتباط 0.514\*\*، مما يدل على أن عناصر رأس المال الفكري لها دور في تحقيق أداء متميز للعاملين في المستشفى، وهو الأمر الذي يعني أن التوجه نحو تحسين ممارسات تطبيق رأس المال الفكري من العوامل المهمة التي تسهم في تحسين الأداء للعاملين في المستشفى.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة دغيم (2018) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وبين تحسين خدمة الأداء الصحي، وبينت أن أكثر الأبعاد ارتباطاً بتحسين خدمة الأداء الصحي هو بُعد رأس المال الهيكلي ثم رأس المال البشري، وفي الأخير المال العلاقتي، وكذلك دراسة حسناوي وفوزي (2019) التي توصلت إلى وجود علاقة تأثير معنوية لرأس المال الفكري على أداء المؤسسات.

**الإجابة عن السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين طبقاً لمتغيراتهم الشخصية؟**

وعلى أثر ذلك صيغ الفرض الإحصائي «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (النوع، والفئات العمرية، والمؤهل، والخبرة، والمستوى الوظيفي)» حول محاور الدراسة. ولاختبار هذه الفرضية استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة حول محاورها بحسب اختلاف متغيراتهم الشخصية كالآتي:

#### جدول (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة حول محاورها بحسب متغير النوع

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة	الفروق
عنصر رأس المال البشري	بين المجموعات	2.846	1	2.846	0.058	0.058	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	97.225	136	0.715			
	الكلية	100.071	137				
عنصر رأس المال الهيكلي	بين المجموعات	2.237	1	2.237	0.102	0.102	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	112.308	136	0.826			
	الكلية	114.545	137				
عنصر رأس المال العلاقتي	بين المجموعات	2.284	1	2.284	0.137	0.137	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	138.841	136	1.021			
	الكلية	141.125	137				
الأداء	بين المجموعات	517.	1	0.517	0.381	0.381	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	91.051	136	0.669			
	الكلية	91.569	137	2.846			



يتضح من الجدول (12) أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة طبقاً لمتغير النوع حول محاور الدراسة؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة لهذه المتغيرات 3,981، 2,709، 2,237، 0,773، على التوالي بدلالات إحصائية النوع.

### جدول (13)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة حول محاورها بحسب متغير فئات العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة	الفروق
عنصر رأس المال البشري	بين المجموعات	1.434	3	0.478	0.585	0.585	الفروق
	داخل المجموعات	98.637	134	0.736			
	الكلية	100.071	137				
عنصر رأس المال الهيكلي	بين المجموعات	0.938	3	0.313	0.776	0.776	الفروق
	داخل المجموعات	113.607	134	0.848			
	الكلية	114.545	137				
عنصر رأس المال العلاقتي	بين المجموعات	1.251	3	0.417	0.754	0.754	الفروق
	داخل المجموعات	139.874	134	1.044			
	الكلية	141.125	137				
الأداء	بين المجموعات	0.622	3	0.207	0.821	0.821	الفروق
	داخل المجموعات	90.947	134	0.679			
	الكلية	91.569	137	0.478			

يتضح من الجدول (13) أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة طبقاً لمتغير فئات العمر حول محاور الدراسة المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي، وأداء العاملين)؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة لهذه المتغيرات 0,649، 0,369، 0,4، 0,305، على التوالي بدلالات إحصائية 0,754، 0,776، 0,585، 0,821، وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية 0,05 الذي أُجري عنده الاختبار، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة على محاور الدراسة تُعزى إلى اختلاف فئات العمر.

### جدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة حول محاورها بحسب متغير المؤهل العلمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة	الفروق
عنصر رأس المال البشري	بين المجموعات	2.434	3	0.811		0.346	لا يوجد
	داخل المجموعات	97.637	134	0.729			
	الكلية	100.071	137				
عنصر رأس المال الهيكلي	بين المجموعات	2.664	3	0.888		0.367	لا يوجد
	داخل المجموعات	111.881	134	0.835			
	الكلية	114.545	137				
عنصر رأس المال العلاقتي	بين المجموعات	2.111	3	0.704		0.567	لا يوجد
	داخل المجموعات	139.014	134	1.037			
	الكلية	141.125	137				
أداء العاملين	بين المجموعات	0.781	3	0.260		0.765	لا يوجد
	داخل المجموعات	90.788	134	0.678			
	الكلية	91.569	137				

يتضح من الجدول (14) أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي حول محاور الدراسة المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي، وأداء العاملين) تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة لهذه المتغيرات 1.063، 1.113، 0.384، 0.678، على التوالي بدلالات إحصائية 0.346، 0.367، 0.567، 0.765 على التوالي. وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية 0.05 الذي أُجري عنده الاختبار، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة على محاور الدراسة تعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي.

يتضح من الجدول (14) أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي حول محاور الدراسة المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي، وأداء العاملين) تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة لهذه المتغيرات 1.063، 1.113، 0.384، 0.678، على التوالي بدلالات إحصائية 0.346، 0.367، 0.567، 0.765 على التوالي. وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية 0.05 الذي أُجري عنده الاختبار، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة على محاور الدراسة تعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي.

### جدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة حول محاورها بحسب متغير سنوات الخبرة

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة الإحصائية	الفروق
عنصر رأس المال البشري	بين المجموعات	3.216	4	0.804		0.357	ب ج د
	داخل المجموعات	96.855	133	0.728			
	الكلي	100.071	137				
عنصر رأس المال الهيكلي	بين المجموعات	2.449	4	0.612		0.575	ب ج د
	داخل المجموعات	112.095	133	0.843			
	الكلي	114.545	137				
عنصر رأس المال العلاقتي	بين المجموعات	3.403	4	0.851		0.514	ب ج د
	داخل المجموعات	137.722	133	1.036			
	الكلي	141.125	137				
أداء العاملين	بين المجموعات	0.816	4	0.204		0.878	ب ج د
	داخل المجموعات	90.753	133	0.682			
	الكلي	91.569	137				

على التوالي بدلالات إحصائية 0.878، 0.514، 0.575، 0.357، على التوالي. وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية 0.05 الذي أُجري عنده الاختبار، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة على محاور الدراسة تُعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة.

يتضح من الجدول (15) أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة حول محاور الدراسة المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي، وأداء العاملين) تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة لهذه المتغيرات 1.104، 0.727، 0.299، 0.821،

### جدول (16)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة حول محاورها بحسب متغير المسمى الوظيفي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة	متوسطات المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة	الفروق
عنصر رأس المال البشري	بين المجموعات	1.493	4	0.373	0.733	0.733	لا يوجد
	داخل المجموعات	98.578	133	0.741			
	الكلية	100.071	137				
عنصر رأس المال الهيكلي	بين المجموعات	2.239	4	0.560	0.619	0.619	لا يوجد
	داخل المجموعات	112.306	133	0.844			
	الكلية	114.545	137				
عنصر رأس المال العلاقتي	بين المجموعات	2.910	4	0.728	0.593	0.593	لا يوجد
	داخل المجموعات	138.215	133	1.039			
	الكلية	141.125	137				
أداء العاملين	بين المجموعات	1.568	4	0.392	0.678	0.678	لا يوجد
	داخل المجموعات	90.001	133	0.677			
	الكلية	91.569	137				

المعنوية 0.05 الذي أُجري عنده الاختبار، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة على محاور الدراسة تُعزى إلى اختلاف المسمى الوظيفي.

الإجابة عن السؤال الخامس: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر رأس المال الفكري على أداء العاملين من وجهة نظر العاملين في مستشفى محافظة شقراء العام؟

يتضح من الجدول (16) أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات مفردات الدراسة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي حول محاور الدراسة المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي، وأداء العاملين) تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة F المحسوبة لهذه المتغيرات 0.579، 0.700، 0.663، 0.504، على التوالي بدلالات إحصائية 0.619، 0.593، 0.678، 0.619، 0.733، على التوالي. وهي قيم أكبر من مستوى

## جدول 17

### نتائج تحليل المسار للعلاقة بين عناصر رأس المال الفكري المؤثرة، ومستوى أداء العاملين

جودة مطابقة النموذج				R square (R <sup>2</sup> )	Sig		معلمة التأثير للمتغيرات المستقلة (بيتا β)	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
TLI	SRMR	CFI	CR		مستوى الدلالة	اختبار t			
1	0.07	1	0.81	0.46	0.0451	1.99	0.14	أداء العاملين	رأس المال البشري
1	0.0	1	0.89		0.000	4.81	0.51		رأس المال العلاقاتي
1	0.0	1	0.83		0.039	2.47	0.17		رأس المال الهيكلي

وعليه نرفض فرض العدم الذي ينص على (H01): رأس المال العلاقاتي ليس له آثار إيجابية على أداء العاملين لدى الموظفين في مستشفى شقراء العام) عند مستوى المعنوية (0.05). ونقبل الفرض البديل الذي ينص على أن (رأس المال العلاقاتي له آثار إيجابية على أداء العاملين). وبالمثل نلاحظ وجود تأثير بين المتغيرات المستقلة الأخرى المتمثلة في (رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري) والمتغير التابع (أداء العاملين في مستشفى شقراء العام)؛ فقد بلغت معاملات التأثير المباشرة (0.17، 0.14) على التوالي، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، ووفقاً لاختبار t المصاحبة للمعاملات بلغت مستويات الدلالة (0.039، 0.450) على التوالي، وهي قيم أقل من المستوى المعتمد في المقارنة 0.05.

يتضح من يتضح من الجدول (17) وجود تأثير بين المتغير المستقل «رأس المال العلاقاتي» والمتغير التابع «الأداء للعاملين» بمستشفى شقراء العام؛ إذ بلغت معلمة التأثير المباشر 0.51، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05؛ إذ بلغت مستوى المعنوية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة 0.05. ووفقاً لمعامل R<sup>2</sup> فإن القدرة التفسيرية لتأثير المتغير المستقل رأس المال العلاقاتي على أداء العاملين تتمثل بنسبة (0.46)، أما ما نسبته (0.54) فتعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

كما يتضح من الجدول مطابقة النموذج المقترح لبيانات الدراسة، فقد حققت أهم مؤشرات المطابقة للنموذج المعتمد في المقارنة (SRMR<1، TLI>0.90، CFI>0.90)،

وعمومًا، فإن المتغيرات المستقلة لها قدرة تفسيرية في المتغير التابع، وتتمثل بـ  $R^2 = 0.46$ ، أما ما نسبته (0.54) فتعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، كما يتضح من الجدول (17) مطابقة النموذج المقترح لبيانات الدراسة؛ إذ حققت أهم مؤشرات المطابقة للنموذج المستوى المعتمد في المقارنة ( $CFI > 0.90$ ،  $TLI > 0.90$ )، وعلية نرفض فرض العدم لكل الفرضيات الفرعية، ونقبل الفرض البديل لكلٍّ منها، وبشكل عام ووفقًا للفرضية الأساسية للبحث التي تنصُّ على أن إدارة عناصر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي) ليس لها آثار إيجابية على الأداء لدى العاملين في مستشفى شقراء العام؛ فإن الحالية تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة، على سبيل المثال دراسة كلٍّ من كابريتا وبونتيس Cabrita & Bontis (2008)؛ وجوه وآخرين (2020) (Goh et al.)؛ وهاشم وعثمان والحبشي Hashim, Osman (2015) & Alhabshi، التي تشير إلى أن لرأس المال البشري دورًا حاسمًا في تعزيز أداء العاملين، كما أشارت نتائج دراسة كلٍّ من علي وأنور (2021) (Ali & Anwar)؛ وهو وشيانج Hu (2020) & Chiang)؛ ونوريامان Nuryaman (2015)؛ ويانج ولين (2009) (Yang & Lin)، إلى أن مكونات رأس المال البشري مثل إمكانيات الأفراد ومدى الالتزام لتعزيز الكفاءة التنظيمية والإنتاجية، لها تأثير كبير على قدرة العاملين بالمنظمة على تحقيق الأداء المتميز والربحية العالية. كما تتوافق نتائج هذه الدراسة فيما يتعلق بتأثير رأس المال الهيكلي على أداء العاملين مع نتائج العديد من الدراسات السابقة؛ إذ أشارت دراسة كلٍّ من بوداود، وشتوح، وزاوي (2020)؛ ونوريامان Nuryaman؛ ويانج ولين Yang & Lin إلى أن مكونات رأس المال الهيكلية مثل الاستراتيجيات التنظيمية والهيكل والثقافة تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها التنظيمية، وتحقيق الأداء المتميز، كما تتوافق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات، بأن رأس المال العلاقتي له أثر كبير على أداء العاملين؛ ومنها دراسات كلٍّ من علي وأنور Ali & Anwar)؛ وحمزة وآخرين (2017) (Hamzah et al.)؛ وهاشم وآخرين Hashim et al.)؛ وهو وشيانج Hu & Chiang)؛ ويانج ولين Yang & Lin. وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن عنصر رأس المال البشري يحتل المرتبة الأولى في الأثر على أداء العاملين، يليه رأس المال الهيكلي، ومن تلك الدراسات دراسة كلٍّ من هو وشيانج Hu (2020) & Chiang)؛ وشفيق الرحمن، والرحيل، والسعد، وبهاتي Shafique-Ur-Rahman, (2021) (Elrehail, Alsaad & Bhatti).

## التوصيات

- وضع معايير عالية لأداء الموظفين الإداريين والعمل على تطويرها من خلال مقارنة الوضع الحالي للمستشفى مع الهدف الذي يسعى للوصول إليه.
- توفير حوافز مالية ومعنوية جاذبة بشكل أكبر للكفاءات من ذوي القدرات والمهارات المتميزة
- نوصي بالمزيد من الأنشطة الكفيلة بالقيام بتطوير كفاءة الكادر الوظيفي للعاملين بالمستشفى من خلال تكليفهم بمهام جديدة تتسم بالصعوبة.
- الاهتمام بوحدة العلاقات العامة وخدمة المستفيدين، وتطويرها في المستشفى للقيام بمتابعة رغبات المرضى واحتياجاتهم ورصدها.

## مقترحات الدراسة

- أثر رأس المال الفكري على تحسين مستوى الأداء المؤسسي في المستشفيات الحكومية.
- دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمستشفيات الأهلية بمدرينة الرياض.

## المصادر والمراجع

### أولاً/ المصادر والمراجع العربية:

- أبو سويرح، أيمن سليمان (2015). «العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري - دراسة تحليلية». مجلة الاقتصاد والأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، 23 (1)، 1-36.
- بلبال، حسناوي؛ وفوزي، عبد الرزاق (2019). «أثر رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة على عينة من إدارات المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف». مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. (16)، 322-346.
- بن عيشي، عمار (2019). «دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمستشفيات الخاصة الجزائرية: دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة، بسكرة - الجزائر». مجلة ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، 7 (2).
- بني حمدان، خالد محمد طلال (2002). «تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الوطنية الأردنية» (أطروحة دكتوراه). مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد.
- بوداود، فاطيمة الزهرة؛ وشتوح، دلال؛ وزاوي، أسماء (2020). «أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء». مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، (2)، 191-209.
- حرز الله، أحمد محمد؛ وأبو لبدة، صابرين عماد (2020). «أثر رأس المال الفكري في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة القدس». اتحاد الجامعات العربية، 40 (2)، 71-95.
- الحسيني، فالح حسن عداي؛ والدوري، مؤيد عبد الرحمن عبد هلال (2000). «إدارة البنوك مدخل

إدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقه». مجلة الإدارة التربوية، 8 (18)، 249-374.

العنزي، سعد علي حمود (2001). «رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين». مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 8 (25).

عوادي، مصطفى (2017). «دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية: دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية بالوادي». المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، 2 (1)، 48-65. عوادي، مصطفى؛ وخليفة، أحمد؛ وعوادي، عبد القادر (2019). «دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية، دراسة حالة: عينة من المؤسسات الاستشفائية بالوادي». المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، 3 (3)، 47-64.

كمال، جابر محمد أحمد؛ ورفاعي، ممدوح عبد العزيز (2019). «العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي بالتطبيق على وزارة الصحة في دولة الكويت». المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، 1 (1)، 373-384.

مراد، ناصر (2008). «الاستثمار في رأس المال الفكري، مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية». مجلة الدراسات الاقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات، الجزائر، 8 (10)، 75-100.

مرعي، كائنكان فواز عبد الحميد؛ وحسن، حنان أسامة (2017). «أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية. دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات السعودية بمدينة تبوك». مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية - المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 1 (6)، 1-21.

المطيري، محيا (2007). «إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال - دراسة ميدانية» (رسالة دكتوراه في فلسفة

كمي واستراتيجي معاصر». دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

دربالي، سهام؛ ومناصرية، رشيد (2018). «دور رأس المال الفكري في التوجه نحو بناء المنظمة المتعلمة من وجهة نظر الأطباء العاملين في المستشفيات العمومية الجزائرية». المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، 4 (1)، 79-97.

دغيم، جيهان أحمد محمد خليل (2018). «أثر رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية على الأطباء والهيئة المساعدة بمستشفى القصر العيني الفرنسي بالقاهرة»، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها، 38 (4)، 355-386.

رشيد، صالح عبد الرضا؛ وحسين، رونق كاظم؛ وعبد الأمير، ماجدة (2009). «تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والأداء المنظمي: بحث تطبيقي في كلية الإدارة والاقتصاد». جامعة كربلاء، 3-4/5/2009، 20-35.

رشيد، نادي؛ وبشير، عامر (2016). «دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة». مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 1 (2)، 169-179.

سليم، أحمد عبد السلام مختار (2019). «موقع رأس المال الفكري بين النظريات الاقتصادية والإدارية». مجلة قضايا سياسية، جامعة النهريين، 56 (5)، 33-36.

الشربيني، هلال (2011). «إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي». مجلة التربية النوعية، جامعة المنصورة، 7 (22)، 1-62.

عايض، عبد اللطيف مصلح محمد؛ وأبو هادي، أحمد جابر حسين (2019). «أثر رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة ميدانية في الشركات اليمنية للصناعات الغذائية». مجلة الآداب، جامعة زمار، 12 (12)، 120-170. عطية، أفكار سعيد خميس (2018). «نموذج مقترح



- Banks: Evidence from Saudi Arabia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 201–207. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.068>
- Al-Muṭayrī, M. (2007). *Intellectual Capital Management as an entry to Developing the Competitiveness of Business Organizations, a field study* (A PhD dissertation in the philosophy of educational management). Umm al-Qurá University, K.S.A.
- Al-Shirbīnī, H. (2011). Managing, Measuring and Developing the Intellectual Capital as a part of Knowledge Management in Higher Education Institutes, *Specific Education Magazine*, Mansoura University, 7 (22), 1-62.
- Amin, S., Aslam, S. & Makki, M. (2014). Intellectual capital and financial performance of pharmaceutical firms in Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 34 (2), 433-450.
- Arifin, J. (2016). Corporate governance and intellectual capital on financial performance of bank sector companies: Indonesia stock exchange 2008-2012. *Journal of Administrative Sciences and Policy Studies*, 4(1), 61-82.
- ‘Aṭīyya, A. S. K. (2018). A Proposed Model for Managing Intellectual Capital in Higher Education Institutes and the Requirements for its Application, *The Educational Administration magazine*, 8, (18), 249-374.
- ‘Awādī, M. (2017). The Role of Intellectual Capital in enhancing the Quality of Health Institutions, a case study: A sample of health institutions in El Oued, *International Journal of Economic Performance*, 2 (1), 48-65.
- ‘Awādī, M.; Khalīfah, A.; ‘Awādī, A. (2019). “The Role of Intellectual Capital in Optimization of Medical Care Institutions Quality in El Oued”. *International Journal of Economic Performance*, (3), 47-64.
- ‘Āyīd, A. M. M.; Abū Hādī, A. J. H. (2019). “The Impact of Intellectual Capital on Achieving Sustainable Competitiveness: A Field Study on Yemeni Companies for Food Industries”. *Arts Journal*, Dhamar University, (12), 120-170.
- Badrabadi, H. & Akbarpour, T. (2013). A study on the effect of intellectual capital and organizational learning process on organizational performance. *African Journal of Business Management*, 7 (16), 1470-1485.
- Balbāl, H.; Fawzī A. (2019). “The Impact of Intellectual Capital on Enhancement of the Performance of Economic Institutions: A Study on a Specimen of Economic Institutions Frameworks in the Region of Sétif”. *Strategy and Development Journal*, Abdelhamid ibn
- الإدارة التربوية). جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- يوسف، عبد الستار حسين (2005). «دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال» (بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية). كلية الاقتصاد والأعمال، جامعة الزيتونة، الأردن.
- ثانياً/ المصادر والمراجع الأجنبية والعربية المترجمة للإنجليزية:
- Abazeed, R. A. M. (2017). The Impact of Intellectual Capital Dimensions on Organizational Performance of Public Hospitals in Jordan. *Global Journal of Management And Business Research*.
- Abū Suwayrah, A. S. (2015). The Main Elements and Components of the Intellectual Capital (Analytical study). *Journal of Economics and Business Studies*, Islamic University of Gaza-, 23 (1), 1-36.
- Acuña-Opazo, C., & González, O. C. (2021). The impacts of intellectual capital on financial performance and value-added of the production evidence from Chile. In *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 26 (51), 127–142. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-08-2019-0178>
- Al-‘Anzī, S. A. H. (2001). The Intellectual Capital: The Real Wealth of Twenty-First Century Business Organizations. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 8 (25).
- Al-Ḥusaynī, F. H. A.; al-Dūrī, M. A. A. (2000). “Banks Management, a Contemporary Quantitative and Strategic Approach”. Dar Wael for Publishing, Amman, Jordan.
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Intellectual capital: A modern model to measure the value creation in a business. In *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5 (2), 31–43. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.4>
- Al-Musali, M. A. K., & Ismail, K. N. I. K. (2014). Intellectual Capital and its Effect on Financial Performance of

- Badis Mostaganem University, Faculty of Economics, Commerce and Management Sciences. (16), 322-346.
- Banī Ḥamdān, K. M. T. (2002). *Analyzing the Relation between Human Resources Information Systems and the Intellectual Capital & its Impact on Achieving Competitiveness, a field study conducted in the Jordanian National Insurance Companies*, PhD dissertation presented to the College of Management and Economics, Baghdad.
- Bin 'Īshī, A., (2019). The Role of Intellectual Capital in achieving Comprehensive Quality in Algerian Private Hospitals, a field study conducted on private hospitals in Baskra, Algeria. *Economics and Management Research Files Magazine*, 7 (2).
- Bontis. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36 (2), 63–76.
- Brennan, N., & Connell, B. (2000). Intellectual capital: Current issues and policy implications. In *Journal of Intellectual Capital*, 1 (3), 206–240. <https://doi.org/10.1108/14691930010350792>
- Bū Dāwūd, F. A., Shattūh, D. & Zāwī, A. (2020). The Impact of Investing in Intellectual Capital on Performance. *Journal of Contemporary Economic Research*, (2), 191-209.
- Buallay, A., Abuhommous, A. A., & Kukreja, G. (2021). The relationship between intellectual capital and employees' productivity: evidence from the Gulf Cooperation Council. *Journal of Management Development*, 40 (6), 526–541. <https://doi.org/10.1108/JMD-05-2019-0210>
- Cabrira, M. D. R., & Bontis, N. (2008). Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. *International Journal of Technology Management*, 43 (1/2/3), 212. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2008.019416>
- Cassol, A., Gonçalo, C. R., & Ruas, R. L. (2016). Redefining the relationship between intellectual capital and innovation: The mediating role of absorptive capacity. *BAR-Brazilian Administration Review*, 13.
- Daniel, Z., & Anis, M. (2010). Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance. *Journal of Intellectual Capital*, 11 (1), 39–60.
- Dirbālī, S. & Munāshiriyah, R. (2018). The Role of the Intellectual Capital in Directing us towards the Informed Entity from the point of view of Physicians working in Algerian Public Hospitals, *Algerian Review of Studies in Accounting and Finance Journal*, 4 (1), 79-97.
- Dughaym, J. A. M. K. (2018). "The Impact of Intellectual Capital on Enhancement of Service Quality, a Practical Study on Doctors and Assistants of al-Qasr Al-Aini Hospital in Cairo". *Scientific Journal for Commercial Studies and Research*, Benha University, 38 (4), 355-386.
- Ginesti, G., Caldarelli, A., & Zampella, A. (2018). Exploring the impact of intellectual capital on company reputation and performance. *Journal of Intellectual Capital*, 19 (5), 915–934. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2018-0012>
- Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016). The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 194–202. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.106>
- Goh, C. F., Chen, T. L., & Chien, L. Y. (2020). The indicators of human capital for hospital-based nursing workforce in Taiwan. In *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.12959>
- Gorgun, J., Portyanko, A., & Marakhouksi, Y. (2009). DISCOVERING THE ROLE OF INTELLECTUAL CAPITAL IN LATIN AMERICA: INSIGHTS FROM ECUADOR Mariuxi. In *Virchows Archiv*. 455 (4), 363–373. <https://doi.org/10.1002/9781444323870>
- Hamzah, N., Hassan, H., Saleh, N. M., & Kamarudin, A. (2017). Intellectual capital management practices: The case of Malaysian private hospitals. In *Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, ECKM*, 1, 424–431.
- Hashim, M. J., Osman, I., & Alhabshi, S. M. (2015). Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211 (September), 207–214. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.085>
- Ḥirz Allāh, A. M.; Abū Libdah, S. E. (2020). "The Impact of Intellectual Capital on Achieving Corporate Excellence in the University of Jerusalem". *Association of Arab Universities*, 40 (2), 71-95.
- Hu, Y.-P., & Chiang, Y.-M. (2020). Empirical Study on Enhancing Medical Service Performance with Intellectual Capital through Process Capability. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 57–63. <https://doi.org/10.33642/ijbass.v6n4p7>
- Inkinen, H. (2015). Review of empirical research on intellectual capital and firm performance. *Journal of Intellectual Capital*, 16 (3), 518–565. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2015-0002>

- Jaid, S. Al, Baroto, M., Omar, R., & Jaed, S. Al. (n.d.). Intellectual Capital and Organizational Performance in Saudi Public Universities. In *core.ac.uk*.
- Jardon, C. M., & Martinez-Cobas, X. (2021). Measuring intellectual capital with financial data. In *PLoS ONE*, 16 (5 May). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249989>
- Kamāl, J. M. A.; Rifā'ī, M. A. (2019). "The Relationship Between Intellectual Capital and Functional Performance, a Practical Study on the Ministry of Health in the State of Kuwait". *Scientific Journal of Economics and Commerce*, Ain Shams University, (1), 373-384.
- Khalique, M., Shaari, J. & Isa, A. H. (2011). Intellectual Capital and Its Major Components (April 15, 2011). *International Journal of Current Research*, 3 (6), 343, June 2011, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1892844>
- Koç, H. (2017). Differentiation of Leadership Manager Behavior Between Industries in terms of Intellectual Capital (Tourism and Automotive Sector Example). *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5 (1), 147-159. <https://doi.org/10.21325/jotags.2017.65>
- Leon, R. D. (2021). Intellectual capital and the coronavirus crisis: taking a closer look at restaurants' strategies. *Knowledge Management Research and Practice*. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1880300>
- Li, Y., Song, Y., Wang, J., & Li, C. (2019). Intellectual capital, knowledge sharing, and innovation performance: Evidence from the Chinese Construction Industry. *Sustainability (Switzerland)*, 11 (9), 2713. <https://doi.org/10.3390/su11092713>
- Liu, S. M., Hu, R., & Kang, T. W. (2021). The Effects of Absorptive Capability and Innovative Culture on Innovation Performance: Evidence from Chinese High-Tech Firms. In *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (3), 1153-1162). <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.1153>
- Madugba, J. U., Egbide, B. C., Samuel, F. O., Omodero, C. O., Dike, J. W., & Okpe, I.I. (2021). dysfunctional association between learned practices and operating performance of listed corporations. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27 (2), 1-14.
- Mar'ī, K. F. A. & Ḥasan, H. U. (2017). The Impact of the Intellectual Capital in achieving entrepreneurship in Saudi Telecom Companies, a field study conducted on the Saudi telecom industry, city of Tabuk. *Journal of Economics, Administrative and Legal Sciences, Arab Journal for Science and Research Publishing*, 1 (6), 1-21.
- Mention, A. L., & Bontis, N. (2013). Intellectual capital and performance within the banking sector of Luxembourg and Belgium. *Journal of Intellectual Capital*, 14 (2), 286-309. <https://doi.org/10.1108/14691931311323896>
- Miller, W. C. (1998). Fostering Intellectual capital, *H.R.Focus*, January,75(1), 9-10.
- Momirović, D., Simonović, Z., & Kostić, A. (2021). Intellectual capital investments as the driver of future company performance. *Ekonomika*, 67 (2), 13-22. <https://doi.org/10.5937/ekonomika2102001P>
- Murād, N. (2008). Investing in Intellectual Capital as an entry to achieve Economic Development in Arab Countries. *The Journal of Economic Studies*, Al-Başīra Center for Research and Consultancy, Algeria, 8 (10), 75-100.
- Naushad, M. (2019). Intellectual capital and financial performance of Sharia-compliant banks in Saudi Arabia. *Banks and Bank Systems*, 14 (4), 1-9. [https://doi.org/10.21511/bbs.14\(4\).2019.01](https://doi.org/10.21511/bbs.14(4).2019.01)
- Nuryaman. (2015). The Influence of Intellectual Capital on The Firm's Value with The Financial Performance as Intervening Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211 (September), 292-298. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.037>
- Pfeffer, J., & Jeffrey, P. (1998). *The human equation: Building profits by putting people first*. Harvard Business Press.
- Pucci, T., Simoni, C., & Zanni, L. (2015). Measuring the relationship between marketing assets, intellectual capital and firm performance. *Journal of Management and Governance*, 19 (3), 589-616. <https://doi.org/10.1007/s10997-013-9278-1>
- Rashīd, N. & Bashīr, A. (2016). The Role of Intellectual Capital in achieving the Organization's Competitiveness. *The Economic and Human Development Magazine*, 1 (2), 169-179.
- Rashīd, S. A.; Ḥusayn, R. K.; 'Abd al-Amīr, M. (2009). "Analyzing the Relationship Between Knowledge Management Practices and Organizational Performance: A Practical Research at the College of Management and Economics". Karbala University, 3-4/5/2009, 20-35.
- Roos, G., & Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance. *Long Range Planning*, 30 (3), 413-426.
- Salīm, A. A. M. (2019). The Position of the Intellectual Capital between Economic and Management Theories. *Political Issues Magazine*, al-Nahrayn University, (56), 33-36.

- Serenko, A., & Bontis, N. (2013). Investigating the current state and impact of the intellectual capital academic discipline. *Journal of Intellectual Capital*, 14 (4), 476–500. <https://doi.org/10.1108/JIC-11-2012-0099>
- Shafique-Ur-Rahman, G. M., Elrehail, H., Alsaad, A., & Bhatti, A. (2021). Intellectual capital and innovative performance: a mediation-moderation perspective. *Journal of Intellectual Capital, ahead-of-p* (ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JIC-04-2020-0109>
- Sharabati, A. A. A., Jawad, S. N., & Bontis, N. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision*, 48 (1), 105–131. <https://doi.org/10.1108/00251741011014481>
- Su, Y., & Liu, Z. (2016). The impact of foreign direct investment and human capital on economic growth: Evidence from Chinese cities. *China Economic Review*, 37, 97–109. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2015.12.007>
- Sumedrea, S. (2013). Intellectual capital and firm performance: A dynamic relationship in crisis time. *Procedia Economics and Finance*, 6, 137–144.
- Sumual, T. E. M., Arham, M. A., Kawulur, A., & Rimbing, R. (2021). Conceptual Model of Informal Business Development Based on Intellectual Capital. *Journal of International Conference Proceedings*, 4 (1), 87–92. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i1.1130>
- Sveiby, K.-E. (2000). Measuring Intangibles and Intellectual Capital. In *Knowledge Management*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/4075.003.0028>
- Sydler, R., Haefliger, S., & Pruksa, R. (2014). Measuring intellectual capital with financial figures: Can we predict firm profitability? *European Management Journal*, 32 (2), 244–259. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2013.01.008>
- Wang, W. Y., & Chang, C. (2005). Intellectual capital and performance in causal models. Evidence from the information technology industry in Taiwan. *Journal of Intellectual Capital*, 6 (2), 222–236. <https://doi.org/10.1108/14691930510592816>
- Wu, M., Lee, Y., & Wang, G. (2012). To Verify How Intellectual Capital Affects Organizational Performance in Listed Taiwan IC Design Companies with Considering the moderator of Corporate Governance. *The Journal of Global Business Management*, 8 (1), 20–32.
- Wu, X. & Sivalogathan, V. (2013). “Intellectual Capital for Innovation Capability: A Conceptual Model for Innovation.” *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 4 (3), 139-144.
- Xu, J., & Zhang, Y. (2021). Does intellectual capital measurement matter in financial performance? An investigation of chinese agricultural listed companies. In *Agronomy*, 11 (9). <https://doi.org/10.3390/agronomy11091872>
- Yang, C. C., & Lin, C. Y. Y. (2009). Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry in Taiwan. *International Journal of Human Resource Management*, 20 (9), 1965–1984. <https://doi.org/10.1080/09585190903142415>
- Yūsuf, A. H. (2005). A Study & Assessment of Intellectual Capital in Business Companies (A research presented to the Scientific Conference on Knowledge Economy and Economic Development). Faculty of Business, al-Zaytūna University, Jordan.
- Zéghal, D. and Maaloul, A. (2010). Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance. *Journal of Intellectual Capital*, 11 (1), 39-60.
- Zhou, G., Gong, K., Luo, S., & Xu, G. (2018). Inclusive finance, human capital and regional economic growth in China. In *Sustainability (Switzerland)*, 10 (4). <https://doi.org/10.3390/su10041194>