

دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات - بحث ميداني في مدينة مرجان الطبية في محافظة بابل

الباحث عماد عبد الامير الحسني

م.د محمود فهد الدليمي

كلية الادارة والاقتصاد - جامعة كربلاء

Abstract

The health services consider high top priority for all countries because the major rule played to countries development and without it never achieve any progress comprehensive rise , oldest argument the healthy brain in healthy body, launch from this famous argument and for scientific input and assess the Iraqi's health centers and hospitals commonly and specially the health services through the medical Mrjan City in the province of Babylon like the model from the health reality in Iraq after more than thirty years from the wars and blocked and Occupation and political unstabilization sever the health sector like another scoters' This research aim to determining role of the intellectual capital to improve health services ,the powerful competitive in health sector to present health services with higher quality and attracting large number from the customers , create pressure on the hospital and make it awake to the role and importance of intellectual capital to improve health services .The research problem pivot in the coming question (Is the hospital care about the intellectual capital to improve health services ?) , In more determining it try the answer on numerous of question which composing in

it's sum the research problem , the most important of which are : What the steps to achieve the effectiveness high quality in health services through the intellectual capital ?And aimed this study to achieve set of objectives, the most important of which are :

- 1 – Determining what extent the hospital's competence to achieve the high quality health services and it's role of the intellectual capital to achieve this target .
- 2 – Discussing the actual situation to the hospital and exploring about it's competences in apply the intellectual capital and disposing the solutions , treatments through the conclusions of this search .

المستخلص

تعد الخدمات الصحية من الاولويات القصوى لجميع البلدان لما لها من دور رئيسي في تقدم وتطور البلدان لانها تعني بصحة الانسان ولا يمكن تحقيق اي تنمية أو تقدم بدونها ،وقديما قيل العقل السليم بالجسم السليم وانطلاقا من هذه المقولة ومن اجل تقديم مساهمة علمية لتقييم نوعية الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات العراقية عموما ومستشفى مدينة مرجان الطبية خصوصا كنموذج عن واقع هذه الخدمات ،اذ عانى القطاع الصحي العراقي مثل باقي القطاعات من الظروف السيئة التي تحيط بالبلد منذ عام (١٩٨٠) وحتى الوقت الحاضر بسبب ظروف الحروب والحصار الاقتصادي والاحتلال وعدم الاستقرار السياسي ومن اجل الارتقاء بواقع هذه الخدمات سعى هذا البحث إلى تحديد أثر رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مدينة مرجان الطبية في مدينة الحلة مركز محافظة بابل وتعميمها على باقي المؤسسات الصحية في القطر ،ومن اهم التساؤلات التي يحاول ان يجيب عنها البحث هو (هل ان رأس المال الفكري يساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة مرجان الطبية ؟). وبتحديد أكثر هي تحاول الإجابة على العديد من التساؤلات التي تشكل بمجموعها مشكلة الدراسة ومن ابرز هذه التساؤلات هو : ماهي الخطوات الواجب اتباعها من قبل المستشفى المبحوثة لتقديم خدمات صحية عالية الجودة من خلال وجود رأس مال فكري وسعى البحث إلى تحقيق مجموعة من الاهداف اهمها :

بحث مستل من رسالة ماجستير

- ١- تحديد مدى قدرة المستشفى المبحوثة على المنافسة من اجل تقديم خدمات صحية متميزة عبر وجود دور متميز لرأس المال الفكري .
- ٢- دراسة الواقع الفعلي للمستشفى المبحوثة والكشف عن امكاناتها في تبني او تطبيق ادارة الجودة في تقديم الخدمات الصحية عبر رأس المال الفكري ووضع الحلول والمعالجات من خلال ما توصل اليه البحث الحالي من نتائج .

المقدمة

تسعى منظمات الاعمال للحصول على حصة سوقية تتناسب مع امكانياتها المادية والبشرية تكون الوسيلة الفضلى ان لم تكن الوحيدة لتحقيق اهداف المنظمة في البقاء والنمو في عالم الاعمال وافضل مداخل الحصول على هذه الحصة السوقية هي من خلال جودة المنتجات التي تنتجها المنظمة او الخدمات التي تقدمها فكلما كانت الجودة بمعايير اعلى كلما كان من الصعب تقليدها من قبل المنافسين الاخرين ومن ثم تحقق المنظمة ميزة تنافسية تستطيع من خلالها ضمان بقائها بموقع تنافسي ممتاز، ولايتأتى ذلك الا عبر استثمار واستغلال المنظمات لرأس المال الفكري الموجود لديها او تعزيزه من خلال استقطاب الكفاءات البشرية وهو الذي يعتبر منجم الذهب للميزة التنافسية المنشودة وتعد درجة من درجات تفوق المنظمات في سوق الاعمال في ظل بيئة ذات ديناميكية سريعة ومتقلبة وعلى كافة الاصعدة المالية والسياسية والعسكرية والاجتماعية والتكنولوجية وغيرها ذات التأثير المباشر وغير المباشر على أعمال وأنشطة المنظمات الانتاجية والخدمية سواء على الصعيد المحلي او الاقليمي او الدولي وبكل الاحجام والانشطة .وقد قسم البحث الى أربع مباحث وهي:- تناول المبحث الاول منها منهجية البحث في حين اختص المبحث الثاني بالجانب النظري بينما أهتم المبحث الثالث بالجانب العملي وأختتم المبحث الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.....

المبحث الاول

منهجية البحث

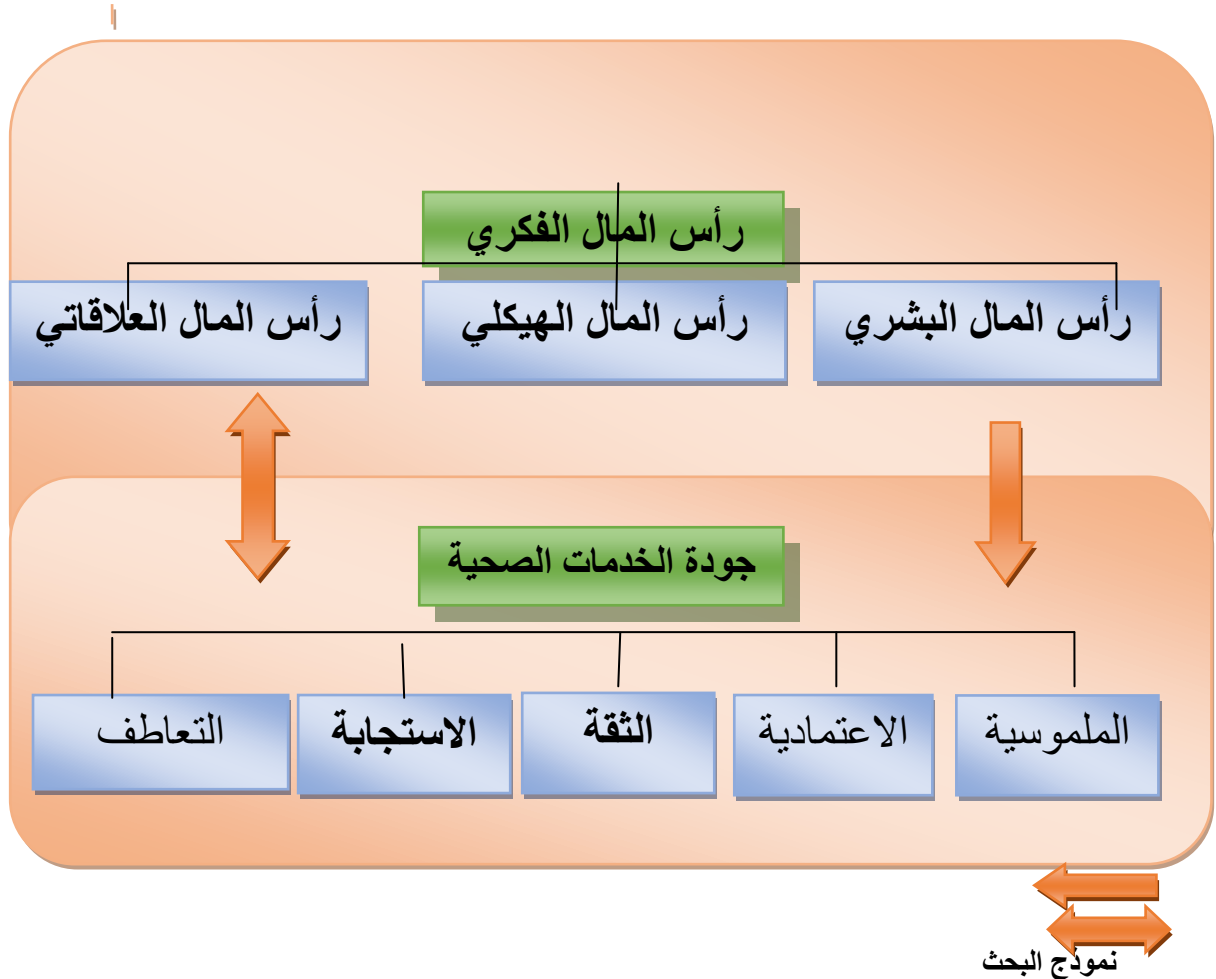
أولاً:- مشكلة البحث

تنبثق مشكلة البحث مما يشهده القطاع الصحي من تطورات علمية وتكنولوجية شملت كافة انواع الخدمات الصحية والتحديات الكبيرة التي يواجهها هذا القطاع بسبب ظهور سلالات جديدة من الامراض المعروفة كالانفلونزا الوبائية وظهور امراض اخرى لم تكن معروفة كالإيدز وغيرها من الامراض .وبسبب اشتداد المنافسة بين المنظمات الصحية اصبحت هنالك حاجة ملحة لدى المنظمات الصحية عن جذب واستثمار الكفاءات البشرية لما لها من تأثير كبير جدا على مستوى جودة الخدمات المقدمة وكذلك في تطوير طرق علاجية ووقائية للامراض المختلفة. وبالنظر لعدم وجود سياسة واضحة من قبل مدينة مرجان الطبية خصوصا ومنظمات القطاع الصحي العام عموما عن استقطاب والمحافظة على رأس المال الفكري بسبب خضوعها الى قوانين وتعليمات القطاع العام من استقبال المتخرجين الجدد من الأطباء والممرضين من الكليات والمعاهد الطبية العراقية والإبقاء على الكادر الموجود مهما كان مستواه . إضافة الى عدم وجود محفزات للابداع من قبل الادارة وضعف الرقابة اسهم بشكل كبير في تدني مستوى هذه الخدمات سوى بعض الحالات التطوعية من قبل بعض الاطباء الذين لديهم علاقات اكااديمية ببعض المؤسسات الصحية العراقية والعالمية مما طرح تساؤلات عدة عن مستوى تلك الخدمات في المؤسسات ضمن القطاع العام.

ثانيا :-اهمية البحث:- يستمد البحث اهميته من اهمية الخدمات الصحية في المجتمعات عامة وفي المجتمع العراقي على وجه الخصوص .أذ تعد الخدمات الصحية العمود الفقري في بقاء وتطور الوجود الانساني ولايمكن بناء مجتمع متحضر بدون وجود خدمات صحية جيدة ولايتأتى ذلك الا من خلال الاستفادة من رأس المال الفكري في المؤسسات الصحية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للأفراد .ويمكن تلخيص اهمية الدراسة من خلال الجوانب الاتية :

- ١- اهمية ودور المتغيرات التي تناولها البحث ، اذ ان تزايد المنافسة في بيئة الاعمال فرض على المنظمات الصحية سلوك طريق جذب واستثمار والمحافظة على الكفاءات البشرية المتمثلة برأس المال الفكري لرفع مستوى جودة هذه الخدمات .
- ٢- الدور الكبير لرأس المال الفكري في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية عبر توظيف مكوناته لتلبية حاجات ورغبات الزبائن (المرضى) في الحصول على خدمات صحية ذات نوعية جيدة .
- ٣- كسب ثقة الزبائن (المرضى) عند تقديم المنظمة الصحية المبحوثة لخدمات صحية ذات نوعية جيدة وبما ينسجم مع توقعاتهم واشباع حاجاتهم ورغباتهم ومن ثم تحقيقها للميزة التنافسية المستدامة من خلال جذب الزبائن(المرضى) وتحقيق حصة سوقية اكبر .
- ٤- الدور الكبير الذي يقوم به رأس المال الفكري من اجل رفع مستوى الخدمات الصحية بوصفه منهاج عمل للمنظمات المعاصرة وجعل الجودة العالية لمستوى هذه الخدمات سلاحا تنافسياً لتلك المنظمات

- ثالثاً - أهداف البحث :- يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية :-
- ١- تحديد مدى قدرة المنظمة المبحوثة على القيام باستقطاب والمحافظة على رأس المال الفكري وبالصورة المناسبة وتأثيره في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة .
 - ٢- بناء مخطط يصف شكل العلاقة بين متغيرات الدراسة والتحقق من المصادقية والجدوى العلمية والعملية للمخطط .
 - ٣- دراسة الواقع الفعلي للمنظمة المبحوثة والكشف عن امكانياتها في تبني او تطبيق رأس المال الفكري لرفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة ووضع الحلول والمعالجات من خلال ما توصل اليه البحث الحالي من نتائج .
- رابعاً- فرضيات البحث
- الفرضية الرئيسية : (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال الفكري في جودة الخدمات الصحية). وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :-
- ١ - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري في جودة الخدمات الصحية .
 - ٢- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في جودة الخدمات الصحية .
 - ٣ - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال العلاقتي في جودة الخدمات الصحية .



المصدر: من أعداد الباحثين

المبحث الثاني الجانب النظري للبحث

أولاً - رأس المال الفكري

١- مفهوم وتعريف رأس المال الفكري:- تناولت الادبيات الادارية الحديثه مفهوم راس المال الفكري كمصطلح اداري حديث نسبيا اذ يرى بعض الكتاب بانه لم تكتمل ملامحه بعد ويكتنف الغموض بعض جوانبه وهذا شيء طبيعي لاننا نتعامل مع موجود غير ملموس و الجدل الذي نشأ في الاوساط الاكاديمية الادارية عن نظرية الملموس وغير الملموس وعلاقته برأس المال الفكري الذي هو من اكبر مصاديق الموجودات غير الملموسة للمنظمة، اذ ان الكلام عن رأس المال الفكري وحدائته نوعا ما الى الحقيقة ، ولكن في نفس الوقت فان هذا المصطلح ترجع جذوره الى اقدم النظريات الفلسفية المعروفة الا وهي نظرية الملموس وغير الملموس ((Donnell,2004,300)) ، وقد خلط بعض الباحثين بين ادارة المعرفة ورأس المال الفكري وقد اكد البعض بان المحاولات المبكرة لظهور مفهوم راس المال الفكري اعتمدت على مفهوم ادارة المعرفة الامر الذي دفع الى استخدام مفهومي راس المال المعرفي ورأس المال الفكري كمفهومين مترادفين (الستاروأخرون،٢٠٠٦،٧١) وقد شكلت المعرفة الحجر الاساس لتطور منشآت الاعمال الحديثه اذ يجب ان تتعن معرفة الشركة الى قاعده المعرفة (Knowledge Base) التي هي مجموعه الوقائع والعلاقات بينها، أو هي نموذج للمعرفة الانسانيه الذي يستخدم بواسطة النظام الخبير. ان الاقتصاد المبني على المعرفة يستخدم فيه راس المال الفكري من اجل خلق وزيادة قيمة المنظمه واستمرارية نجاحها يعتمد على قدرة المنظمه على الهيمنه على راس المال الفكري لتحقيق ميزة تنافسية تتسم بالثبات والاستمرارية ومن اجل تحقيق هذه الميزة بكفاءة وفعالية يجب على المنظمه اكتساب ومشاركة المعرفة من اجل خلق منظمة متعلمه (S.Khayat& 2013,5, article. ets) . وبسبب انتقال الاقتصاد الحديث من الاقتصاد التقليدي والذي يعتمد على الموجودات المادية كاساس لعمليات المنظمة الاقتصادية الى اقتصاد المعرفة والتي تجلت فيه اهمية الموجودات المعرفية غير الملموسة كموجودات لها الكلمة الفصل في بقاء المنظمات واستمراريتها. وبفضل تكنولوجيا الإنترنت والويب زالت أهمية المواقع الجغرافية وأصبحت السوق في متناول جميع المزودين بصرف النظر عن الحجم والموقع. ويتعين على أي سياسة أو استراتيجية لتنمية رأس المال الفكري أن تعنى بالاحتياجات في مختلف المستويات، أي المهارات والمناطق والصناعات. والعامل الآخر الذي يتعين أن يعنى به هو الآليات العالمية للطلب والعرض القائمة. وفي حالة المزودين الأصغر حجماً لمنتجات الخدمات والموظفين ذوي المهارات المطلوبة فإنهم في وضع تنافسي أفضل مقارنة بالعديد من البلدان المتقدمة. ومن ثم فإن خلاصة القول هي ضرورة تسخير رأس المال الفكري والذي يعتبر من اهم مصاديق الموجودات غير الملموسة من أجل استغلال الطلب العالمي المتزايد على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واصبحت المعرفة من القضايا التنافسيه ذات التأثير المباشر على منظمات الاعمال التي تتعامل بالافكار والعلاقات والاتصالات وتتاجر بالخدمات الماليه والاستشاريه وغيرها المدفوعه بعامل التكنولوجيا(العززي وصالح ، ٢٠٠٩، ٢٥)، ويرى المفرجي وصالح بان راس المال الفكري يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم من العاملين، تمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة التي تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم قوتها وتجعلها في موقع قادرة فيه على استغلال الفرصة المناسبة ، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إداري معين دون غيره ولا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به" (المفرجي و صالح ، ٢٠٠٣ : ١٨)، ومن وجهة نظر الاكاديميين يعد راس المال الفكري موردا معرفيا اذا تحققت في الافراد المستويات المعرفية الآتية (العززي وصالح ، ٢٠٠٩، ٢٢٩):-.

أ- المعرفة الإدراكية (Cognitive Knowledge): يتمثل هذا المستوى من المعرفة بالذي أساسه قاعدة معرفة ماذا (Know-what). وتتجلى هذه المعرفة بالبراعة الفائقة عن قواعد تهذيب السلوك وضبطه في إطار ما يحققه الفرد عبر البرامج التدريبية الواسعة والتعليم المستمر، والتعليم المهني في الحصول على الشهادات العلمية. فمثل هذه المعرفة بالطبع مهمة، لكنها قد لا تكون فاعلة ما لم تتكامل مع المستويات الثلاثة الأخرى اللاحقة.

ب- المهارات المتقدمة (Advanced Skills): تعرف هذه المهارة بقاعدة معرفة – كيف (How-Know)، والتي يمكن ان تحقق من عملية تحويل تعلم النظريات والمفاهيم المطروحة في البحوث والدراسات إلى واقع تطبيقي ملموس. وهكذا، فيمكن عد هذه المعرفة أفضل قيمة مقبولة في خلق مستوى المهارة المهنية للفرد.

ج- فهم الأنظمة (Understanding Systems): تتمثل هذه القاعدة معرفة – لماذا (Why-Know)، من اذ التعمق في نسج العلاقات السببية بين الأشياء والمواقف. ويمكن ان يتحقق هذا المستوى من المعرفة

من خلال التدريب المنهجي، وصقل المهارات بأد يساعده ذلك في التحرك بشكل ابعده نحو إنجاز المهمات التي تفيد في معالجة المشكلات المعقدة.

د-الإبداع المحرك ذاتياً (Self-Motivated Creativity): يتحدد هذا المستوى بقاعدة رعاية الأفراد- لماذا (Care-Why)، وتتناول هذه المعرفة حالات الاستعداد، والدافعية بغرض التكيف مع النجاح. فالفرد ذو الاندفاع العالي والفرق المبدعة والجماعات المتماسكة أحياناً تتعطل جهودهم بسبب قلة التخصيصات المالية مثلاً. وهذا يعني انه بدون الإبداع المحرك ذاتياً قد تخسر المنظمة الإفادة من معارف رأس المال الفكري، فيتدنى الرضى عن الوظيفة والمنظمة ككل. وقد تفشل هذه المنظمة أو تلك في تحقيق تكيف رأس المال الفكري مع التغيرات التي تحدث في الظروف الخارجية، وبشكل خاص مع تلك الإبداعات التي تعتمد بدرجة كبيرة على مهاراتهم المتقدمة.

ر-معرفة التآلف (know-Belonging): تعني تلك القابليات المتطورة لمديري المنظمات التي يتمتعون بها في خلق الصفات الضرورية لتحقيق اندماج الأفراد في فرق مبدعة وجماعات متماسكة وشبكات عمل تهدف الوصول إلى بناء رأس المال الاجتماعي (Social Capital). وقد يعني في كثير من الأحوال، أن المنظمة قد تخسر الكثير من الأموال بسبب سوء الاستفادة من رأس المال البشري، الناجم عن تدني معنويات العاملين فيها؛ نتيجة لسوء العلاقات الاجتماعية وضعف تحقيق التوافق بين الخبرات والمهارات المجتمعة وتحويلها إلى ممارسات تنفيذية فاعلة تصب في الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة. فالسؤال الذي يطرح هنا، هو لماذا ينبغي وجود رأس مال فكري على مستوى كل منظمة تعمل في ظل تحديات القرن الحادي والعشرين التي يتوقع أن تكون عارمة؟ والجواب، لأن المنظمات المعاصرة ستواجه في كل يوم قادم تغيرات سريعة تتطلب معارف إدراكية عالية المستوى، وزيادة في المهارات المتقدمة للأفراد، وفهم للأنظمة لكي يتحقق التوافق مع تلك الموجات القادمة من التغيير، وتتطلع للتفوق والتقدم باستمرار. (شيل، ٢٠٠٦، ١٣).

٢ - أهمية رأس المال الفكري :-

أكد العديد من الكتاب والباحثين على الأهمية المحورية لرأس المال الفكري على الفعاليات المنظمية المختلفة لتحقيق الأداء المتميز عن طريق مجموعه من الخصائص للتكنولوجيا والاجراءات كتصميم المنتج او الخدمة او اية مهام اخرى تحتاج الى التأكيد على رأس المال الفكري لانه يبين الأهمية الاستراتيجية لرأس المال البشري للمنظمة والذي يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات والمهارات المعرفية والفكرية دون غيرهم من الأفراد العاملين، تمكنهم هذه القدرات من توليد الأفكار الجديدة وتطوير الأفكار القديمة التي تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعزيز نقاط قوتها وتجعلها في موقع قادر على استغلال الفرصة المناسبة. (Martin& Fellenz,2010,457).

وقد أكد رئيس قوة المهمة في المعهد الكندي للمحاسبة القانونية (AICPA) من خلال قوله: (إن أهم مكونات الكلفة للمنتج في يومنا هذا تتجسد بالبحث والتطوير والخدمات والموجودات الفكرية، وإن النظام المحاسبي التقليدي الذي يعطينا كلفة المواد والعمل لم يعد ذا جدوى من استخدامه). (Stewart, 1-2: 1994) ان الفعاليات التي تعتمد بحسابات الكلفة على جانب واحد وهو كلفة الموجودات المادية هي من الاساليب التقليدية لقياس الاداء المالي للمنظمة وان الطرق الحديثه في حسابات الكلفة هي قياس المساهمات الفكرية للأفراد العاملين التي تعد من المصادر الرئيسية لثروة المنظمة (DuBrin, 2006, 500). ويُعد (Ralph Stayer) مدير شركة (John Sonville) للأطعمة أول من أطلق عبارة (رأس المال الفكري) في سنة ١٩٩٠، إذ قال (Stayer): انه لوقت قريب كانت تُعدّ المصادر الطبيعية - الأرض والمعادن والأسماك - أهم مصدر للثروة القومية وأهم موجودات للشركات. ومن ثم أصبح رأس المال يمثل النقد والموجودات كالمكان والمصانع هي المهمة. والان فقد حل محلها القدرة العقلية، لتكوّن (رأس المال الفكري). (Stewart, 1997:5) أما الشخص الذي فعل الكثير، لكشف اساسيات رأس المال الفكري فهو (Leif Edvinsson) من مؤسسة (Skandia) والبالغ من العمر (٤٨) سنة والحاصل على شهادة الماجستير (MBA) من جامعة كاليفورنيا في بروكلين وذو الخلفية المصرفية، فقد قام (Jan R. Carendi)، مدير مؤسسة (Skandia) لخدمات التأمين والمالية، بتعيين (Edvinsson) في سنة ١٩٩١، ليكون أول مدير في العالم لرأس المال المعرفي. ويمتلك (Edvinsson) القدرة على قياس الموجودات التي لا تظهر في الميزانية من خلال تحويل القيم الخفية الى قيم ملموسة تتخذ صوراً يمكن وضعها ومن خلال محادثة موجزة معتمداً على ثلاثة مبادئ توجه تفكيره، وهي(بني حمدان، ٢٠٠٢، ٢١):-

أ- إن قيمة الموجودات الفكرية تتجاوز قيمة الموجودات المادية بعدة مرات على أرض الواقع.

ب- إن رأس المال الفكري هو المادة الخام التي تعد المحرك الرئيسي لتوليد الارباح خصوصا في المنظمات المعاصرة.

ج- إن رأس المال الفكري يتكون من رأس مال بشري ورأس مال هيكلي وإن رأس المال البشري هو مصدر الابتكار والتجديد والإبداع. فهناك عدد من العوامل التي حتمت الإهتمام بإدارة الموارد البشرية وهذه العوامل هي(العكيلي، ٢٠٠٨، ٢٠):-

أ- إن إدارة الموارد البشرية تمثل إحدى الوظائف الأساسية لأي منظمة الى جانب وظائف أخرى ، (كالانتاج والتسويق والإدارة المالية) وغيرها من الوظائف ، وبذلك يجب الإهتمام بهذه الوظيفة ودراستها بغية تنظيم موارد المنظمة وتوجيهها نحو الانتاج وتحقيق اهدافها.

ب- تسهم إدارة الموارد البشرية في زيادة وتوثيق فاعلية المنظمة من خلال تطوير البرامج التدريبية للعاملين ، ومن ثم يعزز أهميتها في نقل رسالة المنظمة الى الأفراد العاملين ومن ثم تعزيز قدرة المنظمة على المنافسة .

ت- تسعى إدارة الموارد البشرية الى مراقبة البيئة الخارجية والداخلية للوقوف على نقاط الضعف والقوة في اداء المنظمة ، فضلاً عن تحديد الفرص والتهديدات ذات الصلة بالموارد البشرية.

ث- ان دراسة الموارد البشرية تتيح لنا التعرف على كيفية استغلالها بشكل جيد . لأن هذا المورد يمثل نشاطاً اقتصادياً في المجتمع ، لأنها مصدر القوة العاملة الموجودة في المجتمع.

ج- حتمت التحديات والتطورات التكنولوجية الحديثة الإبقاء قوى عاملة ذات مهارة وكفاءة عالية والمحافظة عليها .

ح- مسؤوليات إدارة الموارد البشرية نحو تحسين الإنتاجية لمواجهة التضخم والبطالة وتدهور البيئة وسوء العلاقات الإنسانية .

ان دراسة ادارة الموارد البشرية تعد عاملاً أساسياً بالنسبة للمنظمة لأنها تساعدها في التعرف على النشاطات التي يمارسها مديرو هذه الموارد ، فهو يساعد المنظمة على اختيار الافراد العاملين اختياراً مناسباً . فالعاملون الذين يكونون رأس مال فكري للمنظمة، هم الذين (يطلق عليهم) بالنجوم اللامعة ذوي القدره العقلية الفعالة و الذين من الصعب إيجاد بديل لهم (Kelley, 1998,12).

٣-أبعاد رأس المال الفكري :-

و بين (Noe & etal) ان الشركات في الوقت الحاضر باتت تتلمس الفوائد الكبيره من استخدام راس المال الفكري من اجل اكتساب ميزة تنافسيه تؤهلها لاحتلال موقع تنافسي متميز مقارنة مع باقي المنافسين ويشمل رأس المال الفكري على المكونات التالية :- (Noe & et.al,2003,18).

أ- راس المال البشري : وهو عبارة عن مجموع الافراد العاملين في المنظمة من ذوي القابليات والقدرات المتفوقة والمُميزة والتي تستطيع المنظمة بجهودهم الوصول الى اهدافها بكل فعالية وكفاءة بسبب امتلاك هؤلاء الافراد للخبرة والمهارة والكفاءة اللازمة لانجاز المهام المناطة بهم والابداع بها .

ب- راس المال العلاقتي: وهو مجموع العلاقات التبادلية مابين اقسام المنظمة وبين المنظمة والاطراف الخارجية والتي تؤثر بشكل مباشر او غير مباشر في نجاح المنظمة عن طريق بناء الثقة المتبادلة مع هذه الاطراف مثل الزبائن اذ يجب على المنظمة تحقيق رضاهم ليستمروا بالولاء للمنظمة والمجهزين الذين يوردون احتياجات المنظمة من المواد الاولية وغيرها التي تكون ضرورية لانتاج السلع او لاداء الخدمات وكذلك المنظمات والجهات الحكومية وغير الحكومية والتي تؤثر على اداء المنظمة بشكل او بآخر.

ج- راس المال الهيكلي : وهو مجموعة من الاجراءات والانظمة الموجودة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة والتي تبقى حتى اذا ترك الافراد العمل في المنظمة وتتكون من العلامة التجارية وبراءات الاختراع وقاعدة البيانات وحقوق النشر والملكية الفكرية وانظمة الحاسوب والبرمجيات المملوكة للمنظمة والمحمية بقوانين الملكية الفكرية والتي لايجوز استخدامها الا باذن المنظمة وبمقابل اموال تستحصل للمنظمة مثل حقوق الامتياز وبخلاف ذلك يُعد سرقة يحاسب عليها القانون.

ثانياً - جودة الخدمات :-

١- مفهوم الجودة

اصل كلمة (Quality) هو الكلمة اللاتينية (Qualities) وهي تعني طبيعة الفرد او الشيء ومدى قدرته على الاداء بصورة جيدة ومدى قدرته على تحاشي الفشل على صعيد الاداء لتقليل حالات خسارة المجتمع في الموارد والوقت والجهد وهي لاتعني بالضرورة الأفضل او الانسب دوماً وانما هو مفهوم نسبي يختلف باختلاف الجهات المستفيدة منه سواء كانوا من الزبائن او المنظمات او المجتمع (الطائي وآخرون، ٢٠٠٦، ٣). والجودة كما عرفها قاموس اكسفورد بما معناه الدرجة الرفيعة من النوعية او القيمة والقادرة على تحقيق اعلى اشباع ممكن لحاجات ورغبات الزبائن وكانت لاسهامات الكتاب والباحثين في الفكر الاداري مثل (Fredrick Taylor) اذ يعتبر من الرواد في الفكر الاداري والذي وضع اولى لبناته من خلال الأرتكاز على النظرية العلمية من اجل تحسين العمل وظروفه وكذلك (Henri Fayol) والذي اهتم بوضع الخطوط العريضة للنموذج الوظيفي في الادارة عبر اهتمامه بتقسيم العمل وتوزيع المهام من خلال وضعه للهيكل التنظيمي وكذلك (Elton Mayo) والذي اهتم بالعلاقات الانسانية واعتبر بان اعلى واهم الموجودات هو الفرد العامل لانه بالنتيجة انسان ولديه المشاعر والاحاسيس ولجل تحقيق الانتاجية العالية لا بد من العمل على رفع معنويات الافراد العاملين عبر تحسين ظروف العمل وزيادة الاجور وكانت هناك مساهمات العديد من الكتاب والباحثين وصولاً الى الكتاب اليابانيين امثال (Shibba و Tanguchi و Ishaikawa) اذ يعتبرون هؤلاء العلماء من اوائل من وضع الخطوط العريضة لمفهوم الجودة المعاصر في منظمات الاعمال عبر تاسيس

فلسفة الجودة المعاصرة وصياغة مبادئها الحديثة (Godfrey,1998,33) وهنا تجدر الإشارة الى (Edward Deming)صانع المعجزة اليابانية في الجودة وذلك بعد ان لاقى الاهمال لافكاره من قبل الامريكيين قام بالانتقال الى اليابان في عام ١٩٣١ وقد تلقف اليابانيون افكار وعلوم هذا الدكتور لتأخذ طريقها نحو التطبيق في الصناعة اليابانية لتتربع هذه الصناعة على عرش الجودة في العالم اذ اعتبر بان (٨٠%) من مشاكل الجودة بالمنظمات هي مشاكل ادارية (جودة،٣٢،٢٠٠٤)، وينظر الى مفهوم الجودة من جانبين وكل منهما يختلف في تحديد مفهوم الجودة عن الآخر، ويمثل الجانب الأول المنتج للسلع والخدمات والثاني المستهلك وعليه فان مفهوم الجودة يأخذ شكلين مختلفين اذ قدمها (David&Garavin) (الجلبي،٢٠١١،٤٩).

١- التعريف المبني على المنتج : على وفق هذا التعريف تعرف الجودة بالصفات أو الخصائص التي يمكن قياسها وتحديد كميتها كالمثانة والصلابة وقوة التحمل. وهي تعني المطابقة في المواصفات والمعايير المحددة في تصميم المنتج والخدمة أي أن المنتج ينظر للجودة من الناحية التصنيعية.

التعريف المبني على المستخدم النهائي : أنها أمر فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلبها في السلعة أو الخدمة التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعد هي المنتجات الأعلى جودة ولا يمكننا الاعتماد بهذا العنصر لاسيما مع تعدد المستهلكين وأمزجتهم. وتمثل الفعالية في الاستعمال أي مناسبة الاستعمال فضلاً عن جودة التصميم وجودة المطابقة

٢- أهمية الجودة

تلعب الجودة أهمية بالغة في بيئة الاعمال وتزداد هذه الأهمية بسبب المنافسة الشديدة بين منظمات الاعمال الامر الذي دفع معظم منظمات الاعمال باتجاه الاهتمام المتزايد بالجودة اذ أخذت تزداد الأهمية الاستراتيجية في مطلع الخمسينات من القرن الماضي(Brown,1996,189)ومن اهم البلدان الرائدة في مجال الجودة اليابان باذ أصبح مفهوم الجودة مرادف لها من خلال جعل هذا المفهوم احد اهم المبادئ الاساسية الذي مكن اليابان من تبوأ مكانة ثاني اكبر قوة اقتصادية بالعالم بعد الولايات المتحدة والسبب الرئيسي لهذا النجاح هو الاهتمام بالجودة (Evan,1997,43)، كما تبرز أهمية الجودة من خلال مايلي يرى: (Heizer &Render,2011,223)

أ- سمعة المنظمة: تلعب الجودة أهمية بالغة في تعزيز سمعة المنظمة فعندما تراعي معايير الجودة في منتجاتها او خدماتها سيعمل ذلك عمل الترويج الذاتي لمنتجات وخدمات المنظمة الجديدة بسبب الصورة الايجابية المدركة في اذهان المستهلكين وعامة الناس عن هذه المنظمة ومنتجاتها مما سيسهل الى حد بعيد جهود الترويج والاعلان عن هذه المنتجات. ولايمكن تصور اي امر او فعل تتبعه المنظمة كالاحتفاظ بعلاقات مميزة مع المجهزين او مبادرات وتصرفات الافراد العاملين ، أن يرتقي الى أهمية الجودة في حياة المنظمات .

ب- مسؤولية المنتجات : تتحمل كافة المنظمات مسؤولية منتجاتها الاخلاقية والقانونية فقيام المنظمة بانتاج منتجات او خدمات تعرض المستهلك او المستخدم الى أضرار ناجمة عن استخدامه تلك المنتجات ، سيعرض هذه المنظمة الى دعاوى قانونية وتعويضية تجبر المنظمة على دفع مبالغ طائلة ودعاوى قانونية ستضر بسمعة وموقع المنظمة التنافسي. ويمكن تجنب ذلك باتباع المنظمات معايير الجودة وبضمنها معايير السلامة والامان لمستهلكي ومستخدمي منتجاتها وخدماتها.

ت- القابلية على المنافسة الدولية : في عصر التكنولوجيا الجودة أصبحت من المعايير الدولية في قابلية المنظمات على المنافسة في السوق الدولية في ظل عصر العولمة. اذ يجب ان تتمتع منتجات وخدمات المنظمة بالجودة المناسبة والسعر المعقول من اجل تمكين تلك المنتجات والخدمات من المنافسة في السوق الدولية لتحقيق ارباح جيدة على مستوى المنظمة ولضمان زيادة الدخل القومي للبلد .

٣- ابعاد جودة الخدمات الصحية :-

اتفق اغلب الكتاب والباحثين في مجال ادارة الخدمات الصحية على خمسة ابعاد لتحقيق جودة هذه الخدمات ومن أهم هؤلاء الكتاب والباحثين (Parasuraman&et,1988,12) وكذلك ، (البكري،٢٠٠٥،٢١٢) ، (Kotler,2006,44)، (الطويل وآخرون،٢٠١٠،١٤)

أ- الملموسية Tangibles : تشير الملموسية الى الجوانب الملموسة من تقديم الخدمة الصحية مثل البنايات والأجهزة الطبية والمختبرات والكراسي والإضاءة وسيارات الإسعاف وغيرها والتي يكون من الصعب جدا او من المستحيل تقديم الخدمة الصحية الكاملة بدونها في أي حال من الاحوال وهي تمثل الخدمة بصورة مادية (Representing the servies physically)(الطائي و العلق ٢٠٠٩،١٥٥)وتتمثل الملموسية كذلك من وجهة نظر Kotler بأنها القدرات والتسهيلات المادية واللوجستية والتجهيزات والعاملين ومعدات الاتصال والعلاج الداخلة في عملية تقديم الخدمة الصحية (Kotler,2006,44) ويلاحظ ان درجة ملموسية الخدمة الصحية تختلف من مريض الى آخر بحسب الحالة المرضية ففي بعض الحالات المرضية البسيطة قد لايتطلب سوى نصائح او استشارة طبية او

علاجية فالملموسية هنا تكون في ادنى درجاتها لانها لاتتطلب سوى مكان تقديم الاستشارة الطبية كالعيادة او المستشفى والانارة وغيرها من المواد المادية البسيطة وتتدرج الحالات المرضية في صعوبتها ودرجتها الى ان تصل الى اجراء عمليات كبرى او فوق الكبرى ففي هذه الحالة تكون الملموسية في اعلى درجاتها لانها سوف تستخدم الحد الاعلى من الاجهزة الطبية والمعدات وصلات العمليات الكبرى لتحقيق حالة الشفاء التام او الحصول على افضل النتائج الطبية الممكنة حسب ما متوفر من امكانيات علمية او طبية .

ب- الاعتمادية **Reliability**:- يعبر عنها كذلك بالموثوقية أي قدرة مقدم الخدمة على الايفاء بتعهداته ووعوده التي قطعها للمريض بشكل دقيق وموثوق باذ يمكن ان يحصل مقدم الخدمة على الثقة الكاملة للمريض ويعتبر هذا البعد من اكثر ابعاد الخدمة الصحية ثباتا لاهميته المحورية (Kotler,op.cit.p,2006,117) ويرى (Slack) كذلك بأن الاعتمادية هي ان يقوم مقدم الخدمة الصحية بالالتزام بالمواعيد المحددة سلفا للمرضى وذلك للايفاء بتعهداته وتسليم النتائج والفحوصات المختبرية والاشعة وتقديم العلاج الضروري من اجل الوصول الى الحل للحالة المرضية الآتية او تلافي لمشاكل مستقبلية (Slack,et,al,2004,49-50) ويلاحظ بأن الاعتمادية هي درجة الثقة التي يحصل عليها مقدم الخدمة لدى المريض نتيجة أدائه اما في الماضي مع حالات مرضية مشابهة لمرضى سابقين حصلوا على نتائج جيدة ولدت حالة من الثقة لدى المريض بأن مقدم الخدمة على درجة جيدة من القدرة والمهارة والقابلية التي من الممكن ان توصله الى الشفاء وتتاكد هذه الحالة معه حين يفي مقدم الخدمة بالتزاماته ووعوده التي قطعها مسبقا تجاهه.

ت- الاستجابة **Responsiveness** : يعتبر بعد الاستجابة من الابعاد التي تستحوذ على اهمية خاصة في مجال الخدمات الصحية وهي تعني الارادة في سرعة تقديم المساعدة الحقيقية للمرضى فورا أي بمعنى سرعة الانجاز بمستوى عالى من الحرص على سلامة ومصحة الزبون (المريض) من قبل مقدم الخدمة من الكوادر الصحية العاملة (Kotler,op.cit.p,2006,117) .

ث- الثقة **Assurance** : يقصد بها العهد بين الكادر الطبي والمريض للوصول إلى حالة الثقة المتبادلة بين الطرفين (محمود ،العلاق ،٤٢،٢٠٠١) ، ويعتبر هذا البعد من أكثر أبعاد الخدمة الصحية حساسية لأنه ينطلق من اطمئنان وثقة المريض بقدرة وقابلية الكادر الطبي والتمريضي على إيصاله إلى حالة الشفاء التام او تحقيق أفضل النتائج المرجوة في ظل الإمكانيات المتاحة لعلم الطب والخدمات الصحية .

ج- التعاطف **Empathy** :- اذ أشار (Zeithaml) الى التعاطف بأنه أظهار للتأثر العاطفي من قبل الافراد العاملين في الخدمات الصحية أتجاه المرضى عن طريق أبداء روح الصداقة والحرص العالى على المريض وأشعاره بأهميته القصوى وبأنهم يرغبون في مساعدته في جميع الاوقات وبنفس المستوى العالى من الرعاية الصحية (Zeithaml&etal,2003,30) ان مراعاة الشعور الانساني للمريض(الزبون) واطهار التأثير والعواطف الانسانية تجاهه من متطلبات الشفاء الضرورية للمريض وكذلك مراعات العادات والتقاليد للمرضى سيولد لديهم شعور بالطمأنينة وأنه بايدي كوادر طبية وتمريضية ذات شعور عالى بالمسؤولية والانسانية مما سينعكس بالايجاب على الحالة النفسية له مما سيسرع في وقت ومستلزمات الشفاء.

المبحث الثالث /الجانب العملي

أولا/ اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات البحث وتحليلها

تمهيد:-

تم تطبيق الجانب العملي في مدينة مرجان الطبية باعتبارها من أكبر وأعرق المستشفيات الحكومية في محافظة بابل إذ تحتوي على العديد من الاقسام ذات الاختصاصات الباطنية والصحة العامة وبسعة (٣٨٠) سرير وتم إضافة بعض الاقسام الحديثة مثل قسم شهيد المحراب لقسطرة القلب وقسم معالجة الاورام السرطانية وشعبة امراض المعدة وشعبة أجهزة الرنين المغناطيسي وغيرها من الاقسام ، إذ تم توزيع (١٢٣) أستمارة أستبانة على الكوادر الصحية والادارية والفنية و تم استرجاع(١٠٤) أستمارة ويهدف هذا المبحث إلى :-

* قياس علاقة الارتباط بين متغيرات البحث باستعمال معامل الارتباط البسيط بيرسون بعده أسلوباً للارتباط المعلمي يستعمل لمعالجة البيانات الوصفية ومن ثم اختبار معنوية معاملات الارتباط باستعمال الاختبار (t)، فتوجد علاقة معنوية إذا كانت قيمة (t) المحسوبة اكبر أو مساوية لقيمة (t) الجدولية، وإذا كانت قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمة (t) الجدولية فإن العلاقة غير معنوية عند مستوى معنوية (١%)، ولتحقيق هذا الهدف لابد من التحقق من مدى إمكانية قبول الفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية والفرضيات المنبثقة عنها

-:

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية بأبعادها ويتفرع منها الفرضيات الآتية :

- 1-1 توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بُعد رأس المال البشري وجودة الخدمات الصحية .
 - 2-1 توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بُعد رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات الصحية.
 - 3-1 توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بُعد رأس المال العلاقتي وجودة الخدمات الصحي.
- أولاً: اختبار علاقة الارتباط وتحليلها بين رأس المال الفكري وبين جودة الخدمات الصحية بمؤشراتها (اختبار الفرضية الرئيسية الأولى)

من اجل اتخاذ قرار دقيق بشأن ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الأولى ومفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية بأبعادها) لابد من اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، وعلى النحو الآتي :-

أ - اختبار الفرضية الفرعية الأولى
يشير جدول رقم (1) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال البشري (X1) وجودة الخدمات الصحية (Y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.655) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (0.875) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (0.239) عند مستوى المعنوية (1%).

جدول رقم (1) نتائج علاقات الارتباط بين رأس المال البشري وبين جودة الخدمات الصحية بمؤشراتها مع قيم (t) المحسوبة (N=104)

مؤشرات جودة الخدمات الصحية						جودة الخدمات الصحية Y	المتغير المعتمد المتغير الفرعي المتغير المستقل
قيمة (t) الجدولية	التعاطف Y5	الاستجابة Y4	الثقة Y3	الاعتمادية Y2	الملموسية Y1		
239	572٠.	550٠.	423٠.	535٠.	452٠.	655٠.	رأس المال البشري X1
درجة الثقة	704٠.	8042٠.	5248٠.	1195٠.	1131٠.	875٠.	قيمة (t) المحسوبة
099	توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة احصائية عند المستوى 1% ولجميع مؤشرات جودة الخدمات الصحية						نوع العلاقة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يوضح جدول رقم (1) أيضاً مايلي :-

1- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال البشري (X1) وبين الملموسية (Y1) وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.452) وعند مستوى (1%) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (0.1131) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (0.239) وتعد ذات دلالة احصائية عند المستوى المذكور، ويمكن تفسير ما ورد من نتائج في أعلاه، بأنّ زيادة اهتمام مدينة مرجان الطبية بمتغير رأس المال البشري سيسهم بشكل كبير في تحسين العمليات الصحية فيها.

2- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال البشري (X1) وبين الاعتمادية (Y2)، إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (0.535) وهذا ما توكده قيمة (t) المحسوبة البالغة (0.1195) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية وذات دلالة احصائية عند مستوى (1%) وهذا يؤكد بأنّ الاهتمام برأس المال البشري سيسهم في تحسين العلاقة مع المرضى مما يؤدي إلى ضمان ولانهم لها.

3- توجد علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين رأس المال البشري (X1) وبين الثقة (Y3) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.423) وذات دلالة احصائية عند مستوى (1%)، وما يؤكد معنوية هذه العلاقة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (0.5248) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة المعنوية نفسه .

4- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال البشري (X1) وبين الاستجابة (Y4) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (0.550) ومما يدعم معنوية هذه العلاقة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (0.8042) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وذات دلالة معنوية عند (1%) ويمكن تفسير هذه العلاقة الموجبة ، بأنه كلما زاد اهتمام المستشفى بمتغير رأس المال البشري سوف تزداد أجواء الالتزام بين أعضائها مما يؤدي إلى ضمان تحقيق أهدافها .

5- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال البشري (X1) وبين التعاطف (Y5) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (0.572) ومما يدعم معنوية هذه العلاقة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (0.704) وهي اكبر من قيمتها

الجدولية وذات دلالة معنوية عند (1%)، ويتضح مما سبق أنّ أهتمام المستشفى برأس المال البشري مرتبط بشكل ايجابي بكيفية تعامل المستشفى مع المرضى لتحقيق جودة الخدمات الصحية .
ومما تقدم يتضح وجود علاقات ارتباط موجبة بين رأس المال البشري وبين جودة الخدمات الصحية بأبعادها في مدينة مرجان الطبية.

ب - اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يشير جدول رقم (٢) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال الهيكلي (X2) وجودة الخدمات الصحية (Y) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (621) عند مستوى معنوية (1%) وما يدعم هذه النتيجة هو إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (799) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (٢.٣٩).
جدول رقم (٢) نتائج علاقات الارتباط بين رأس المال الهيكلي وبين جودة الخدمات الصحية بمؤشراتها مع قيم (t) المحسوبة (N=104)

مؤشرات جودة الخدمات الصحية							المتغير المعتمد
قيمة (t) الجدولية	التعاطف	الاستجابة	الثقة	الاعتمادية	الملموسية	جودة الخدمات الصحية	
	Y5	Y4	Y3	Y2	Y1	Y	المتغير المستقل
239٠.	506٠.	500٠.	421٠.	429٠.	515٠.	621٠.	رأس المال الهيكلي X2
درجة الثقة	1170٠.	1166٠.	1113٠.	1118٠.	606٠.	799٠.	قيمة (t) المحسوبة
099٠.	توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة احصائية عند المستوى ١% ولجميع مؤشرات جودة الخدمات الصحية						نوع العلاقة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية
يوضح جدول رقم (٢) مايلي :-

١- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال الهيكلي (X2) وبين الملموسية (Y1) وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.515) وعند مستوى معنوية (1%) وما يدعم معنوية علاقة الارتباط الموجبة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (٠.606) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (٠.239) وتعد ذات دلالة احصائية عند المستوى المذكور، ويمكن تفسير ما ورد من نتائج في أعلاه، بأنّ زيادة اهتمام المستشفى بمتغير رأس المال الهيكلي سيسهم بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة للمرضى من سنة إلى أخرى.

٢- توجد علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين رأس المال الهيكلي (X2) وبين الاعتمادية (Y2)، إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (٠.429) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (٠.1118) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، وهذا يؤكد بأنّ زيادة الأهتمام برأس المال الهيكلي سوف تؤدي الى زيادة تعامل المرضى مع المستشفى.

٣- توجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين رأس المال الهيكلي (X2) وبين الثقة (Y3) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.421) وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (1%)، وما يؤكد هذه العلاقة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (٠.1113) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة المعنوية نفسه، ويتضح مما سبق أنّ هناك علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين رأس المال الهيكلي الموجود في مدينة مرجان الطبية وثقة المرضى بالخدمات المقدمة.

٤- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال الهيكلي (X2) وبين الاستجابة (Y4) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (٠.500) وما يدعم هذه العلاقة إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٠.1166) وهي أكبر من قيمتها الجدولية وذات دلالة معنوية (1%) ويمكن تفسير هذه العلاقة الموجبة، بأنه كلما زاد اهتمام المستشفى بمتغير رأس المال الهيكلي كلما زادت سرعة المستشفى بتقديم العناية للمرضى.

٥- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال الهيكلي (X2) وبين التعاطف (Y5) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (٠.506) وما يدعم هذه العلاقة أنّ قيمة (t) المحسوبة بلغت (٠.1170) وهي أكبر من قيمتها الجدولية وذات دلالة معنوية عند (1%)، وما تقدم يتضح أنّ زيادة الأهتمام برأس المال الهيكلي مرتبط ايجابياً بتعزيز روح التعاون والالفة والتعاطف مع المرضى.

ومما تقدم يتضح وجود علاقات ارتباط موجبة بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات الصحية المقدمة بأبعادها.

ت - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يشير جدول رقم (٣) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال العلاقتي (X3) وجودة الخدمات الصحية (Y) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.619) عند مستوى (1%) وما يدعم هذه النتيجة هو إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٠.1285) عند مستوى الدلالة المعنوية نفسه وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٩).
جدول رقم (٣) نتائج علاقات الارتباط بين رأس المال العلاقتي وبين جودة الخدمات الصحية بمؤشرات مع قيم (t) المحسوبة
(N=104)

المتغير المعتمد	رأس المال العلاقتي y	مؤشرات جودة الخدمات الصحية					المتغير الفرعي المستقل
		الملموسية Y1	الاعتمادية Y2	الثقة Y3	الاستجابة Y4	التعاطف Y5	
تفسير المعلومات X3	619٠.	404٠.	581٠.	328٠.	627٠.	484٠.	239٠.
قيمة (t) المحسوبة	1285٠.	1103٠.	1240٠.	1068٠.	1296٠.	1153٠.	درجة الثقة
نوع العلاقة	توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة احصائية عند المستوى ١% ولجميع مؤشرات جودة الخدمة الصحية						099٠.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية
يوضح جدول رقم (٣) مايلي :-

- ١- توجد علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين رأس المال العلاقتي (X3) وبين الملموسية (Y1) وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.404) وعند مستوى (1%) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٠.1103) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (٠.239) وتعد ذات دلالة احصائية عند المستوى نفسه، ومما تقدم يتضح أن زيادة اهتمام المستشفى بمتغير رأس المال العلاقتي مرتبط بشكل ايجابي بالتجهيزات والتسهيلات المادية واللوجستية المتوفرة في المستشفى.
 - ٢- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال العلاقتي (X3) وبين الاعتمادية (Y2)، إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (٠.581) وهذا ما تؤكدته قيمة (t) المحسوبة البالغة (٠.581) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، ويتضح مما سبق أن رأس المال العلاقتي مرتبط بشكل ايجابي بقدرة مقدم الخدمة على الايفاء بتعهداته وعوده الى المرضى.
 - ٣- توجد علاقة ارتباط موجبة وضعيفة بين رأس المال العلاقتي (X3) وبين الثقة (Y3) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.328) وذات دلالة احصائية عند مستوى (1%)، وما يؤكد هذه العلاقة أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٠.328) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة معنوية، ويتضح من ذلك أن رأس المال العلاقتي مرتبط بشكل ايجابي وضعيف مع الثقة المتبادلة بين الملاكات الطبية والمرضى.
 - ٤- توجد علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال العلاقتي (X3) وبين الاستجابة (Y4) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (٠.627) ومما يدعم هذه العلاقة أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (١٢.٩٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية وذات دلالة معنوية (1%) وهذا يوضح بأنه كلما زاد اهتمام المستشفى بمتغير رأس المال العلاقتي سوف تؤدي الى سرعة تقديم المساعدة الحقيقية للمرضى.
 - ٥- توجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين رأس المال العلاقتي (X3) وبين التعاطف (Y5) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط (٠.484) ومما يدعم هذه العلاقة أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (١١.٥٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) ومما تقدم يتضح أن الأهتمام برأس المال العلاقتي مرتبط ايجابيا بالتعاطف وبناء روح المودة والتعاون بين الافراد العاملين في المستشفى والمرضى.
- ومما تقدم يتضح وجود علاقات ارتباط موجبة بين رأس المال الفكري وبين جودة الخدمات الصحية بمؤشرات وهذا ماثبت صحة الفرضية الرئيسية الاولى القائلة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية.
- ثانيا/اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث وتحليلها
تمهيد:-

يهدف هذا المبحث إلى قياس تأثير المتغير المستقل (رأس المال الفكري) في المتغير المعتمد (جودة الخدمات الصحية)، وذلك اعتماداً على تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) واختبار (F)، إذ يوجد تأثير معنوي إذا كانت (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير إذا كانت قيمة (F) المحسوبة اصغر من قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (١%)، كذلك تم استعمال معامل التحديد (R^2) لتفسير مقدار تأثير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير المعتمد.

وبناءً على ما تقدم ، سيتم تحقيق هدف المبحث عن طريق ثلاث فقرات رئيسية تخصصت لاختبار الفرضية الرئيسية والتي نصت على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال الفكري في جودة الخدمات الصحية ويتفرع منها الفرضيات الآتية :

- ١ - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري في جودة الخدمات الصحية .
 - ٢ - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في جودة الخدمات الصحية .
 - ٣ - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال العلاقتي في جودة الخدمات الصحية .
- ولإثبات صحة الفرضية الرئيسية للمبحث من عدمها سيتم اختبار الفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة منها وعلى النحو التالي:-

أ-اختبار الفرضية الفرعية الأولى

- (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري في جودة الخدمات الصحية).
- ومن أجل إثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في جدول رقم (٥).
- جدول رقم (٥) نتائج تحليل تأثير رأس المال البشري في جودة الخدمات الصحية

(N=104)

معامل التفسير R ²	قيمة F)		رأس المال البشري X1		Constant	المتغير المستقل X ₁₁
	الجدولية ١ %	المحسوبة	R	B	A	المتغير التابع
.429	7.077	74.77	0.655	.507	2.082	جودة الخدمات الصحية Y

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في جدول رقم (٥) ما يأتي :-

١- بلغت قيمة (B) (0.507) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، ويشير ذلك على أن أي تغيير في قيمة رأس المال البشري (X) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في قيمة جودة الخدمات الصحية (Y) بمقدار (0.507) وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، أي إن رأس المال البشري له تأثير ذو دلالة معنوية في جودة الخدمات الصحية..

٢- إن قيمة (F) المحسوبة لرأس المال البشري (X1) قد بلغت (74.77) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7.077) عند مستوى الدلالة المعنوية (١ %) وهذا يدل على أن رأس المال البشري (X1) له تأثير معنوي في جودة الخدمات الصحية (Y).

٣- إن قيمة معامل التفسير (R²) بلغت (429)، وهذا يعني أن رأس المال البشري (X1) تفسر ما نسبته (٤٢.٩ %) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات الصحية (Y).

أما النسبة المتبقية والبالغة (57.1 %) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في مخطط البحث الحالي ، ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في جودة الخدمات الصحية).

ومن أجل إثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في جدول رقم (٦).

جدول رقم (٦) نتائج تحليل تأثير رأس المال الهيكلي في جودة الخدمات الصحية

(N=104)

معامل التفسير R ²	قيمة (F)		رأس المال الهيكلي X2		Constant	المتغير المستقل X ₁₁
	الجدولية ١ %	المحسوبة	R	B	A	المتغير التابع
.386	7.077	64.12	0.621	.4	2.291	جودة الخدمات الصحية Y

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في جدول رقم (٦) ما يأتي :-

١- بلغت قيمة (B) (0.447) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، ويشير ذلك على أن أي تغيير في قيمة رأس المال الهيكلي (X2) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في قيمة جودة الخدمات الصحية (Y) بمقدار (0.447) وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، أي إن رأس المال الهيكلي له تأثير ذو دلالة معنوية في جودة الخدمات الصحية..

٢- إن قيمة (F) المحسوبة لرأس المال الهيكلي (X2) قد بلغت (64.12) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7.077) عند مستوى الدلالة المعنوية (١ %) وهذا يدل على أن رأس المال الهيكلي له تأثير معنوي في جودة الخدمات الصحية.

٣- إن قيمة معامل التفسير (R^2) بلغت (0.386)، وهذا يعني أن رأس المال الهيكلي (X2) تفسر ما نسبته (٣٨.٦%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات الصحية (Y).

أما النسبة المتبقية والبالغة (٦١.٤%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في مخطط الدراسة الحالية، ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الفرعية الثانية.

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال العلاقتي في جودة الخدمات الصحية)

ومن أجل إثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في جدول رقم (٧).

جدول رقم (٧) نتائج تأثير رأس المال العلاقتي في جودة الخدمات الصحية

(N=104)

معامل التفسير R^2	قيمة (F)		رأس المال العلاقتي X3		Constant	المتغير المستقل X ₁₁
	الجدولية ١%	المحسوبة	R	B	A	المتغير التابع
٣.38	7.077	63.58	٩٠	٠.4١٩0.6	2.127	جودة الخدمات الصحية Y

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في جدول رقم (٧) ما يأتي :

١- بلغت قيمة (B) (0.490) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، ويشير ذلك على أن أي تغير في قيمة رأس المال العلاقتي (X3) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة جودة الخدمات الصحية (Y) بمقدار (0.490) وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، أي إن رأس المال العلاقتي له تأثير ذو دلالة معنوية في جودة الخدمات الصحية..

٢- إن قيمة (F) المحسوبة لرأس المال العلاقتي (X3) قد بلغت (63.58) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7.077) عند مستوى الدلالة المعنوية (١ %) وهذا يدل على أن رأس المال العلاقتي له تأثير معنوي في جودة الخدمات الصحية.

٣- إن قيمة معامل التفسير (R^2) بلغت (0.383)، وهذا يعني أن رأس المال العلاقتي (X3) تفسر ما نسبته (٣٨.٣%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات الصحية (Y)، أما النسبة المتبقية والبالغة (٦١.٧%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في مخطط البحث الحالي.

ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

وبعد التأكد من ثبوت صحة الفرضيات الفرعية الثلاثة وثبوت معنوية تأثير رأس المال الفكري في جودة الخدمات الصحية تأكد قبول الفرضية البحث، أي وجود تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال الفكري في جودة الخدمات الصحية.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً - الاستنتاجات

يهدف هذا المبحث إلى عرض أهم الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث بناء على النتائج المتحققة من الجانب العملي وكما يأتي:

أ- لم يكن رأس المال الفكري في مدينة مرجان الطبية في المستوى المطلوب والذي ينبغي أن يتوافر لدى الكوادر الصحية والإدارية والفنية فيها إذ أكد التشخيص الذي قام به الباحث أن هناك أشارات لتوافر رأس المال الفكري والتي ينبغي أن تقوم مدينة مرجان الطبية بها لتوفير تلك المتطلبات الضرورية للنهوض به.

ب- إتباع مفهوم رأس المال الفكري في المستشفى موقع البحث يؤدي إلى تحقيق فوائد كبيرة للمستشفى وخاصة في مجال تحسين جودة الخدمات الصحية والاستغلال الأمثل لجهود وأنشطة الكادر الصحي من مميزات وفوائد استخدام رأس المال الفكري التي تم التطرق إليها في البحث.

- ب- لم تقدم مدينة مرجان الطبية مناخاً تنظيمياً ملائماً لرأس المال الفكري بأذ ما يزال الراتب غير كاف والمكانة الاجتماعية غير ملائمة لكثير من الكوادر الصحية وخصوصاً المتوسطة والدنيا منها فضلاً عن وجود صعوبات في الموازنة بين العمل والعائلة وغياب الحوافز المادية والاعتبارية للعاملين .
- ت- اهتمام المستشفى المبحوثة بتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال القيام بتطوير مفاهيم ادارة رأس المال الفكري في المنظمات الصحية لتحقيق أبعاد جودة الخدمات الصحية بشكل مستمر وبما يتناسب مع احتياجات الزبائن (المرضى) سيؤدي إلى زيادة الحصص السوقية للمستشفى موقع البحث ومن ثم تحقيق أعلى قيمة تنافسية مقارنة بالمستشفيات الموجودة في المجال نفسه.
- ث- أظهرت نتائج وصف وتشخيص متغيرات رأس المال الفكري على مستوى المستشفى موقع البحث إن معظم الأفراد المبحوثين يتفوقون في إن جودة الخدمات الصحية المتمثلة بأبعادها تستمد اغلب خصائصها من تطبيق رأس المال الفكري في المستشفى موقع البحث.
- ج- أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط قوية بين رأس المال الفكري وجميع أبعاد جودة الخدمات الصحية، أي إن تطبيق مفهوم رأس المال الفكري في المستشفى المبحوثة بشكل كامل وبدون خلل يؤدي إلى زيادة إمكانية تبني أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفى موقع البحث بشكل ملحوظ
- ح- تبين إن رأس المال الفكري يؤثر في جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفى موقع البحث إذ تشير النتائج الإحصائية إلى إن معظم التأثير على أبعاد جودة الخدمات الصحية سببه تطبيق رأس المال الفكري.
- خ- أظهرت نتائج التحليل إن أعلى تأثير لرأس المال الفكري كان في بعد الملموسية . في حين إن أقل تأثير لرأس المال الفكري كان في بعد التعاطف .
- د- تبين النتائج اهتمام المستشفى بأبعاد الجودة وبالترتيب الآتي: الملموسية-الاعتمادية-الاستجابة-الثقة-التعاطف .
- ذ- أظهرت نتائج التحليل اهتمام المستشفى بتطبيق متغيرات رأس المال الفكري بالترتيب الآتي: الفقرات المرتبطة برأس المال العلاقتي- الفقرات المرتبطة برأس المال الهيكلي- الفقرات المرتبطة برأس المال البشري .

ثانياً - التوصيات

استكمالاً لمتطلبات المنهجية، وفي ضوء الاستنتاجات ، نورد مجموعة من التوصيات والتي نأمل أن تكون محط عناية المستشفى المبحوثة، بما يجعلها تسهم في الوصول إلى أفضل السبل لتحقيق مستويات عالية من جودة الخدمات الصحية ، لذا نشير إلى أهم التوصيات التي تحيط بها الدراسة الحالية.....

- ١- الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري ، بوصفه عاملاً رئيسياً مؤثراً في تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وذلك من خلال :
- أ- الاهتمام برأس المال البشري باعتباره العنصر المحوري في عملية تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية من خلال انتقاء الكوادر ذات القابليات الخاصة واستقطابها والعمل على تقديم رعاية خاصة بها والعمل على تطويرها من خلال ادخالها في دورات تدريبية خاصة في داخل القطر او خارجه والحرص على ان تشارك في المؤتمرات العلمية العالمية والمحلية ذات العلاقة بمجال اختصاصهم من اجل رفع قدراتهم وقابلياتهم ومواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية في مجال الخدمات الصحية لانها ستمثل السبيل الافضل لتقديم خدمات صحية عالية الجودة وبما يتناسب وأهمية الفرد العراقي على وجه الخصوص والانساني على وجه العموم .
- ب- الاهتمام برأس المال الهيكلي عن طريق وضع الاجراءات والسياسات العامة للمستشفى تمتاز بالمرونة والشمولية وبما يسهل عملية اتخاذ قرارات من قبل الكادر الطبي والتمريضي من اجل انقاذ حياة المرضى وحسب الحالات المرضية التي تواجههم وان لاتكون تلك الاجراءات تمثل قيوداً عليهم وبما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة الصحية التي يقدمونها .
- ت- الاهتمام برأس المال العلاقتي وذلك من خلال بناء وتنمية علاقات تبادلية ايجابية بين المستشفى وباقي الاطراف الاخرى ومن بين اهم هذه الاطراف هم المرضى (الزبائن) لانهم يشكلون العمود الفقري لوجود المستشفى واستمرارها ونجاحها وكذلك من الاطراف الخارجية المهمة وهم فئة المجهزون سواء للمعدات والاجهزة الطبية او الادوية والعقاقير او بقية التجهيزات الاخرى والتي تلعب دوراً رئيسياً في نجاح او فشل تقديم خدمات صحية عن طريق اختيار افضل المجهزين لتوريد هذه المستلزمات الافضل وبما يتماشى مع تعليمات وتوجيهات المنظمات الصحية العالمية ونظام الجودة العالمي الايزو ووزارة الصحة العراقية وكذلك الحرص على تطوير علاقة المستشفى المبحوثة مع الجهات الاكاديمية المحلية او الاقليمية

- او الدولية والمراكز البحثية الرصينة لتطوير مهارات الكادر الصحي للمستشفى والوقوف على آخر التطورات في عالم الطب وبما يضمن تقديم خدمات صحية ذات جودة رفيعة ودرجة امان عالية
- ث- العمل على ايجاد قسم خاص في داخل المستشفى والمؤسسات الصحية مهمته رعاية ومتابعة الكادر الصحي المتميز والعمل على تلبية احتياجاته من اجل أخذ دوره في رفع مستوى الخدمات الصحية.
- ج- الاستعانة بكوادر صحية من بلدان متطورة في الاختصاصات النادرة من اجل انشاء كوادر صحية محلية في تلك الاختصاصات وبمستويات عالية.
- ٢- زيادة اهتمام إدارة المستشفى المبحوثة بمكونات وابعاد جودة الخدمات الصحية ، وذلك من خلال :
- أ- الاهتمام بشكل اكبر بالابنية واخضاعها للمواصفات العالمية وادخال التكنولوجيا الحديثة في عملية التصميم والتنفيذ واختيار مواد البناء التي تلائم الخدمات الصحية وان لا تتعارض تلك المواد مع راحة المرضى كأستعمال مواد تثير الحساسية او تسبب التلوث البصري واختيار مواد عازلة للاصوات لضمان راحة المرضى والمراجعين مثل توفير المصاعد الحديثة واختيار مواد عازلة للحرارة نظرا لان القطر يعتبر من اعلى بلدان العالم في درجات الحرارة في فصل الصيف ودرجات حرارة متدنية في فصل الشتاء وتوفير كافة مستلزمات السلامة والامان ضد مختلف المخاطر كالنيران وغيرها ، والعمل على الاهتمام بشكل اكبر بمصادر التجهيزات الطبية المختلفة من ادوية واجهزة ومعدات طبية ذات مناشيء عالمية رصينة وتخضع لشهادات الجودة العالمية الأيزو عبر تشكيل لجان طبية وفنية وادارية قادرة على تشخيص تلك المصادر من اجل الحصول على افضل تلك التجهيزات .
- ب- الاهتمام بشكل اكبر بموضوع وعود المرضى عبر التشخيص الدقيق للحالات المرضية لمعرفة طرق العلاج المطلوبة لكل حالة من اجل تحديد مواعيد تقديم تلك الخدمات بشكل دقيق وثابت وضمن فترات زمنية معقولة، والاهتمام بتقديم الخدمات الصحية في جميع الاوقات.
- ت- الاهتمام بشكل اكبر بموضوع الاحتفاظ بمعلومات عامة وخاصة عن كل مريض وبشكل حديث عن طريق استخدام الحاسوب وعمل قاعدة بيانات متكاملة عن كل مريض لتسهيل مهمة الرجوع اليها في المستقبل لمعرفة التاريخ الطبي لكل مريض من اجل تقديم خدمات واستشارات طبية دقيقة من اجل الاستحواذ على كامل ثقة المرضى.
- ث- الاهتمام بشكل اكبر بتحقيق بيئة صحية تساعد المرضى على الوصول الى حالة الشفاء بصورة اسرع عبر ايجاد اهتمام اكبر ومتواصل بشكل شخصي بالمرضى .
- ج- الاهتمام بشكل اكبر باستفسارات وشكاوى المرضى عبر توفير وسائل حديثة لا يصلح تلك الشكاوي مثل وضع صناديق خاصة باشكاوي في اماكن متعددة من المستشفى يسهل الوصول اليها او عن طريق البريد الالكتروني والعمل بشكل جدي على الاجابة عن الاستفسارات وبشكل مفهوم للمريض وكذلك العمل على ايجاد حلول سريعة وناجعة لتلك المشاكل .
- ح- الاهتمام بشكل اكبر بالعادات والتقاليد السائدة للمجتمع وخصوصا في حالة استخدام كوادر صحية اجنبية.
- ٣- الاستثمار الأمثل للموارد المادية والمالية والبشرية في المستشفى المبحوثة وكل حسب اختصاصه وإمكانياته .
- ٤- الاهتمام بتطوير قابليات ومهارات الكادر الصحي الموجود داخل المستشفى عبر زجهم في دورات تدريبية في داخل او خارج القطر او الاشتراك بالمؤتمرات العلمية الدولية والمحلية لتقديم خدمات صحية افضل.
- ٥- ضرورة زيادة اهتمام المستشفى بتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال القيام بتطوير مفاهيم ادارة رأس المال الفكري في المنظمات الصحية لتحقيق أبعاد جودة الخدمات الصحية بشكل مستمر وبما يتناسب مع احتياجات الزبائن (المرضى) سيؤدي إلى زيادة الحصة السوقية للمستشفى موقع البحث ومن ثم تحقيق أعلى قيمة تنافسية مقارنة بالمستشفيات الموجودة في المجال نفسه.

المبحث الرابع

المصادر

أولا - المصادر العربية

- ١- البكري، تأمر ياسر، تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الاردن ، ٢٠٠٥
- ٢- بني حمدان، خالد محمد طلال، ، "تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية"، اطروحة دكتوراه في علوم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد(٢٠٠٢) .

- ٣- جودة، محفوظ احمد،، "ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر، عمان (٢٠٠٤).
- ٤- الجليبي، الزهراء صباح عبدالحسن الجليبي ، ابعاد الجودة واثرها في التفوق التسويقي، دراسة ميدانية في مجموعه من كليات جامعة بغداد، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد، ٢٠١١.
- ٥- الستار ، علي عبد، وعامر القنديلجي ، وغسان العمري ، ٢٠٠٦، المدخل الى ادارة المعرفة، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ٦- الطائي، حميد، والعلاق ، بشير، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي ووظيفي تطبيقي، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الاردن(٢٠٠٩)
- ٧- الطائي، يوسف حجيم، والفضل، مؤيد عبد الحسين، العبادي ، هاشم فوزي، (٢٠٠٦) "ادارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي متكامل" الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- ٨- العكلي ، ابراهيم جهاد ابراهيم ، "مؤشرات ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في كليات الاقتصاد والعلوم الادارية في مجموعة من الجامعات الاردنية العامة والخاصة : بحث تحليلي" ، مجلة دراسات إدارية ، جامعة البصرة ، المجلد ٢ ، العدد ٤ ، ٢٠٠٨.
- ٩- العنزي ، صالح ، سعد علي ، احمد علي، (٢٠٠٩) ادارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال ، اليازوردي عمان.
- ١٠- المفرجي ، عادل حرحوش و صالح ، احمد علي ، (٢٠٠٣) ، " رأس المال الفكري طرق قياسه و أساليب المحافظة عليه " منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة .
- ١١- الطويل.أ.د أكرم أحمد، د.آء حسيب الجليبي.رياض جميل وهاب. أمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمة الصحية دراسة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى.مجلة تكريت للعلوم الادارية.جامعة تكريت، كلية الادارة والاقتصاد، ٢٠١٠.
- ١٢- شيال ' ناصر جبر ، تشخيص رأس المال الفكري وتطويره دراسة تطبيقية رسالة ماجستير، جامعة بغداد ، ٢٠٠٦
- ١٣- محمود، أحمد، والعلاق، بشير، العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالادراك ورضا المستفيد(دراسة تحليلية)،مجلة اربد للبحوث والدراسات، المجلد(٣)، العدد(٢)، ٢٠٠١.
- ١٤- يوسف، بسام عبد الرحمن (٢٠٠٢) العلاقة بين الاساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في تحقيق الاداء المتميز :دراسة تطبيقية في جامعة الموصل ، أطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل.
- المصادر الاجنبية

- 15- Donnell ,David O., (2004) Theory and method on intellectual capital creation , Journal Of Intellectual Capital, Vol:5,No:2.
- 16- Evan, James.R.,(1997).Production Operetion Management: Quality Performance to Value,5th ed.NewYork, West Publishing.
- 17- DuBrin, Anderw j., "Essentials Of Management", 7th Edition,New Jerssy, 2006.
- 18- Godfrey,A,B.(1998)."Total Quality Management In Jran ,J,M, Godfrey .A,B" Juran's Quality.
- 19- Heizer, Joy and Render Barry. "Operation Management",10th edition ,Prentice-Hall, Jersey.(2011).
- 20- Kelly, R.E.," How to be a star at work",1st Edition,break through strategies you need to Success (N.Y.), times business, (1998).
- 21- Kotler,Philip, and N.Clark Reporta,(2006),"Marketing for Healthcare Organization" ,New jersy.
- 22- Martin, John,& Martin Fellenz , "Organizational Behavior &management ",3rd Edition ,New York City,(2010).
- 23- Noe, R.A.; Hollenbeck, J.R.; Gerhart, B. and Wright, P.M." Human Resource Management "2nd Edition ,(Boston: McGraw Hill, Irwin) (2003).
- 24- Slack, Nigel, et al.,"Operations Management",4th ed., Prentice Hall, London, 2004

- 25- Stewart, T.A.;" Intellectual Capital: The New Wealth Of Organizations", 3rd Edition ,Doubleday – Currency , New York,(1997).
- 26- Stewart, T.A.;" Intellectual Capital:" The New Wealth of Organizations" , Business Quarterly", Vol. 9, No. 34 ,(1994).
- 27- S.Khayat Moghadam ,M.R Zabihi ,M Karagan, A.Hakim Zadeh ,Journal of Soft Computing and Application .Volum :2013 Article
- 28- Parasuraman,V.A.Zeithaml,and L.L,Berry,(1988),"SERQUAL:Amultiple-item scale for measuring onsumer preception of services Quality",journal of Retailing.
- 29- Zeithal ,Valarie A.,and Britner M.,Services Marketing Integrating Customer Focus across the Firm ,International Edition,McGraw-Hill,Newyork,2003.