

رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات الصحية الحكومية - دراسة ميدانية

Intellectual Capital as a Gateway to Enhancing Public Services Provided within Government Health Organizations – A Field Study

سالي محمد علي 1

a7madnet2@gmail.com

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يقوم به رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى داخل المستشفيات العامة الحكومية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك تأثير معنوي وعلاقة طردية قوية بين أبعاد رأس المال الفكري وتحسين مستوى الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية محل الدراسة، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالجوانب البشرية والهيكلية في تحسين العمليات الإدارية داخل المستشفيات الحكومية محل الدراسة. الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، الخدمات العامة، المنظمات الصحية الحكومية

1 - باحثة دكتوراة - أكاديمية السادات

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

Abstract:

This study aimed to identify the role played by intellectual capital in its various dimensions (human capital, structural capital, relational capital) in improving the quality of healthcare services provided to patients within government general hospitals. The study found a set of results, most notably that there is a significant impact and a strong positive relationship between the dimensions of intellectual capital and the improvement of the level of healthcare services within the studied government hospitals. The study recommends the importance of focusing on human and structural aspects in improving administrative processes within the studied government hospitals.

Keywords: Intellectual Capital, Public Services, Government Health Organizations

مقدمة

فرض العصر الحديث مجموعة من التحولات والتغيرات أمام المنظمات في ظل الانفتاح والتطور المعرفي التي أفرزته العولمة وثورة المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى أن تعمل المنظمات في ظل أجواء تنافسية، دفعها لتكوين رؤية واضحة لتجويد أدائها وخدماتها، ووضع إستراتيجيات كفيلة ببقائها وتطويرها ونهوضها، وإعادة تقييم موجوداتها المادية وموجوداتها المعرفية.

إن التطور السريع والملحوظ في منظمات الأعمال سواء من حيث الفلسفة أم من حيث زيادة إدراك المنظمات لأصولها وممتلكاتها، وتطور الفكر الإداري والمفاهيم الجديدة التي بدأت تتناول المنظمات، أخذت بالتطور بشكل متسارع بسبب مجموعة من العوامل، والتي كان أبرزها التطور التكنولوجي والمعرفي والعولمة وما تبعها من نقله في جميع الحقول والمجالات.

هذا التطور المفاهيمي فتح آفاقاً وفضاءات جديدة مكنتها من تعظيم أنشطتها وتطويرها إلى مستويات قياسية غير مسبوقة، وتبلور ذلك في السنوات الأخيرة بالاندماجات والتحالفات التي قامت بها الشركات الكبرى التي صاحبها ثورة الابتكارات والإبداعات المتسارعة والمتلاحقة على جميع المستويات.

وكانت السمة الأبرز لهذه المرحلة هي التحول من مرحلة الاقتصاد الكلاسيكي الذي يتعامل مع عناصر الإنتاج الثلاث (القوى العاملة، ورأس المال المادي، والأرض) لتكوين الثروات وتحقيق النجاح الاقتصادي من خلال إدارة هذه

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

العناصر التي تتسم بالتناقص بفعل الاستهلاك؛ إلى اقتصاد المعرفة وهو الاقتصاد الذي يركز على القدرات البشرية المعرفية، والخبرات والمهارات التي يتمتع بها العاملون في مختلف المجالات، لتركز وتهتم بعوامل وأصول غير ملموسة، وغير مادية لا تقل أهمية عن الأصول الملموسة والمادية، بل قد تكون أكثر أهمية كونها تتعاظم وتتراكم مع مرور الزمن كونها تساهم في زيادة القيمة السوقية لهذه المنظمة.

من هنا أصبحت منظمات الأعمال تنظر إلى المنتجات المعرفية والمقدرات الذهنية التي يمتلكها الأفراد العاملون في هذه المنظمات والإنتاج الفكري لهم على أنها مورد مهم لأنشطتها والذي يصب في تعزيز الميزة التنافسية، ويؤدي إلى زيادة الربح، وتعظيم شأن المنظمة وقيمتها السوقية، وأصبح استقطاب هذه القوى البشرية المميزة وتدريبها والاستثمار فيها للحصول على النتائج المرجوة، هو الشغل الشاغل لمنظمات الأعمال في العصر الحديث.

حيث يُعد رأس المال الفكري اليوم المورد الإستراتيجي الأهم بالنسبة للمنظمة المعاصرة والتي تسعى إلى تحقيق النجاح المستقبلي إذ أن العديد من القادة أدكوا أن رأس المال الفكري يُعد أهم أداة تمتلكها منظمات اليوم وتستطيع من خلالها التعامل مع متغيرات المحيط، وعلى الرغم من أن العديد من الكتاب والباحثين يؤكدون أهميته إلا أنه مازال الكثير من قادة المنظمات وخاصة في الدول النامية لا يملكون إجابات منطقية حول رأس المال الفكري.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يُعد رأس المال الفكري السائد في المنظمات المعاصر أحد متطلبات نجاحها وبقائها في بيئة الاعمال، ومؤشراً للمناخ التنظيمي الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده ومكوناته المختلفة (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) يُشكل مسؤولية تنظيمية واجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، والذي من شأنه أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاح المنظمة في بناء رأس مال فكري متميز يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كماً ونوعاً، وكلما استطاعت وضع البرامج الكفيلة لذل البناء تكون النتيجة نجاحات متواصلة بالمنظمة في عالم فيه من التنافس الشيء الكثير (المفرجي، وصالح، 2007: 162).

لقد شهدت العقود الأخيرة تطوراً هاماً في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها، وفي هذه الظروف أصبح هناك وعي لدى الباحثين والكتاب والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمنظمات الخدمية، ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا العميل هاجساً للمنظمات الخدمية، حيث أصبح رضا العميل محور اهتمامها ودائمة البحث والتعرف على حاجات

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

وتوقعات العميل وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمنظمة التي تقدمها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مكنت العميل من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته.

وقد شهدت العقود الأخيرة تطور هاماً في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها، وفي هذه الظروف، أصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمنظمات الخدمية.

مشكلة الدراسة:

يواجه القطاع الصحي في مصر العديد من التغيرات والتحديات لعل من أبرزها التحول النمطي للأمراض وارتفاع نسبة الأفراد من فئة كبار السن والشباب مما يتطلب توجيه البرامج والمشاريع لمواجهة وتجاوز هذه التحديات والموارد المتاحة الاستغلال الأفضل، فمع تسارع وتيرة التقدم التقني في مجال الرعاية الصحية، إلى ارتفاع متزايد في تكاليف الرعاية الصحية، الأمر الذي ترتب عليه عدم قدرة الشرائح الاجتماعية الفقيرة والمتوسطة الحصول على هذه الخدمة، مما دفع كثيراً من الدول إلى القيام بالتدخل في مجال الرعاية الصحية، من خلال برامج محددة عرفت باسم التأمين الصحي للمساهمة في تحقيق الاستقرار الاجتماعي والنفسي لفئات العمال والموظفين والتخلص من

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

ظاهرة القلق الممكن حدوثه نتيجة لعد توافر الأساليب المناسبة للعلاج، وأكد (اباظة، 2010: 13) أن نظام التأمين الصحي يواجه صعوبات كثيرة تتلخص في عدم الشمول حيث خدمات التأمين الصحي لا تغطي سوى 1% من السكان، واعتماد مصادر التمويل على جميع الاشتراكات من هيئة التأمينات الاجتماعية وهيئة التأمينات والمعاشات وهي تحت إشراف وزارة التضامن الاجتماعي حيث يتم خصم 25% من هذه الاشتراكات لتغطية التكاليف الإدارية للهيئتين، وعدم توافر الدواء بالقدر الكافي والأصناف المحددة نظراً لما تواجه هذه الصناعة من أخطار ولكل هذه الأسباب وغيرها تظهر الحاجة الملحة لتطوير الخدمة المتقدمة في التأمين الصحي، وأشارت (حسين، 2010: 135) بأن الدول النامية خاصة الفقيرة تواجه عبئاً ثقيلاً في مجال الرعاية الصحية وباعتبار التأمين الطبي شكلاً من أشكال نظام التأمين الاجتماعي فمؤشرات الصعود والهبوط في التمويل تظل خاضعة للمؤشرات الاقتصادية ومعدلات النمو وقدرة المشتركين في هذا النظام في دفع مستحقات التأمين الذي يضيف على عملية الرعاية الصحية نوعاً من التوازن العام، ورغم اتجاه بعض الدول لمجانبة العلاج مع ضعف التمويل المتاح وتزايد الطلب على الخدمات الطبية أدى إلى تدهور مستمر في نوعية الخدمات المقدمة.

ومن هنا تأتي مشكلة الدراسة للإجابة على التساؤل التالي:
 ما هو دور رأس المال الفكري على تحسين مستوى الخدمات العامة داخل
 المنظمات الصحية في مصر؟

أهمية الدراسة:

تعتبر الخدمات الصحية العامة أحد المجالات الحيوية في أي مجتمع، حيث يتوقف تقدم واستدامة الدول على صحة مواطنيها. في هذا السياق، يتجلى دور رأس المال الفكري كعامل حاسم يؤثر على جودة الخدمات الصحية. تتنوع عناصر رأس المال الفكري بين المعرفة الطبية والتكنولوجيا الحديثة والمهارات البشرية، وتلعب دوراً أساسياً في تحسين نوعية الخدمات الصحية وتعزيز الرعاية الطبية. في هذه الفقرة، سنستكشف الأهمية الكبيرة لدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية العامة.

أولاً وقبل كل شيء، يتعين فهم أن رأس المال الفكري يشمل جملة من القيم والموارد التي تؤثر على القدرة على تقديم خدمات صحية عالية الجودة. يتضمن ذلك المعرفة العلمية المتقدمة، والتكنولوجيا الطبية، والخبرات الطبية والتمريضية، وحتى الأفكار الإبداعية التي يمكن أن تسهم في تطوير الرعاية الصحية. إن استثمار الجهات الحكومية والخاصة في تعزيز هذه العناصر يمكن أن يحدث تأثيراً كبيراً على تحسين الخدمات الصحية.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

تلعب المعرفة الطبية دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمات الصحية. الابتكارات في مجال الطب والأبحاث الطبية تساهم في تطوير علاجات فعّالة وتقنيات تشخيص متقدمة. إن فهم آخر اكتشافات الطب واستخدامها في الممارسة الطبية يتطلب من الكوادر الطبية التحديث المستمر للمعرفة والمهارات. من خلال التحديث المستمر للمعرفة الطبية، يمكن للممارسين الصحيين توفير خدمات أفضل وأكثر فاعلية.

علاوة على ذلك، تلعب التكنولوجيا الحديثة دورًا مهمًا في تحسين جودة الخدمات الصحية. استخدام التكنولوجيا في توفير الرعاية الصحية يمكن أن يزيد من الفعالية والكفاءة. على سبيل المثال، نظم إدارة الملفات الطبية الإلكترونية تساعد في تسريع عمليات الرعاية وتحسين التنسيق بين الفرق الطبية. كما أن تقنيات التشخيص المتقدمة، مثل التصوير بالرنين المغناطيسي والتصوير بالأشعة السينية، تساعد في تحديد التشخيصات بدقة أكبر، مما يتيح للأطباء اتخاذ قرارات علاجية أفضل.

فيما يتعلق بالأمور الإدارية والتشغيلية، يسهم رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات الصحية. تدريب وتطوير الكوادر الطبية والتمريضية يلعب دورًا حيويًا في تحسين مستوى الرعاية. يمكن أن يؤدي تحسين المهارات والتدريب الدوري إلى تحسين تفاعل الموظفين مع المرضى وزيادة فعالية العناية الصحية.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

تعزز الخبرات الطبية والتمريضية أيضًا فهماً أعمق لاحتياجات المرضى وتعزز التواصل الفعال بين فرق الرعاية الصحية والمرضى. تعتبر العلاقة بين الطاقم الطبي والمرضى جزءاً أساسياً من تحسين الجودة، حيث يشعر المرضى بالراحة والثقة عندما يكون هناك تواصل فعال وفهم دقيق لاحتياجاتهم.

من الناحية الإدارية، يلعب رأس المال البشري دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات الصحية. إدارة فعالة للموارد البشرية تضمن توظيف الكفاءات وتوجيهها بشكل مناسب، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفعالية. كما أن تحسين بيئة العمل وتشجيع على الابتكار يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي يؤثر إيجابياً على تقديم الخدمات الصحية.

من جانب آخر، يظهر أن السمعة تلعب دوراً كبيراً في تحسين الثقة في الخدمات الصحية. السمعة تتأثر بشكل كبير بتجارب المرضى والردود على الخدمات المقدمة. توفير خدمات صحية عالية الجودة يؤدي إلى تحسين سمعة المنشأة الصحية، وهو أمر حيوي لجذب المرضى والمحترفين الطبيين الموهوبين.

بالإضافة إلى ذلك، يلعب الاستثمار في البحث والتطوير دوراً كبيراً في تطوير العلاجات والتقنيات الطبية الجديدة. الدول والمؤسسات التي تستثمر في البحث العلمي تكون قادرة على تحقيق تقدم سريع في مجال الرعاية الصحية. يمكن للتقنيات والابتكارات الجديدة أن تساهم في تحسين النتائج الصحية وتوفير حلاً للتحديات الصحية المستمرة.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

في الختام، توضح هذه الفقرة الأهمية الكبيرة لدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية العامة. يظهر أن الاستثمار في المعرفة والتكنولوجيا والمهارات البشرية يمكن أن يحقق تحسناً مستداماً في جودة الرعاية الصحية. تلعب الابتكارات الطبية والتكنولوجيا الحديثة دوراً حيوياً في تقديم خدمات صحية فعّالة ومتقدمة. يبرز أيضاً دور السمعة والعلاقات الطبية الإنسانية في بناء الثقة وتحسين تجربة المرضى. بالنهاية، يمكن أن تسهم هذه الدراسات في توجيه السياسات واتخاذ القرارات التي تحسن بشكل فعال جودة الخدمات الصحية العامة وتعزز صحة ورفاهية المجتمع.

أهداف الدراسة:

تتطور مجالات الصحة والرعاية الصحية باستمرار، وتزداد التحديات التي تواجه النظم الصحية في جميع أنحاء العالم. في هذا السياق، تأخذ دراسات العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية دوراً حيوياً في فهم كيفية تحسين نظم الرعاية الصحية. يتعلق الأمر بفحص كيف يمكن للمعرفة والتكنولوجيا والمهارات البشرية أن تسهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية العامة. سنتناول في هذه الفقرة أهداف دراسة تتناول هذه العلاقة الحيوية.

1. فهم تأثير المعرفة الطبية والبحث العلمي:

أحد الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة هو فهم كيف يمكن للمعرفة الطبية والبحث العلمي أن تؤثر على جودة الخدمات الصحية. سيتم تحليل كيفية استثمار النظم

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

الصحية في البحث والتطوير يؤدي إلى تحسين العلاجات وتشخيص الأمراض. الهدف هو ربط بين التقدم في المعرفة الطبية وتحسين نوعية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

2. تقييم دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الصحية:

تشير الدراسة إلى الحاجة إلى تقييم دور التكنولوجيا الحديثة، مثل الإنفاق على نظم تسجيل الكتلونى وتكنولوجيا المعلومات الصحية. سيتم استكشاف كيف يمكن لتلك التكنولوجيا أن تساهم في تحسين الكفاءة ودقة التشخيص وتوفير متابعة فعّالة للحالات الطبية.

3. تحليل الدور الملموس للمهارات البشرية:

سيتم تحليل كيف يمكن للمهارات البشرية والكفاءات الطبية أن تعزز جودة الخدمات الصحية. ستركز الدراسة على التدريب والتطوير المستمر للكوادر الطبية والتمريضية، وكيف يمكن للخبرات الطبية أن تؤثر على تفاعل المرضى والتفاعل بين فرق الرعاية الصحية.

4. استكشاف أثر العلاقات البشرية في تقديم الرعاية الصحية:

تحديد كيف يمكن للعلاقات البشرية بين الطاقم الطبي والمرضى أن تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات الصحية. سيتم تقييم كيف يؤثر التواصل الفعّال والفهم الجيد لاحتياجات المرضى على تجربتهم ورضاهم.

5. تحديد أهمية الإدارة الفعالة للموارد البشرية:

سيستكشف البحث دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الجودة الصحية. سيتم التركيز على كيفية جذب وتطوير الكفاءات الطبية والتمريضية، وكيف يمكن لتحسين بيئة العمل أن يؤدي إلى زيادة الفعالية في تقديم الرعاية.

6. تقييم أثر السمعة والردود على الخدمات الصحية:

يتعلق هدف آخر بفهم كيف يمكن أن تؤثر السمعة وتقييم المرضى على الخدمات الصحية العامة. سيتم التحقق من كيفية تأثير تقييمات المرضى وتجاربهم على سمعة المنشآت الصحية وكيف يمكن للتغذية الراجعة توجيه التحسينات المستمرة.

7. تفسير دور التعليم والتوعية في جودة الخدمات الصحية:

سيغطي البحث أيضاً كيف يمكن لبرامج التعليم والتوعية أن تساهم في تحسين صحة المجتمع وفعالية الرعاية الصحية. سيتم فحص كيف يمكن للتوعية بالأمراض والوقاية أن تلعب دوراً في تحسين الصحة العامة. باختصار، يسعى البحث إلى تحقيق تفاهم شامل لكيفية تأثير رأس المال الفكري على جودة الخدمات الصحية، والتحديات والفرص المتعلقة بهذه العلاقة. من خلال تحقيق هذه الأهداف، سيكون بإمكان القائمين على القرارات في المجال الصحي تحسين النظم والعمليات لتحقيق أفضل نتائج للمرضى وتحسين صحة المجتمع بشكل عام.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

فروض الدراسة:

يختبر البحث الفرض الرئيسي التالي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحسين مستوى

الخدمات العامة الصحية المقدمة داخل المنظمات الصحية العامة

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتحسين مستوى الخدمات العامة الصحية المقدمة داخل المنظمات الصحية العامة.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وتحسين مستوى الخدمات العامة الصحية داخل المنظمات الصحية العامة.

الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقتي وتحسين مستوى الخدمات العامة الصحية داخل المنظمات العامة

منهجية الدراسة

إن فهم العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية يتطلب منهجية دقيقة وشاملة لضمان جمع البيانات والتحليل بشكل فعال. يعد تحقيق هذا الفهم ذا أهمية خاصة لأنه يلقي الضوء على كيفية تحسين نظم الرعاية الصحية وتطوير الخدمات الصحية.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

تندرج الدراسات التي تستكشف العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية العامة ضمن إطار منهجي يهدف إلى تحليل وفهم تأثير عناصر رأس المال الفكري على تقديم الرعاية الصحية. تأتي هذه الدراسات بتوجيه أهداف محددة وتعتمد على منهجيات متنوعة لضمان جودة البحث وشموليته

تتطلب دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الصحية منهجية دقيقة وشاملة لضمان فهم شامل ودقيق للتفاعلات المعقدة بين هذين العنصرين الحيويين. يجب أن تتخذ الدراسة منهجية تتيح للباحثين فحص جميع العوامل المؤثرة، من المعرفة الطبية إلى التكنولوجيا والعوامل البشرية، وتوفير أدوات تحليلية قوية للتعلم في التفاصيل.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: رأس المال الفكري:

مفهوم رأس المال الفكري:

يعتبر رأس المال الفكري أحد المفاهيم الحديثة التي تسلط الضوء على قيمة الأصول غير الملموسة في الاقتصاد الحديث. يشير المصطلح إلى القيمة التي تتبع من المعرفة والخبرات والأفكار التي يمتلكها فرد أو مؤسسة. يتضمن رأس المال الفكري عدة جوانب، منها الملكية الفكرية، والكفاءات البشرية، والسمعة، والعلاقات الاجتماعية. يشكل هذا النوع من الرأسمال أحد العناصر الرئيسية في الاقتصاد المعرفي الحديث، حيث يكون له تأثير كبير على الابتكار والتطور الاقتصادي.

في البداية، يبرز المفهوم القائل بأن رأس المال الفكري يعد أكثر أهمية في العصر الرقمي الحديث، حيث أصبحت المعرفة والمعلومات تشكل محور النمو الاقتصادي. تتجلى قيمة رأس المال الفكري في القدرة على توليد الأفكار الجديدة والمبتكرة، مما يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات المجتمع. يعزز رأس المال الفكري أيضاً قدرة الأفراد والشركات على التنافس في السوق العالمي، حيث يكون للابتكار دور حاسم في تحقيق التفوق التنافسي. مكونات رأس المال الفكري تشمل الملكية الفكرية، التي تعد واحدة من أهم الجوانب التي تحمل قيمة اقتصادية. تتضمن الملكية الفكرية البراءات وحقوق

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

النشر والعلامات التجارية، وهي تمنح صاحبها حقوقاً حصرياً على استخدام الابتكارات أو المحتوى الفكري لفترة معينة. يشجع وجود نظام قوي لحماية الملكية الفكرية على استمرارية الابتكار والاستثمار في الأبحاث والتطوير. من جهة أخرى، يلعب البشر دوراً حيوياً في تكوين رأس المال الفكري. تشمل هذه الجوانب مهارات العمل والتدريب والخبرات التي يمتلكها الأفراد. العمال المؤهلون والملمين بالمعرفة يمكنهم إضافة قيمة كبيرة للشركات من خلال تحليل البيانات، وتصميم البرامج، وإدارة المشاريع. بالإضافة إلى ذلك، تلعب القدرات الاجتماعية والفردية دوراً في بناء علاقات قائمة على الثقة والتعاون، مما يسهم في نجاح الأعمال التجارية. تأتي السمعة كعنصر آخر يشكل جزءاً هاماً من رأس المال الفكري. الشركات التي تحظى بسمعة جيدة في السوق تستفيد من مزايا تنافسية، حيث يتوقع العملاء والشركاء التعامل مع منظمات تحظى بسمعة طيبة. يعكس هذا الجانب قيمة الثقة والجودة، ويسهم في بناء علاقات طويلة الأمد. من الجوانب الرئيسية التي تجمع بين هذه المكونات هي قدرة الشركات على إدارة واستغلال رأس المال الفكري بشكل فعال. يتطلب ذلك وجود استراتيجيات فعّالة لتطوير وحماية الملكية الفكرية، وتعزيز التدريب وتطوير المهارات البشرية، والاهتمام ببناء سمعة قوية. يشدد على أهمية تحفيز المشاركة والابتكار داخل الشركات، وتشجيع الفرق على مشاركة الأفكار والخبرات.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

رأس المال الفكري يشير إلى القيمة العقلية والمعرفية التي تمتلكها المؤسسات والمنظمات والأفراد، وتعتبر هذه القيمة أحد الموارد الرئيسية التي تساهم في تحقيق الميزة التنافسية والنجاح في العصر الحديث. يتكون رأس المال الفكري من مجموعة من العناصر التي تشمل المعرفة، والمهارات، والخبرات، والعلاقات، والابتكارات، والعلامات التجارية، والسمعة، والعمالية، والثقافة المؤسسية. تعتبر المعرفة أحد أهم عناصر رأس المال الفكري، حيث تشمل المعرفة المتراكمة والمنظمة والمرتبطة بالعمليات والإجراءات والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة. وتتضمن المعرفة الصناعية والتجارية والتقنية والاجتماعية والثقافية. ومن خلال تطبيق المعرفة في العمليات واتخاذ القرارات الاستراتيجية، يمكن للمؤسسات تحقيق تحسينات في الإنتاجية والجودة والابتكار والتكيف مع التغيرات في السوق.

بالإضافة إلى المعرفة، تعتبر المهارات والخبرات عناصر أساسية في رأس المال الفكري. فالمهارات تشير إلى القدرات والكفاءات الفردية في أداء المهام المختلفة، بينما تمثل الخبرات المعرفة المكتسبة من خلال التعلم والتجارب والتفاعل مع المحيط. وتلعب المهارات والخبرات دورًا هامًا في تمكين المؤسسات من الابتكار والتطوير وتحسين أدائها.

تعتبر العلاقات والشبكات الاجتماعية أيضًا عنصرًا مهمًا في رأس المال الفكري. فالعلاقات القوية مع العملاء والشركاء التجاريين والموردين والمجتمع المحلي

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

تسهم في بناء قاعدة عملاء وشركاء موثوق بهم، وتوفر فرص الاستفادة من التعاون وتبادل المعرفة والخبرات.

الابتكار والعلامات التجارية تمثلان أيضًا جزءًا هامًا من رأس المال الفكري. فالقدرة على التفكير الإبداعي وتوليد الأفكار الجديدة وتطوير المنتجات والخدمات المبتكرة تساعد المؤسسات على الحفاظ على التنافسية في السوق. وتعكس العلامات التجارية القيمة والسمعة والهوية التجارية للمؤسسة، وتسهم في بناء الثقة والولاء لدى العملاء.

أخيرًا، الثقافة المؤسسية تعتبر جزءًا مهمًا من رأس المال الفكري. فالثقافة المؤسسية تشير إلى القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تنشأ داخل المؤسسة، وتؤثر على الأداء والتفاعلات الداخلية والخارجية للمؤسسة. وتساهم الثقافة المؤسسية القوية في تعزيز التعاون والابتكار وبناء الهوية المؤسسية. يمكن القول إن رأس المال الفكري يمثل القوة الدافعة والمحركة للمؤسسات والأفراد في الاقتصاد المعرفي. إدارة رأس المال الفكري بشكل فعال يساعد على تعزيز الإبداع والابتكار، وتحسين الأداء والتنافسية، وتحقيق النجاح المستدام في العصر الحديث.

في الختام، يظهر أن رأس المال الفكري ليس مجرد مفهوم نظري، بل يمتد إلى تأثيره الفعال في تشكيل الاقتصاد وتحقيق التنمية المستدامة. يتعين على الحكومات والشركات والأفراد الاعتراف بقيمة رأس المال الفكري والاستثمار في

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

تطويره وحمايته، فهو ليس فقط مصدرًا للثروة، ولكنه أيضًا محركاً للابتكار والتقدم في عصر التحول الرقمي.

ويمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه:

تعريف (عبيد، 2000: 17) لرأس المال الفكري وهو "أنه المقدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية (قابلة للتنفيذ) وتتمتع بمستوى عال من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة فضلاً عن قدرتها في رؤية المنظمة بمجموعها وإدراك الترابط بين الوظائف، وأثر المتغيرات في أي منها تجاه المنظمة في مجموعها، وعلاقتها مع المجتمع.

أما عبد الوهاب فيقول عنه "عقول تتمتع بمهارات منفردة تجعلها قادرة على النظر من عدة جوانب والتفكير في عدة اتجاهات للوصول إلى أسلوب عمل جديد يحقق اقتناص فرص أكثر (عبد الوهاب، 1999: 11-13).

ويعبر عنه (أرلش) بأنه: مجموعة من المهارات المتوافرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التقنية (Ulrich, 1998: 126).

أهمية رأس المال الفكري:

يعتبر رأس المال الفكري مفهوماً أساسياً في العصر الحديث حيث يتسارع التقدم التكنولوجي وتتسارع وتيرة التغيير الاقتصادي. يشير هذا المصطلح إلى القيمة التي تنشأ عن المعرفة والخبرات والأفكار التي يمتلكها الأفراد والمؤسسات. تتنوع مكونات رأس المال الفكري بين الملكية الفكرية والقدرات البشرية والعلاقات الاجتماعية والسمعة، مما يجعله محركاً رئيسياً للابتكار والتطوير. في هذه الفقرة، سنستعرض أهمية رأس المال الفكري في التنمية الاقتصادية وكيف يسهم في خلق قيمة مستدامة.

تبوء المعرفة والمعلومات مكانة متزايدة في الاقتصاد الحديث، حيث يعد رأس المال الفكري مصدراً رئيسياً للقيمة المضافة. يسهم في تعزيز الابتكار والإبداع، وبالتالي يلعب دوراً حيوياً في تطوير المجتمعات والدول. إن فهم الأهمية الاقتصادية لرأس المال الفكري يمثل مفتاحاً لتحقيق التنمية المستدامة.

أحد أبرز جوانب أهمية رأس المال الفكري يتمثل في دوره الحيوي في تعزيز الابتكار. المعرفة والأفكار الجديدة تشكل محركاً أساسياً للتقدم التكنولوجي وتطوير المنتجات والخدمات. تعتبر الشركات والمؤسسات التي تستثمر في تطوير رأس المال الفكري أكثر قدرة على التكيف مع التحولات في السوق وتحقيق التنافسية. فالقدرة على التجديد وابتكار الحلول تمنح الشركات الفرصة للاستمرار في النمو وتحسين أدائها.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

الملكية الفكرية هي جزء أساسي من رأس المال الفكري وتعتبر من العوامل المحفزة للابتكار. تشجيع الحكومات على حماية حقوق الملكية الفكرية يعزز التحفيز للاستثمار في البحث والتطوير. بفضل حقوق الملكية الفكرية، تكون هناك حوافز للأفراد والشركات لابتكار وتطوير أفكارهم بثقة في أنهم سيحظون بالحقوق المالية والاعتراف بمجهوداتهم.

يسهم رأس المال الفكري أيضًا في تحسين الكفاءة ورفع مستوى الإنتاجية. عندما يكون الفرد أو الشركة ملمين بالمعرفة والمهارات اللازمة، يصبحون قادرين على أداء مهامهم بكفاءة أعلى. يؤدي هذا إلى تحسين الجودة وتقليل التكاليف، مما يسهم في تعزيز الاقتصاد بشكل عام.

من الجوانب الأخرى، تلعب العلاقات الاجتماعية دورًا هامًا في بناء رأس المال الفكري. القدرة على بناء شبكات قوية وعلاقات مستدامة تساعد في تبادل المعرفة والفهم المتبادل. يمكن لهذه العلاقات أن تكون حافزًا للابتكار والتعاون في مجتمع الأعمال.

لا يمكن تجاهل أهمية رأس المال الفكري في جذب الاستثمارات ودعم الاقتصاد الوطني. تحظى الدول والمجتمعات التي تستثمر في تطوير المهارات والمعرفة بجذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، حيث يبحث المستثمرون عن بيئة تشجع على الابتكار وتقديم فرص للنمو المستدام.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يظهر رأس المال الفكري أيضاً أهميته في تحسين جودة الحياة والتنمية الاجتماعية. عبر نقل المعرفة وتبادل الخبرات، يسهم رأس المال الفكري في تعزيز التعليم وتحسين مستوى المهارات لدى الأفراد. يمكن أن يؤدي هذا إلى تحسين فرص العمل وتعزيز التقدم الاجتماعي.

على الرغم من جميع هذه الفوائد، يتعين على الحكومات والشركات والأفراد أن يكونوا حذرين في إدارة رأس المال الفكري بشكل فعال. يجب توفير بيئة تشجع على الابتكار وتعزيز حماية الملكية الفكرية. كما يجب تعزيز التعليم وتطوير المهارات لضمان استمرار تحسين جودة رأس المال الفكري.

في الختام، يظهر أن رأس المال الفكري ليس مجرد مصطلح نظري، بل هو واقع اقتصادي يلعب دوراً حيوياً في تشكيل مستقبل الاقتصادات. يجسد الابتكار والمعرفة مفتاح التنمية المستدامة، ورأس المال الفكري يشكل الأساس لتحقيق ذلك.

أبعاد رأس المال الفكري:**رأس المال الفكري:**

يرى (مهنا، 2013: 6) أن رأس المال البشري هو إجمالي المعرفة والمهارات والتدريب والتعليم والخبرات سواء كانت هذه المعرفة عامة أو متميزة ومتقدمة مثل الابتكار، والأبداع، وروح المبادرة وقدرات الموظفين لحل مشكلاتهم، ورأس المال هذا متلائم مع الموظفين ولا يمكن للمنظمة امتلاكه، بل استغلاله.

ويرى (أبو الجدائل، 2012: 220) أن تعريف رأس المال البشري كقيمة مركبة من كفاءة وقدرات الفرد واتجاهات العمل ورضا الموظف الذي يعتبر الأساس الذي يبني عليه رأس المال الهيكلي والعلاقاتي، الإبداع والتحسين المستمر.

ويعرفه (عبد المنعم، 2009: 9) أنه قدرات مستخدمي الشركة اللازمة لتوفير حلولاً لعملائها، والابتكار، والتجديد، وهو يمثل مصدر الابتكار والتحسين، ولكنه في الوقت نفسه هو الأصعب على القياس، وهو ينمو باستخدام الشركة لمعارف المستخدمين وبزيادة هذه المعارف.

رأس المال الهيكلي:

عرفه (Mc Ebroy) على أنه عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم (ياسين، 2004: 11).

كما عرفه (Roos, 2001) على أنه يتكون من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، والهيكل التنظيمي، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها المنظمة، ولكنها لا تظهر في ميزانيتها العمومية، إضافة إلى أبعاد أخرى مثل " نظم المعلومات، قواعد البيانات، السياسات، الإجراءات، والعمليات الإدارية".

كما عرفه (عطية، 2008: 150) على أنه أي شيء في المنظمة يدعم العاملين في أداء عملهم، ويتمثل في البنية التحتية والداعمة للعاملين، ويتضمن الأشياء التقليدية كالبنائيات، والأجزاء المادية للحاسبات، والبرمجيات، والعمليات، وبراءة الاختراع، والعلامات التجارية.

رأس المال العلاقتي:

يُعتبر رأس المال العلاقتي عن المعرفة المتعلقة بأصحاب المصالح، وخاصة العملاء المؤثرين على حياة المنظمة؛ وعليه يكمن جوهر هذا المكون في المعرفة الموجودة لدى العملاء التي لا بد من اكتسابها بضمن استمرار ولأنهم للمنظمة، وكسب عملاء جدد؛ ولذلك تصوره الأدبيات بأنه انعكاس كامل قوة رأس المال البشري والهيكلية باتجاه العلاقة مع العملاء لتحقيق رضاهم وولائهم، من خلال تحديد المعرفة المطلوبة لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، وتكوين شبكة من التحالفات الاستراتيجية مع البيئة بهدف ترغيبها في المنظمة، ونيل استحسانها ودفعها نحو بناء علاقات جيدة مع العملاء (Solitander, 2006: 198).

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

ثانياً: جودة الخدمات العامة :**تعريف جودة الخدمات العامة:**

تعتبر جودة الخدمات العامة أحد المفاهيم الرئيسية التي تحكم تقييم وفهم تقديم الخدمات في مختلف المجالات الحكومية والخدمات العامة. إن تحديد جودة الخدمات العامة يتطلب فهماً شاملاً لمجموعة متنوعة من العوامل والمتغيرات التي تؤثر على تجربة المستفيدين وفعالية الخدمات المقدمة. يمثل تحديد جودة الخدمات العامة تحدياً متعدد الأبعاد يشمل جوانب فنية وإدارية واجتماعية، مما يسهم في بناء وتعزيز الثقة بين المواطنين والهيئات الحكومية.

أولاً وقبل كل شيء، يمكن تعريف جودة الخدمات العامة بأنها مجموعة من الخصائص والمميزات التي تجعل الخدمة مرضية وفعالة من وجهة نظر المستفيدين. يتضمن ذلك توفير الخدمات وفقاً للمعايير والمواصفات المحددة، وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل فعال وفعالية العمليات الإدارية والتشغيلية. تعكس جودة الخدمات العامة قدرة الهيئات الحكومية على تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف الإدارية وتلبية توقعات واحتياجات المجتمع.

تشمل جودة الخدمات العامة أيضاً العناصر المتعلقة بتجربة المستفيدين، حيث يعتبر توفير تجربة إيجابية للمستخدمين جزءاً أساسياً من تعريف الجودة. يتضمن ذلك توفير خدمات سهلة الوصول وفعالة، وتحسين تفاعل المستخدمين مع الخدمات بشكل يلبي توقعاتهم. ببساطة، يمكن تعريف جودة الخدمات العامة

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

بمدى قدرة هذه الخدمات على تلبية وتجاوز توقعات واحتياجات المستفيدين بشكل يضمن الرضا والثقة.

من الناحية التقنية، يتعلق تعريف جودة الخدمات العامة بمجموعة من المعايير والمؤشرات التي تقيم الأداء العام للهيئات الحكومية. يشمل ذلك مدى تنظيم الخدمات وفعالية تسيير العمليات الإدارية، ودقة تنفيذ القرارات، وفعالية الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية. يعتبر التركيز على هذه الجوانب الفنية أحد العناصر الأساسية في ضمان جودة الخدمات العامة والارتقاء بأدائها.

من جانب آخر، تعزز جودة الخدمات العامة المظاهر الاجتماعية والتفاعلية لتحقيق التواصل الفعال بين الهيئات الحكومية والمجتمع. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير آليات تواصل فعّالة وقنوات اتصال شفافة، والتفاعل مع ردود فعل المجتمع واستيعابها. يلعب الحوار المجتمعي دورًا هامًا في تحديد احتياجات المستفيدين وتحسين الخدمات استنادًا إلى تعليقاتهم وتوجيهاتهم.

علاوة على ذلك، تعكس جودة الخدمات العامة قدرة الهيئات الحكومية على التكيف والابتكار لمواكبة التطورات الاقتصادية والاجتماعية. يتطلب تحقيق جودة الخدمات العامة القدرة على تبني التكنولوجيا الحديثة وتطبيق أفضل الممارسات في ميدان الإدارة وتقديم الخدمات. تلعب الابتكارات والتحديثات دورًا رئيسيًا في تحسين الكفاءة وتعزيز تجربة المستخدم.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

كما تعد جودة الخدمات العامة أمرًا حيويًا للمجتمعات والحكومات، حيث تؤثر بشكل مباشر على رضا المواطنين وفعالية وفاعلية الخدمات التي يتلقونها. تعني جودة الخدمات العامة تلبية احتياجات وتوقعات المواطنين وتقديم الخدمات بمستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية والنزاهة والاستجابة والمرونة. وتشمل الخدمات العامة مجموعة واسعة من القطاعات مثل التعليم والصحة والنقل والشرطة والبيئة والتخطيط الحضري والإسكان والمياه والكهرباء والهيئات الحكومية الأخرى.

أولاً، تشمل جودة الخدمات العامة الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات. يعني ذلك أن الخدمات يجب أن تكون مقدمة بطريقة فعالة تستغل الموارد المتاحة بشكل جيد وتحقق النتائج المرجوة. يتطلب ذلك تنظيمًا جيدًا وتخطيطًا فعالًا وتنفيذًا متميزًا للخدمات. على سبيل المثال، في القطاع الصحي، يجب أن يكون هناك توفر كافٍ من الموظفين المهرة والمعدات الطبية والمستلزمات الضرورية لتلبية احتياجات المرضى بشكل فعال.

ثانيًا، تشمل جودة الخدمات العامة النزاهة والشفافية في تقديم الخدمات. يجب أن تكون الخدمات مقدمة بنزاهة ومصداقية، مع مراعاة مبادئ الشفافية وحق الوصول للمعلومات. يعني ذلك ضمان عدم وجود فساد أو احتكار أو تمييز في تقديم الخدمات العامة. يجب أن تكون العمليات والإجراءات مفتوحة للرقابة والمراجعة، ويجب أن يتم توفير معلومات شافية وواضحة للمواطنين حول الخدمات وطرق الوصول إليها وحقوقهم والإجراءات المتبعة.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

ثالثاً، تشمل جودة الخدمات العامة الاستجابة والتواصل الجيد مع المواطنين. يجب أن يكون هناك آليات فعالة لاستقبال شكاوى ومقترحات المواطنين والتعامل معها بشكل سريع ومنصف. يعني ذلك توفير آليات سهلة وواضحة للتواصل معرفة المزيد عن الموضوع، يُفضل تقديم المزيد من التفاصيل حول الجوانب الرئيسية التي ترغب في استكشافها في الفقرة.

في الختام، يمكن القول إن جودة الخدمات العامة تتجاوز المجردة أداء فعّال للعمليات الإدارية، بل تتضمن أيضاً جوانب التواصل والرضا والابتكار. يتعين على الهيئات الحكومية تبني منهجية شاملة تجمع بين الأبعاد الفنية والاجتماعية والتفاعلية لتحقيق تقديم خدمات عامة عالية الجودة وتعزيز التواصل الفعّال مع المجتمع.

أهمية جودة الخدمات العامة:

جودة الخدمات العامة تعتبر أمراً حيوياً وضرورياً في أي مجتمع. فهي تؤثر بشكل كبير على حياة المواطنين وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع بشكل عام. فيما يلي نستعرض أهمية جودة الخدمات العامة:

تلبية احتياجات المجتمع: تعتبر جودة الخدمات العامة أساسية لتلبية احتياجات المجتمع. فمن خلال تقديم خدمات عالية الجودة في مجالات مثل التعليم والصحة والنقل والمياه والطاقة، يمكن تحسين مستوى حياة الناس وتلبية احتياجاتهم الأساسية.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

تعزيز التنمية المستدامة: الخدمات العامة ذات الجودة العالية تعزز التنمية المستدامة في المجتمعات. فعندما تكون الخدمات متاحة وفعالة ومستدامة، يتحسن المستوى الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع بشكل عام، وتتحقق الاستقرار والتوازن في التنمية.

زيادة رضا المواطنين: تؤثر جودة الخدمات العامة على رضا المواطنين. عندما يتلقون خدمات تلبي توقعاتهم وتحقق احتياجاتهم بشكل مرضٍ، يزداد رضاهم وثقتهم في النظام الحكومي والمؤسسات العامة. وهذا يؤدي إلى تعزيز الثقة المجتمعية وتحقيق التوازن والاستقرار.

تعزيز المساواة الاجتماعية: تلعب جودة الخدمات العامة دورًا هامًا في تعزيز المساواة الاجتماعية. عندما تكون الخدمات عالية الجودة ومتاحة للجميع بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الطبقة الاجتماعية، يتم تقليل الفجوات الاجتماعية وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات.

جذب الاستثمارات وتعزيز النمو الاقتصادي: الخدمات العامة ذات الجودة العالية تعزز جاذبية المجتمع للاستثمارات وتعزز النمو الاقتصادي. فعندما تتوفر بنية تحتية قوية وخدمات فعالة، يشعر المستثمرون بالثقة في المجتمع ويتم تشجيعهم على الاستثمار وخلق فرص عمل جديدة.

تعزيز الشفافية والمساءلة: جودة الخدمات العامة تعزز الشفافية والمساءلة في القطاع العام. عندما يتم تقديم الخدمات بشكل شفاف وفعال، يمكن للمواطنين

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

مراقبة أداء الحكومة والمؤسسات العامة والمطالبة بالمساءلة عن أدائها. وهذا يسهم في تعزيز النزاهة والحوكمة العامة.

تعزيز الاستقرار الاجتماعي: تلعب جودة الخدمات العامة دورًا هامًا في تعزيز الاستقرار الاجتماعي. عندما يتوفر الجميع على فرص متساوية للحصول على الخدمات الأساسية، يقلل ذلك من الاحتقان الاجتماعي والتوترات ويعزز السلم الاجتماعي والاستقرار.

كما تشكل جودة الخدمات العامة أحد الأركان الأساسية لنجاح أي مجتمع وتقدم الحكومة، وتمثل عنصراً رئيسياً في بناء علاقة تفاعلية إيجابية بين المواطنين والسلطات الحكومية. إن أهمية جودة الخدمات العامة تظهر بوضوح عندما يتعلق الأمر بتلبية احتياجات وتوقعات المجتمع، وتحقيق التنمية المستدامة، وتعزيز الرفاهية العامة. في هذه الفقرة، سنستعرض الأبعاد المختلفة لأهمية جودة الخدمات العامة وكيف تسهم في تحسين الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات.

باختصار، لا يمكن إدراك التنمية الشاملة والمستدامة دون تحسين جودة الخدمات العامة. إن فعالية الحكومة ورؤيتها الاستراتيجية تتجسد من خلال قدرتها على توفير خدمات عالية الجودة للمواطنين. يجب على الحكومات تبني سياسات واستراتيجيات تهدف إلى تحسين الأداء الإداري وتعزيز جودة الخدمات لضمان تلبية توقعات واحتياجات المجتمع بشكل فعال ومستدام.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

أبعاد جودة الخدمات العامة:

- الأشياء الملموسة **Tangibles**: تتكون من مظهر التسهيلات الطبيعية والمعدات والأفراد ومواد الاتصالات، وتعد الملموسات من المكونات الأساسية لجودة الخدمة.

- الاعتمادية **Radiality**: وتعكس مقدرة موفر الخدمة على أداء الخدمة بصورة يعتمد عليها وبدقة، وتُعد أهم عناصر أو أبعاد جودة الخدمة أهمية، وتشمل أيضاً توفير الخدمات كما تم الوعد بها، وفي الوقت المتفق عليه.

- الاستجابة **Responsiveness**: وهي الرغبات في مساعدة العملاء، وتقديم الخدمة السريعة لهم، أي أنها تعبر عن مقدرة موفري الخدمة في العمل بطريقة ناجحة وتوفير كل ما يمكنه تقديم العون للعملاء.

- الضمان **Assurance**: أو العهد أو التوكيد والمقصود به: معرفة العاملين ولباقتهم، ومقدرتهم على اكتساب ثقة العملاء.

- التقمص العاطفي **Empathy**: والمقصود به التعاطف، وهو: العناية والانتباه الفردي الذي توفره المنظمة لعملائها، أي درجة العناية التي توليها المنظمة لعملائها، والاهتمام بمشاكلهم وإيجاد حلول لها.

هذه الأبعاد الخمسة لتقييم جودة الخدمة أطلق عليها نموذج جودة الخدمة "Servqual" وقد أثبتت الدراسات أنه على الرغم من أهمية كل بُعد، فإن الوزن

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

النسبي لها يختلف من عميل لآخر، ومن منظمة لأخرى، غير أن البُعد الخاص بالاعتمادية يظل في كل الأحوال في المرتبة الأولى أهم عنصر.

العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات العامة الصحية:

تتمثل العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات العامة الصحية في تأثير رأس المال الفكري على تحسين جودة وتقديم خدمات صحية عالية المستوى وفعالة. يعتبر رأس المال الفكري مجموعة المعرفة والمهارات والخبرات والابتكارات التي تتواجد في المؤسسات والأفراد، والتي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة وتطبيقها في تقديم الخدمات العامة الصحية. فيما يلي سنتناول بعض الجوانب المهمة للعلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات العامة الصحية:

التحسين المستمر: رأس المال الفكري يعزز التحسين المستمر في جودة الخدمات العامة الصحية. فعندما يتوفر لدى المؤسسات الصحية مجموعة من الخبرات والمعرفة والمهارات، يمكنها تحليل وتقييم أدائها وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. وباستخدام رأس المال الفكري، يمكن تنفيذ استراتيجيات التحسين المستمر وتطبيق أفضل الممارسات لتعزيز جودة الخدمات الصحية.

التطوير التنظيمي: رأس المال الفكري يساهم في تطوير التنظيمات الصحية وتعزيز كفاءتها وفعاليتها. فعندما يتم توظيف المعرفة والخبرات المتواجدة في المؤسسات الصحية وتبادلها وتعزيزها، يتم تحسين هياكل وعمليات التنظيم

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

وتعزيز قدرتها على تقديم خدمات عالية الجودة والتعامل مع التحديات الصحية المعقدة.

التطوير التكنولوجي: رأس المال الفكري يدفع إلى التطور التكنولوجي في مجال الخدمات الصحية العامة. فالمعرفة والابتكار والخبرة التقنية يمكنها أن تسهم في تطوير وتبني التكنولوجيا الحديثة والحلول الذكية في مجال الرعاية الصحية. وبذلك، يتم تحسين الكفاءة وتوفير الوقت وتحسين التشخيص والعلاج، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية العامة.

الابتكار والأبحاث: رأس المال الفكري يدفع إلى الابتكار والأبحاث في مجال الخدمات العامة الصحية. فعندما يتوفر لدى المؤسسات الصحية مجموعة من الخبرات والمعرفة، يمكنها العمل على تطوير حلول جديدة ومبتكرة للتحديات الصحية المعقدة. يمكن أن تسهم الأبحاث في تحليل المشكلات الصحية وتطوير حلول جديدة وفعالة وتعزيز جودة الخدمات الصحية.

تحسين تجربة المرضى: رأس المال الفكري يسهم في تحسين تجربة المرضى وتوفير رعاية صحية شاملة ومبتكرة. فعندما يتم تطبيق المعرفة والخبرات في تقديم الخدمات الصحية، يمكن تحسين تجربة المرضى وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. وباستخدام الابتكارات والتكنولوجيا، يمكن توفير رعاية صحية مبتكرة وفعالة وتعزيز رضا المرضى.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

بهذه الطرق وغيرها، يمكن ربط رأس المال الفكري بجودة الخدمات العامة الصحية. يعتبر رأس المال الفكري موردًا حيويًا يمكن تحويله إلى مزايا تنافسية في مجال الخدمات الصحية. وبذلك، يمكن تحسين جودة الخدمات العامة الصحية وتعزيز صحة ورفاهية المجتمع ككل.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

الدراسة الميدانية:

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

التحليل الوصفي لمتغير رأس المال البشري:

الجدول رقم (1)

التحليل الوصفي لمتغير رأس المال البشري

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قوة الموافقة	المعنوية
1	تحرص المستشفيات على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية	3.43	1.75	68.53	متوسط	0.000*
2	تشجع المستشفيات على الإبداع والتطوير بشكل مستمر	3.88	1.68	77.61	مرتفع	0.000*
3	تركز المستشفيات على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة.	3.80	1.71	76.10	مرتفع	0.000*
4	تكرس المستشفيات على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة.	3.64	1.59	72.75	متوسط	0.000*
5	توفر المستشفيات نظام حوافز فعال للعاملين المتميزين	3.36	1.57	67.25	متوسط	0.000*
	الإجمالي	3.62	1.66	72.48	متوسط	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يتضح من الجدول السابق أن:

في مجال الرعاية الصحية، تعتبر المستشفيات الحكومية من الأماكن الرئيسية التي يعتمد عليها في توفير الخدمات الطبية والرعاية الصحية للمجتمع. ولضمان تقديم خدمات عالية الجودة، يلعب رأس المال البشري دورًا حيويًا في تحسين الأداء وتطوير القدرات. تتضمن هذه الفقرة تحليلًا لقيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات تتعلق بقيم المتغيرات المرتبطة برأس المال البشري داخل المستشفيات الحكومية.

تعكس النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة الخاصة بالمستشفيات الحكومية قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محددة تتعلق بإدارة رأس المال البشري. يظهر أن المستشفيات تولي أهمية خاصة لتعزيز قدرات موظفيها من خلال مشاركتهم في دورات تدريبية. في هذا السياق، تظهر العبارة "تحرص المستشفيات على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية" قيمة متوسطة تبلغ 3.43، مع انحراف معياري يبلغ 1.75. يشير المتوسط الحسابي إلى مستوى معقول من التحريك نحو تعزيز مهارات ومعرفة الموظفين، ولكن الانحراف المعياري الذي يفوق الوحدة يشير إلى تباين كبير في استجابات المستشفيات.

بالنسبة للعبارة "تشجع المستشفيات على الإبداع والتطوير بشكل مستمر"، يظهر أن المستشفيات تولي اهتمامًا خاصًا لتعزيز بيئة العمل الإبداعية. يبلغ المتوسط

الحسابي لهذه العبارة 3.88، مع انحراف معياري يبلغ 1.68. هذا يشير إلى أن هناك توجيهًا قويًا نحو تشجيع الابتكار داخل المستشفيات، ولكن التباين في الاستجابات يظل ملحوظًا.

فيما يخص العبارة "تركز المستشفيات على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة"، تشير النتائج إلى أن المستشفيات تضع ثقها في ذوي الخبرات. المتوسط الحسابي هنا يبلغ 3.80، مع انحراف معياري يبلغ 1.71. يُظهر ذلك توجيهًا قويًا نحو الاستفادة من الخبرات الفردية، ولكن التباين في الاستجابات يدل على وجود بعض التفاوت في درجة التركيز على هذا الجانب.

بالنسبة للعبارة "تكرس المستشفيات على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة"، يظهر أن المستشفيات تعتبر التطوير المستمر والتدريب أمرًا أساسية. المتوسط الحسابي هنا يبلغ 3.64، مع انحراف معياري يبلغ 1.59. هذا يشير إلى أن المستشفيات تركز بشكل كبير على تعزيز مهارات موظفيها من خلال برامج التدريب والتطوير.

أما بالنسبة للعبارة "توفر المستشفيات نظام حوافز فعال للعاملين المتميزين"، يظهر أن هناك تحديات في توفير نظام حوافز يلبي توقعات الموظفين. المتوسط الحسابي هنا يبلغ 3.36، مع انحراف معياري يبلغ 1.57. يُظهر هذا التباين أن هناك حاجة لتحسين نظم الحوافز لتحفيز المزيد من الموظفين وتعزيز أدائهم.

بشكل عام، يظهر تحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارات أن المستشفيات الحكومية تولي اهتمامًا بتعزيز رأس المال البشري وتطوير مهارات موظفيها، ولكن هناك تباين في درجة التركيز والتنفيذ بين المؤسسات. يُشير الانحراف المعياري إلى التباين في استجابات المستشفيات ويشير إلى أن هناك حاجة لاتخاذ إجراءات إضافية لتحسين بعض جوانب إدارة رأس المال البشري داخل المؤسسات الصحية الحكومية.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

التحليل الوصفي لمتغير رأس المال الهيكلي:

الجدول رقم (2)

التحليل الوصفي لمتغير رأس المال الهيكلي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قوة الموافقة	المعنوية
1	تقوم المستشفيات بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل	3.25	1.79	64.94	متوسطة	0.000*
2	تسعى المستشفيات إلى بناء برامج تعني بالحفاظ وبتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها	3.35	1.83	66.93	متوسطة	0.000*
3	تعتمد المتشفيات على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد	3.37	1.73	67.33	متوسطة	0.000*
4	يملك العاملون حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات	3.24	1.79	64.78	متوسطة	0.000*
5	طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح، وفق تدرج الهيكل التنظيمي للمستشفيات	3.35	1.83	66.93	متوسطة	0.000*
	الإجمالي	3.31	1.79	66.18	متوسطة	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يتضح من الجدول السابق أن:

ينطلق الأداء الفعّال للمستشفيات الحكومية من كفاءة وفعالية إدارة رأس المال الهيكلي، الذي يشمل العمليات الإدارية والتنظيم الداخلي. يعكس تحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات التي تتناول متغيرات رأس المال الهيكلي داخل هذه المستشفيات الجهود المبذولة لتحسين الأداء الإداري والتنظيمي. سنقوم في هذه الفقرة بتحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة على حدة.

فيما يتعلق بالعبارة "تقوم المستشفيات بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل"، يتضح أن المستشفيات تولي اهتمامًا خاصًا لتحسين عملياتها الإدارية. المتوسط الحسابي لهذه العبارة يبلغ 3.25، وهو مستوى مقبول، ولكن الانحراف المعياري البالغ 1.79 يشير إلى وجود تباين في مدى التركيز والجهود المبذولة في هذا الجانب.

أما بالنسبة للعبارة "تسعى المستشفيات إلى بناء برامج تعني بالحفاظ وبتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها"، فتشير النتائج إلى أن هناك تركيزًا على الاستدامة وتطوير المكونات المختلفة. المتوسط الحسابي هنا يبلغ 3.35، مما يعكس اهتمامًا متوسطًا، ولكن الانحراف المعياري البالغ 1.83 يظهر تباينًا كبيرًا في استجابات المستشفيات لهذا الجانب.

فيما يخص العبارة "تعتمد المستشفيات على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد"، يُظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.37 أن هناك اهتمامًا

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

بتطوير هيكل تنظيمي يعزز الأداء. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.73، مما يشير إلى تباين في درجة التركيز على هذا الجانب بين المستشفيات. بالنسبة للعبارة "يملك العاملون حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات"، يشير المتوسط الحسابي إلى أن هناك درجة من التفويض والحرية للعاملين في اتخاذ القرارات اليومية، حيث يبلغ المتوسط 3.24. ومع ذلك، يظهر الانحراف المعياري البالغ 1.79 تبايناً في مدى التفويض والحرية في هذا السياق.

أما بالنسبة للعبارة "طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح، وفق تدرج الهيكل التنظيمي للمستشفيات"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.35 أن هناك تركيزاً على تحديد العلاقات في سياق الهيكل التنظيمي. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.83، مشيراً إلى تباين في فهم هذه العلاقات وتنفيذها بين المستشفيات.

بشكل عام، يظهر تحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات رأس المال الهيكلي في المستشفيات الحكومية أن هناك جهوداً لتحسين العمليات الإدارية والتنظيمية، ولكن هناك تباين في درجة التركيز والتنفيذ بين هذه العبارات. يشير الانحراف المعياري إلى أن هناك حاجة للتفرغ للجوانب التي تظهر تبايناً كبيراً لتعزيز وتحسين الأداء الهيكلي لرأس المال في المستشفيات الحكومية.

التحليل الوصفي لمتغير رأس المال العلاقتي:

الجدول رقم (3)

التحليل الوصفي لمتغير رأس المال العلاقتي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قوة الموافقة	المعنوية
1	تدرس المستشفيات باهتمام كل مشاكل وشكاوى المرضى وتسعى لحلها	3.54	1.63	70.84	متوسطة	0.000*
2	تعمل المستشفيات على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع هيئات أخرى	3.95	1.53	79.04	مرتفعة	0.000*
3	تهتم المستشفيات بدراسة البيئة الخارجية لتبقى مواكبة لتطوراتها	3.32	1.81	66.45	متوسطة	0.000*
4	تركز المستشفيات على التعلم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال التحالفات الإستراتيجية	3.30	1.78	65.98	متوسطة	0.000*
5	تحرص المستشفيات على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماته	3.35	1.83	66.93	متوسطة	0.000*
	الإجمالي	3.49	1.72	69.85	متوسطة	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أن:

تتناول هذه الفقرة تحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات تتعلق برأس المال العلاقتي داخل المستشفيات الحكومية. يتعامل هذا الجانب

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

مع العلاقات البيئية والاستراتيجيات التي تعتمدها المستشفيات لبناء علاقات قائمة على الثقة وتحقيق قيمة مضافة للمستفيدين والمؤسسات الأخرى. سنقوم بتحليل كل عبارة على حدة لفهم مدى تأثير هذه الجوانب على أداء المستشفيات. فيما يتعلق بالعبارة "تدرس المستشفيات باهتمام كل مشاكل وشكاوى المرضى وتسعى لحلها"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.54 أن المستشفيات تولي اهتمامًا كبيرًا لمشاكل وشكاوى المرضى، ويشير الانحراف المعياري إلى وجود استجابات متنوعة بين المستشفيات. يُظهر هذا النتيجة التركيز على تلبية احتياجات المرضى وتحسين تجربتهم داخل المستشفى.

أما بالنسبة للعبارة "تعمل المستشفيات على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع هيئات أخرى"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.95 أن هناك تركيزًا قويًا على إيجاد قيمة مضافة من خلال التحالفات الاستراتيجية. يُشير الانحراف المعياري القليل إلى أن هناك توافقًا نسبيًا بين المستشفيات في هذا السياق، مما يشير إلى أن هناك استراتيجيات مشتركة لخلق قيمة مضافة. فيما يخص العبارة "تهتم المستشفيات بدراسة البيئة الخارجية لتبقى مواكبة لتطوراتها"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.32 أن المستشفيات تدرك أهمية فهم البيئة الخارجية والتكيف معها. ومع ذلك، يظهر الانحراف المعياري البالغ 1.81 تباينًا في مدى التركيز على هذا الجانب، مما يشير إلى أن بعض المستشفيات قد تكون أكثر حساسية للتطورات البيئية من غيرها.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

أما بالنسبة للعبارة "تركز المستشفيات على التعلم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال التحالفات الإستراتيجية"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.30 أن المستشفيات تهتم بتطوير قدراتها وتعزيزها من خلال التحالفات الإستراتيجية. ومع ذلك، يُظهر الانحراف المعياري البالغ 1.78 تفاوتًا في التركيز والتفاني في هذا الجانب.

بالنسبة للعبارة "تحرص المستشفيات على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماته"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.35 أن المستشفيات تعتبر كسب الثقة وقبول المستفيدين أمورًا مهمة. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.83، مما يشير إلى تباين في مدى الجهود المبذولة لتحقيق هذا الهدف بين المستشفيات.

بشكل عام، يظهر تحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات رأس المال العلاقتي داخل المستشفيات الحكومية أن هناك تركيزًا على تحسين العلاقات وبناء التحالفات لتحقيق قيمة مضافة. ومع ذلك، يشير التباين في الانحراف المعياري إلى أن هناك فروقًا في تنفيذ هذه السياسات بين المستشفيات، مما يشير إلى ضرورة تحسين التوجيهات وتبادل الخبرات لتعزيز الجوانب العلاقتي في إدارة المستشفيات الحكومية.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمات الصحية:

الجدول رقم (4)

التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمات الصحية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قوة الموافقة	المعنوية
1	المعدات والأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة داخل المستشفى حديثة ومتطورة	3.52	1.7	70.49	متوسطة	0.000*
2	تتمتع المستشفى بجو هادئ ضمن مكان مناسب ومريح	3.59	1.74	71.8	متوسطة	0.000*
3	تستهدف إدارة المستشفى تقديم الخدمات الطبية بشكل عالي من الدقة	3.49	1.71	69.84	متوسطة	0.000*
4	الخدمات الطبية التي تقدمها إدارة المستشفى تلبى حاجات وتوقعات المرضى	3.56	1.74	71.26	متوسطة	0.000*
5	الموظفون داخل المستشفى على استعداد دائم للتعامل مع العملاء	4.23	1.38	84.7	مرتفعة	0.000*
6	يمتاز العاملون داخل المستشفى بدرجة عالية من الجاهزية والاستعداد لتقديم الخدمة للعملاء	3.82	1.64	76.39	مرتفعة	0.000*
7	تولي المستشفى رعاية خاصة للمرضى أثناء تقديمهم للخدمة	3.78	1.59	75.63	مرتفعة	0.000*
8	يتمتع العاملون داخل المستشفى بالمعرفة والمهارة اللازمين لتقديم الخدمات للمرضى	3.5	1.71	69.95	متوسطة	0.000*
9	تحرص المستشفى على تقديم الضمانات الكافية لإحساس المرضى بالأمان	3.56	1.74	71.15	متوسطة	0.000*
10	سلوك مقدمي الخدمة داخل المستشفيات الحكومية يشعر المريض بالثقة	3.54	1.69	70.71	متوسطة	0.000*
	الإجمالي	3.66	1.66	73.1	متوسطة	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يتضح من الجدول السابق أن:

تلعب جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية دورًا حاسمًا في تلبية احتياجات المرضى وتحسين تجربتهم الطبية. يُظهر تحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات جودة الخدمات الصحية في هذه المستشفيات تفاصيل حول الجوانب المختلفة التي يتم التركيز عليها لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة.

فيما يخص العبارة "المعدات والأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة داخل المستشفى حديثة ومتطورة"، يُظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.52 أن المستشفيات تهتم بتجهيز نفسها بمعدات حديثة ومتقدمة. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.7، مما يشير إلى تباين في مدى تقدير المستشفيات لأهمية هذا الجانب.

فيما يتعلق بالعبارة "تتمتع المستشفى بجو هادئ ضمن مكان مناسب ومريح"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.59 أن هناك تركيزًا على خلق بيئة مريحة وهادئة للمرضى. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.74، مما يشير إلى تباين في فهم المستشفيات لأهمية هذا الجانب.

فيما يخص العبارة "تستهدف إدارة المستشفى تقديم الخدمات الطبية بشكل عالي من الدقة"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.49 أن هناك جهودًا لتحسين دقة

الخدمات الطبية. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.71، مشيرًا إلى تباين في تقدير المستشفيات لهذا الجانب.

بالنسبة للعبارة "الخدمات الطبية التي تقدمها إدارة المستشفى تلبي حاجات وتوقعات المرضى"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.56 أن هناك تركيزًا على تلبية حاجات المرضى وتوقعاتهم. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.74، مشيرًا إلى تفاوت في تحقيق هذا الهدف بين المستشفيات.

بشكل ملحوظ، تبرز العبارة "الموظفون داخل المستشفى على استعداد دائم للتعامل مع العملاء" بمتوسط حسابي يبلغ 4.23، مما يشير إلى التأكيد على الجاهزية الدائمة للموظفين. ومع ذلك، يُظهر الانحراف المعياري البالغ 1.38 تفاوتًا صغيرًا في مدى هذه الاستعدادية بين المستشفيات.

أما بالنسبة للعبارة "يمتاز العاملون داخل المستشفى بدرجة عالية من الجاهزية والاستعداد لتقديم الخدمة للعملاء"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.82 أن هناك جهودًا لتعزيز الاستعدادية لتقديم الخدمة. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.64، مشيرًا إلى تباين في تقدير المستشفيات لهذا الجانب.

فيما يتعلق بالعبارة "تولي المستشفى رعاية خاصة للمرضى أثناء تقديمهم للخدمة"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.78 أن هناك تركيزًا على تقديم رعاية خاصة. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.59، مشيرًا إلى وجود تفاوت في التفاني والتركيز على هذا الجانب.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

أما بالنسبة للعبارة "يتمتع العاملون داخل المستشفى بالمعرفة والمهارة اللازمين لتقديم الخدمات للمرضى"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.5 أن هناك تركيزاً على تطوير معرفة ومهارات الموظفين. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.71، مشيراً إلى تفاوت في تحقيق هذا الهدف بين المستشفيات.

بالنسبة للعبارة "تحرص المستشفى على تقديم الضمانات الكافية لإحساس المرضى بالأمان"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.56 أن هناك تركيزاً على ضمان شعور المرضى بالأمان. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.74، مشيراً إلى تفاوت في فهم المستشفيات لأهمية هذا الجانب.

فيما يتعلق بالعبارة "سلوك مقدمي الخدمة داخل المستشفيات الحكومية يشعر المريض بالثقة"، يظهر المتوسط الحسابي البالغ 3.54 أن هناك تركيزاً على تعزيز الثقة من خلال سلوك مقدمي الخدمة. ومع ذلك، يبلغ الانحراف المعياري 1.69، مشيراً إلى تفاوت في درجة التركيز على هذا الجانب.

بشكل عام، يظهر تحليل قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية أن هناك جهوداً لتحسين مختلف جوانب تقديم الخدمات. ومع ذلك، يُظهر التباين في الانحراف المعياري وجود تفاوت في التركيز والتنفيذ بين المستشفيات، مما يشير إلى أهمية تبادل الخبرات وتحسين التوجيهات لتعزيز وتحسين جودة الخدمات الصحية في هذه المؤسسات.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

ثانياً: اختبار فروض الدراسة:

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتحسين مستوى الخدمات العامة الصحية المقدمة داخل المنظمات الصحية العامة.

الجدول رقم (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى (رأس المال البشري) X، (تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة) Y.

المُتغير	B	T	مستوى المعنوية (SIG)	F	مستوى المعنوية (SIG)	R	R ²
الثابت	0.761	5.331	0.000	474.405	0.000	0.851	0.724
رأس المال البشري	0.766	21.781	0.000				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

*قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة الحرية 107 هي 3.92

يوضح الجدول السابق أن:

-قيمة (T=21.781) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لُبعد رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية.

- قيمة (F=474.405) لُبعد رأس المال البشري عند مستوى دلالة (0.05) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي تساوي (3.92) بمستوى معنوية يساوي

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

(0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني قبول الفرضية تنص على وجود علاقة إحصائية لبُعد رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية التي توضح أنه لا توجد علاقة لبُعد رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية.

- معامل الارتباط ($R=85.1\%$) وهو ما يوضح على أنه توجد علاقة ارتباط (طردية قوية) بين بُعد رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية وتحسين جودة الخدمات الصحية؛ وهو ما يؤكد قوة العلاقة بين بُعد رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية

- معامل التحديد ($R^2=0.724$) وهو ما يعني أن (72.4%) من التغير الحادث في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) يحدث نتيجة التغير الذي يحدث في المتغير المستقل (بُعد رأس المال البشري)، وأن النسبة الباقية (27.6%) ترجع لعوامل أخرى.

- قيمة ($Beta=0.766$) حيث تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن العلاقة بين بُعد رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية محل الدراسة علاقة تأثيرية إيجابية (طردية). وهو ما توضحه المعادلة التالية:

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المَقَدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية محل

الدراسة = 0.766 لُبعد رأس المال البشري + 0.761

أي أن كل تغير في بُعد رأس المال البشري بمقدار الوحدة الواحدة يقابله التغير

نفسه في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومية

محل الدراسة بمقدار (0.766) وحدة

وبناء على النتائج السابقة تقبل الفرضية الأولى، والتي تنص على: توجد

علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتحسين مستوى الخدمات

العامة الصحية المُقدمة داخل المنظمات الصحية العامة.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي

وتحسين مستوى الخدمات العامة الصحية داخل المنظمات الصحية العامة.

الجدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية (رأس المال الهيكلي) X، (تحسين مستوى جودة

الخدمات المقدمة) Y.

التغير	B	T	مستوى المعنوية (SIG)	F	مستوى المعنوية (SIG)	R	R ²
الثابت	1.417	14.901	0.000	690.178	0.000	0.89	0.792
رأس المال الهيكلي	0.655	26.271	0.000				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

*قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة الحرية 107 هي 3.92

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يوضح الجدول السابق أن:

-قيمة (T=26.271) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبُعد رأس المال الهيكلي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة.

- قيمة (F=690.178) لبُعد رأس المال الهيكلي عند مستوى دلالة (0.05) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي تساوي (3.92) بمستوى معنوية يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني قبول الفرضية تنص على وجود علاقة إحصائية لبُعد رأس المال الهيكلي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية التي توضح أنه لا توجد علاقة لبُعد رأس المال الهيكلي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة.

- معامل الارتباط (R=89 %) وهو ما يوضح على أنه توجد علاقة ارتباط (طردية قوية) بين بُعد رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة وتحسين جودة الخدمات الصحية؛ وهو ما يؤكد قوة العلاقة بين بُعد رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة

- معامل التحديد ($R^2=0.792$) وهو ما يعني أن (79.2%) من التغير الحادث في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) يحدث نتيجة التغير الذي

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يحدث في المتغير المستقل (بُعد رأس المال الهيكلي)، وأن النسبة الباقية (20.8%) ترجع لعوامل أخرى.

- قيمة ($\text{Beta} = 0.655$) حيث تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن العلاقة بين بُعد رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة محل الدراسة علاقة تأثيرية إيجابية (طردية). وهو ما توضحه المعادلة التالية:

في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل

$$\text{الدراسة محل الدراسة} = 0.655 \text{ لبُعد رأس المال الهيكلي} + 1.417$$

أي أن كل تغير في بُعد رأس المال الهيكلي بمقدار الوحدة الواحدة يقابله التغير نفسه في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة محل الدراسة بمقدار (0.655) وحدة

وبناء على النتائج السابقة تقبل الفرضية الثانية، والتي تنص على توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وتحسين مستوى الخدمات العامة الصحية داخل المنظمات الصحية العامة.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المَقَدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقتي وتحسين مستوى الخدمات العامة الصحية داخل المنظمات العامة.

الجدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثالثة (رأس المال العلاقتي) X ، (تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة) Y .

المتغير	B	T	مستوى المعنوية (SIG)	F	مستوى المعنوية (SIG)	R	R^2
الثابت	0.97	5.978	0.000	317.68	0.000	0.798	0.637
رأس المال العلاقتي	0.733	17.82	0.000				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

*قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة الحرية 107 هي 3.92

يوضح الجدول السابق أن:

-قيمة ($T=17.82$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبُعد رأس المال العلاقتي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة.

- قيمة ($F = 317.68$) لبُعد رأس المال العلاقتي عند مستوى دلالة (0.05) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي تساوي (3.92) بمستوى معنوية يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني قبول الفرضية تنص على وجود

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

علاقة إحصائية لُبُعد رأس المال العلاقتي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية التي توضح أنه لا توجد علاقة لُبُعد رأس المال العلاقتي في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة.

- معامل الارتباط ($R=79.8\%$) وهو ما يوضح على أنه توجد علاقة ارتباط (طردية قوية) بين بُعد رأس المال العلاقتي وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة ؛ وهو ما يؤكد قوة العلاقة بين بُعد رأس المال العلاقتي وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة

- معامل التحديد ($R^2=0.637$) وهو ما يعني أن (63.7%) من التغير الحادث في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) يحدث نتيجة التغير الذي يحدث في المتغير المستقل (بُعد رأس المال العلاقتي)، وأن النسبة الباقية (36.3%) ترجع لعوامل أخرى.

- قيمة ($Beta=0.733$) حيث تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن العلاقة بين بُعد وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل الدراسة علاقة تأثيرية إيجابية (طردية). وهو ما توضحه المعادلة التالية:

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المَقَّمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات الحكومة محل
الدراسة = 0.733 للبعد رأس المال العلاقتي +0.97
أي أن كل تغير في بُعد رأس المال العلاقتي بمقدار الوحدة الواحدة يقابله
التغير نفسه في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل مستشفيات
الحكومة محل الدراسة بمقدار (0.733) وحدة
وبناء على النتائج السابقة تقبل الفرضية الثالثة، والتي تنص على: توجد
علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقتي وتحسين مستوى الخدمات
العامة الصحية داخل المنظمات العامة.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

النتائج:

1- يشير المتوسط الحسابي العام إلى القيمة الوسطية لرأس المال البشري في المستشفيات الحكومية، وهو يمثل المتوسط البسيط لهذه البيانات. في هذا السياق، يُلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لرأس المال البشري في هذه المستشفيات يبلغ 3.62. يعكس هذا الرقم الوسطي للبيانات ويقدم لنا فهمًا أوليًا لمستوى رأس المال البشري والموارد البشرية المتاحة في هذا السياق الصحي.

من جهة أخرى، يقيس الانحراف المعياري مدى تشتت البيانات حول المتوسط الحسابي. إن قيمة الانحراف المعياري التي تبلغ 1.66 تُظهر درجة الانتشار أو التباين في مستوى رأس المال البشري بين المستشفيات الحكومية. إذا كان الانحراف المعياري منخفضًا، يشير ذلك إلى أن قيم رأس المال البشري لا تتغير كثيرًا عن المتوسط الحسابي، في حين يُشير ارتفاع الانحراف المعياري إلى وجود تباين كبير بين قيم رأس المال البشري في هذه المستشفيات.

تكون هذه القياسات الإحصائية مفيدة في تحليل أداء المستشفيات وتقديم التوجيهات لتحسين إدارة وتخصيص الموارد البشرية. يمكن استخدام هذه البيانات لتحديد المستشفيات التي تحتاج إلى تعزيز رأس المال البشري وتحسين إدارته، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

2- يُعد رأس المال الهيكلي داخل المستشفيات الحكومية من الجوانب الحيوية في تحليل وتقييم أداء النظام الصحي. يلعب المتوسط الحسابي العام والانحراف

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

المعياري دورًا حاسمًا في فهم توزيع وتباين هذا المتغير الهام. بترتيب يبلغ 3.31، يُظهر المتوسط الحسابي العام قيمة وسطى تمثل معدل رأس المال الهيكلي داخل هذه المستشفيات. يعكس هذا الرقم المعدل العام لرأس المال الهيكلي ويقدم لنا لمحة أولية حول المستوى العام لهذا الجانب المهم من الموارد. فيما يتعلق بالانحراف المعياري الذي يبلغ 1.79، يوفر هذا الرقم فهمًا عن مقدار التباين أو التشتت في قيم رأس المال الهيكلي داخل هذا السياق الصحي. إذا كان الانحراف المعياري منخفضًا، يُظهر ذلك أن قيم رأس المال الهيكلي تتجمع حول المتوسط بشكل واضح. وعلى الجانب الآخر، إذا كان الانحراف المعياري مرتفعًا، يشير ذلك إلى وجود تباين كبير في قيم رأس المال الهيكلي داخل هذه المستشفيات.

تلك الإحصائيات تكون ذات أهمية خاصة في تقييم فعالية إدارة الموارد البشرية وتخصيصها داخل المستشفيات الحكومية. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تعزيز في رأس المال الهيكلي وتحسين التوجيهات الإدارية. على سبيل المثال، إذا كان هناك اختلاف كبير في قيم رأس المال الهيكلي بين المستشفيات، فقد يكون هناك حاجة إلى استراتيجيات توجيهية محددة لتحقيق توازن أفضل وتحسين توزيع الموارد.

إضافةً إلى ذلك، يمكن استخدام هذه القياسات الإحصائية لتقديم مقارنة تحليلية أعمق لأداء المستشفيات وقدرتها على تلبية الاحتياجات الهيكلية. يساعد ذلك في

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

تحديد أفضل الممارسات والابتكارات التي يمكن تبنيها لتعزيز رأس المال الهيكلي وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. بصفة عامة، فإن فهم المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري يمكن أن يكون أساسياً في تحسين إدارة الموارد وتعزيز فعالية نظام الرعاية الصحية ككل.

3- في مجال إدارة المستشفيات الحكومية، يُعد رأس المال العلاقتي متغيراً حيوياً يلعب دوراً كبيراً في تقديم الرعاية الصحية الفعالة. المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري هما مؤشران إحصائيان مهمان يساعدان في فهم وتحليل توزيع وتباين رأس المال العلاقتي داخل هذه المؤسسات الطبية. بترتيب يبلغ 3.49، يُظهر المتوسط الحسابي العام قيمة معدلة لرأس المال العلاقتي، وهو يمثل نقطة الوسط لهذه البيانات. يُعتبر هذا الرقم مؤشراً على المستوى العام لرأس المال العلاقتي ويوفر رؤية فورية حول متوسط الاستثمار في العلاقات البينية داخل المستشفيات.

من جهة أخرى، يُقاس الانحراف المعياري بقيمة 1.72، مما يُوضح درجة التشتت أو التباين في قيم رأس المال العلاقتي. إذا كان الانحراف المعياري منخفضاً، فإن ذلك يشير إلى أن قيم رأس المال العلاقتي تتجمع بشكل كبير حول المتوسط الحسابي، في حين يشير ارتفاع الانحراف المعياري إلى وجود تباين كبير في هذه القيم داخل المستشفيات.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يتيح فهم المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري للمديرين والمسؤولين في المستشفيات إمكانية تحليل كفاءة استثماراتهم في بناء وتعزيز العلاقات البينية بين الفرق الطبية والمرضى. قد يعكس المتوسط الحسابي العام متى تكون الاستثمارات في تطوير العلاقات البينية فعالة، في حين يوفر الانحراف المعياري لمديري المستشفيات إشارات حول مدى اتساع أو ضيق توزيع هذه الاستثمارات ونجاحها في تحسين التواصل والتفاعل.

إلى جانب ذلك، يمكن استخدام هذه القياسات الإحصائية للتفاعل مع تحديات إدارة الموارد البشرية. فمثلاً، إذا كان هناك اختلاف كبير في قيم رأس المال العلاقتي بين المستشفيات، قد يشير ذلك إلى ضرورة تحسين استراتيجيات إدارة العلاقات البينية في بعض المؤسسات. الاستفادة من هذه القياسات يمكن أن تعزز فعالية التفاعلات بين الفرق الطبية وتحسين تجربة المريض وجودة الرعاية الصحية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام هذا التحليل الإحصائي لتوجيه الاستراتيجيات المستقبلية لتحسين العلاقات البينية. يمكن أن يوجه المتوسط الحسابي العام توجيه الاستثمارات والجهود نحو المجالات التي تحتاج إلى تحسين أكبر، في حين يُشير الانحراف المعياري إلى القضايا المتفردة أو الاستثنائية التي قد تستدعي اهتمامًا إداريًا خاصًا.

بشكل عام، يعتبر فهم المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لرأس المال العلاقتي في المستشفيات الحكومية أداة قيمة للتحليل الإداري واتخاذ القرارات الاستراتيجية. يمكن أن تساهم هذه القياسات في تحسين الفعالية الإدارية، وتعزيز التواصل البيني، وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما يساهم في تحقيق أهداف المستشفيات وتطويرها المستمر.

4- في سياق تقديم الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية، يُعتبر متغير جودة الخدمات مؤشراً حيوياً يرتبط بتقييم الرعاية الصحية ورضا المرضى. يلعب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري دوراً حاسماً في تحليل وفهم توزيع وتباين جودة الخدمات الصحية داخل هذه المؤسسات الطبية. بترتيب قيم يبلغ 3.66، يُظهر المتوسط الحسابي العام متوسطاً لجودة الخدمات الصحية المقدمة، ويعكس هذا الرقم المعدل العام للتقييمات التي يتلقاها النظام الصحي. من خلال النظر إلى الانحراف المعياري الذي يبلغ 1.66، يتيح هذا الرقم لنا فهماً حول مدى تشتت أو تباين تقييمات جودة الخدمات الصحية. إذا كان الانحراف المعياري منخفضاً، يشير ذلك إلى أن تقييمات جودة الخدمات تتراكم حول المتوسط بشكل واضح، مما يُظهر توحيداً في تجربة المرضى. ومن الجهة الأخرى، إذا كان الانحراف المعياري مرتفعاً، يُشير ذلك إلى وجود تباين كبير في التقييمات، مما يشير إلى تباين في جودة الخدمات الصحية المقدمة.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

يعكس المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري مشهدًا إحصائيًا لمستوى الجودة في الخدمات الصحية. يمكن للمديرين وصناع القرار داخل المستشفيات الحكومية استخدام هذه الإحصائيات لتوجيه الجهود نحو تحسين جودة الخدمات. على سبيل المثال، إذا كان هناك انحراف معياري عالي، قد يكون هذا إشارة إلى ضرورة التركيز على مجالات محددة تحتاج إلى تحسين. من ناحية أخرى، إذا كانت القيمة منخفضة، يمكن للمستشفى الاستمرار في تطوير التقنيات التي أظهرت فعالية أكبر.

تعتبر هذه القياسات الإحصائية مهمة أيضًا لتقديم تقييم شامل لأداء المستشفيات وقدرتها على تلبية احتياجات المرضى. فهي تسمح برصد الجهود التي تبذل لتحسين الجودة والتفاعل مع تغييرات في تقييمات المرضى. يُمكن أيضًا استخدام هذه البيانات للمقارنة بين مستويات الخدمات الصحية المقدمة من قبل مستشفيات مختلفة وتحديد أفضل الممارسات.

من خلال تحليل المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لجودة الخدمات الصحية، يتيح للمستشفيات والجهات الإدارية فهم عميق لتوزيع التقييمات وتفاوتها. هذا يمكن أن يساهم في تطوير استراتيجيات تحسين مستمرة وضمان استمرارية تقديم الخدمات بأعلى مستويات الجودة. في النهاية، يُعد هذا التحليل الإحصائي أداة قيمة لتحسين الأداء الصحي وتلبية توقعات المرضى في بيئة المستشفى الحكومي.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المُقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي

التوصيات:

تعتبر دراسات العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات العامة الصحية أمراً حيويًا لتطوير نظم الرعاية الصحية وتحسين تقديم الخدمات. إليك توصيات ملموسة تستند إلى دراسة تفصيلية لتلك العلاقة، تهدف إلى تحسين الأداء والفعالية في قطاع الخدمات الصحية.

1. تعزيز التعليم والتدريب:

يُنصح بتعزيز برامج التعليم والتدريب للفرق الطبية والمهنيين الصحيين. يشمل ذلك توفير فرص التدريب المستمر لتحديث المعرفة والمهارات، وتوجيه الاهتمام نحو التطورات الطبية الحديثة والتكنولوجيا الطبية. يمكن أن يسهم ذلك في تحسين كفاءة الفرق الطبية وتعزيز قدرتها على تقديم خدمات صحية عالية الجودة.

2. تعزيز الابتكار والأبحاث الطبية:

يُفضل دعم الأبحاث الطبية وتشجيع على الابتكار في مجال الخدمات الصحية. يمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم تمويل للأبحاث العلمية والمشاريع الطبية المبتكرة. يساهم الاستثمار في الأبحاث في تحسين التشخيص وطرق العلاج، مما يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات الصحية.

3. تعزيز التواصل مع المرضى:

يُنصح بتعزيز برامج التواصل مع المرضى وتشجيع المشاركة الفعالة لهم في عملية العناية الصحية. يمكن تحسين تواصل الفرق الطبية مع المرضى من خلال تقديم معلومات شافية وتفصيلية حول خطط العلاج، وتشجيع الحوار المفتوح لتلبية احتياجات وتوقعات المرضى.

4. تحسين إدارة المعرفة:

يجب تعزيز إدارة المعرفة في المؤسسات الصحية لضمان استفادة الفرق الطبية من رأس المال الفكري بشكل أمثل. يشمل ذلك إنشاء نظم لتبادل المعلومات بين الفرق الطبية، واستخدام التكنولوجيا لتسهيل تداول المعرفة والخبرات.

5. تحفيز التفاعل بين الفرق الطبية:

يُشجع على تعزيز التفاعل والتعاون بين الفرق الطبية المختلفة. يمكن تحقيق ذلك من خلال إقامة فعاليات وورش عمل مشتركة، وتبادل الخبرات والتحديات. يساهم هذا التفاعل في تعزيز فهم متعدد التخصصات وتحسين تكامل الخدمات الصحية.

6. تحسين بنية الرعاية الصحية:

يوصى بتحسين بنية الرعاية الصحية لضمان توفير خدمات متكاملة وفعّالة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير نظم الصحة الإلكترونية وتحسين تدفق

المعلومات بين الوحدات الصحية المختلفة. يساهم ذلك في تحسين تجربة المريض وجعل الخدمات الصحية أكثر فعالية.

7. تشجيع على مشاركة المجتمع:

يمكن تعزيز جودة الخدمات الصحية من خلال تشجيع المشاركة المجتمعية. يمكن أن تكون وجهات نظر وتوقعات المجتمع محورًا هامًا لتشكيل وتطوير الخدمات الصحية. يُفضل تشجيع المشاركة في القرارات المتعلقة بتصميم وتقديم الخدمات.

8. تقييم دورات التدريب والتطوير:

ينبغي تقييم دورات التدريب والتطوير المقدمة للفرق الطبية لضمان تحقيق الأهداف المستهدفة. يشمل ذلك تقديم تغذية راجعة من المشاركين وتحليل نتائج الدورات. يُسهم التقييم المنتظم في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وضمان استمرارية تطوير المهارات.

9. تعزيز الشفافية والمساءلة:

يُفضل تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الصحية. يجب على المؤسسات الصحية نشر معلومات حول أدائها والجودة المقدمة، والاستماع إلى ملاحظات المرضى والمجتمع. يعزز هذا الشفافية ويحفز على تحسين الأداء.

10. توفير الدعم المؤسسي:

يجب على الهيئات الحكومية والمؤسسات الصحية توفير الدعم المؤسسي اللازم لتحسين رأس المال الفكري وجودة الخدمات العامة الصحية. يتضمن ذلك تخصيص الموارد المالية والبشرية بشكل مناسب، وتوفير بيئة داعمة للأبحاث والابتكار، وتشجيع على تبني أفضل الممارسات. باختصار، يتطلب تحسين جودة الخدمات العامة الصحية التركيز على تطوير رأس المال الفكري لدى الفرق الطبية والمهنيين الصحيين. من خلال تبني التوصيات المذكورة، يمكن تعزيز الفعالية والكفاءة في تقديم الرعاية الصحية وضمان تلبية احتياجات المجتمع بشكل فعال.

(رأس المال الفكري مدخل لتحسين الخدمات العامة المقدمة داخل المنظمات...) سالي محمد علي