

دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

د. بن العاربية حسين جامعة أحمد دراية بأدرار- الجزائر
د. تيقاوي العربي جامعة أحمد دراية بأدرار- الجزائر
د. صديقي أحمد جامعة أحمد دراية بأدرار- الجزائر

تاريخ التقديم: 2018/4/15
تاريخ القبول: 2018/5/21

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مقدار تأثير القدرة على تعلم الأفراد داخل المنظمة على تراكم رأس المال الفكري والدور الذي يلعبه في تحسين أداء المنظمة، ولتحقيق ذلك قام الباحثون بتصميم استبانة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المبحوثة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، وتوصلت الدراسة بعد اختبار فرضياتها إلى وجود تأثير مباشر بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين تراكم رأس المال الفكري والذي بدوره يؤثر تراكم رأس المال الفكري تأثير ايجابي ومباشر على أداء المنظمة، كما توصلت إلى وجود تأثير غير مباشر بين القدرة على التعلم التنظيمي وأداء المنظمة، وتوصي الدراسة بضرورة اهتمام قيادات المستشفيات بإدارة المعارف الطبية التي يمتلكها الأفراد العاملون بمختلف صفاتهم، إذ أنها تمثل رأس مال فكري تمتلكها المستشفيات المبحوثة، والعمل على الاهتمام بالعميل الداخلي للمستشفى إذ انه هو في النهاية الذي يمتلك القدرة على التعلم من تجاربه بالمستشفى وهو الذي تتراكم عنده المعرفة ليعمل على نشرها في كافة أنحاء المستشفى لرفع من مستوى الأداء والرضا لدى المرضى.

المصطلحات الرئيسية للبحث/ تراكم رأس المال الفكري، التعلم التنظيمي، الأداء التنظيمي.



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية

العدد 104 المجلد 24

الصفحات 102-121



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

مقدمة:

أن عصر اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات فرض على العديد من المنظمات التوجه نحو اعتماد على الموارد غير الملموسة بالمقارنة مع الموارد الملموسة بهدف خلق قيمة لمخرجات ولأعمال المنظمات، من خلال التركيز أساساً على براءات الاختراع والعلامة التجارية وسمعة المؤسسة والتركيز على معيار الجودة في تقديم الخدمات للعملاء... الخ، إلا أن المشكلة التي تعيق المنظمات تتمثل في عدم مقدرتها على إظهاره ذلك في ميزانيتها باعتبارها قيم غير ملموسة، إن مبدأ تحقيق التحاج والربحية في المدى الطويل أصبح يركز على امتلاك رأس مال فكري من خلال خلقه وبناءه وقياسه وتراكمه في المؤسسة الذي يخلق في النهاية ميزة للمؤسسة تساعد على التعلم التنظيمي وعلى تحسين وضعيتها أداءها بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة.

لقد أصبحت المتغيرات الاقتصادية تمتاز بالضبابية في مجتمع المعرفة والمعلومات إن خلق وتكوين معرفة حالية للمستقبل يعد بمثابة غاية وتحدي للمنظمات ويعتمد ذلك على مدى قدرة المنظمات على خلق تراكم ايجابي وكبير لرأس مالها الفكري من خلال الاستخدام الجيد لأدوات الذكاء الاقتصادي مثلاً والتكنولوجي، إلا أن ما تعانيه الدول العربية من خلال منظماتها عدم القدرة على تقليص الفجوة بين المستوى التنافسي من جهة وبين ما يطرح في السوق من تقنيات حديثة وبعض المنظمات الرائدة وصلت إلى ذلك إلا أن في الأغلب مازالت لم ترتقي إلى بناء وتشكيل للموارد غير الملموسة وعدم الاستغلال الجيد لها باعتبار امتلاك لعوامل الإنتاج التقليدية وبعيد عن امتلاك العوامل الجديدة التي تتماشى مع عصر المعرفة الأمر الذي يحتم عليها ضرورة التفكير في امتلاك المعرفة وخلقها والسعي إلى بناء كفاءات وجدارات في مواردها البشرية لتعزيز موقعها التنافسية بالتركيز على التعلم التنظيمي من جهة وتحسين أداءها من جهة أخرى.

إشكالية البحث:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية للبحث والنزول الميداني إلى إدارة المستشفيات المبحوثة، تم التعرف على وجود حاجة لهذه المؤسسات إلى الاهتمام بتعليم المورد البشري ورفع قدرته على التعلم من المنظمة لتزويد في النهاية في تراكم مهارتها وخبراته... الخ، لذلك كان من الضروري طرح الإشكالية التالية على إدارة المستشفيات المبحوثة والمتمثل في:

ما مستوى قدرة المنظمات المبحوثة على التعلم التنظيمي لتحسين أداءها الاستشفائي في ظل تراكم رأس المال الفكري؟

ويمكن من خلاله طرح التساؤلات التالية:

- ما الإطار النظري تراكم رأس المال الفكري ومكوناته؟
- ما مستوى استفادة العاملين بالمنظمة من عمليات التعلم التنظيمي في تحسين مستوى خبراتهم ومهاراتهم؟
- ما مستوى العلاقة بين القدرة على التعلم التنظيمي للعاملين ومستوى تحسين أداء التنظيمي في ظل تراكم رأس المال الفكري؟

أهمية البحث:

ينبع أهمية البحث من أهمية القطاع باعتباره يكتسب أهمية وتأتي أهميته من أهمية المتغيرات المبحوثة تراكم رأس المال المعرفي في المجال الطبي والقدرة على التعلم من المستشفيات التي يعمل بها الأفراد المبحوثين وباعتبار حساسية قطاع الحصة نظراً لارتباطها بالمواطن والبيئة وبوصفهما مفهوماً حديثين نسبياً ولا زال بحاجة إلى المزيد من التأصيل النظري والتشخيص بمضمونهما، وتعد هذه الدراسة إضافة لدراسات التي سبقتها والمشابهة لها على المستوى العربي.

تنطلق هذه الدراسة من تناول متغيرات تكاملية ومعرفية غير مستقر في بيئة الأعمال وارتباطهم بالموارد البشري والفكري من جهة أخرى، وتعد هذه الدراسة من الدراسات المعول عليها في المستشفيات الجزائرية فضلاً عن وصفها محاولة لمعرفة الآثار المترتبة عن قدرة العاملين على التعلم من منظماتهم ومساهمة ذلك في تراكم رأس مالها الطبي وفي تحسين وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية.



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

أهداف البحث:

- تسعى هذا البحث إلى الوصول إلى الأهداف الآتية:
- التعرف على الإطار النظري للقدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة؛
- التعرف على مدى مساهمة التعلم التنظيمي في زيادة التراكم المعرفي لدى العاملين في المنظمات المبحوثة؛
- التحقق من ما إذا كان التعلم التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية له الأثر الكبير والايجابي على أداءها من منهنج تراكم رأس المال الفكري؛
- تقديم مجموعة من التوصيات للقيادة المعرفية الطبية في المؤسسات المبحوثة للاستفادة منها مستقبلاً في تطوير أداءها.

منهج البحث:

اتبع البحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي في جانبه النظري بغرض توضيح ووصف متغيرات البحث المدروسة، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمد البحث على المنهج التحليلي بهدف تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام برنامج SPSS ومخرجاته الإحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين، تحليل الانحدار... الخ).

متغيرات البحث:

يتضمن البحث ثلاثة متغيرات وهي كالتالي:

المتغير المستقل الأول: ويتمثل في القدرة على التعلم التنظيمي (القدرة على الاستيعاب، القدرة على التحول) استناداً إلى دراسة (Hsu Ya-Hui, 2008)، وتم التعبير عنها من الفقرة (01) إلى (19)

المتغير الوسيط: ويتمثل في تراكم رأس المال الفكري (رأس المال البشري، والهيكل، والزبوني)، استناداً إلى دراسة (Indro, 2001) ومثلت من الفقرة (20) إلى الفقرة (41)

المتغير المعتمد: ويتمثل في الأداء التنظيمي ومحاوره (المحور المالي، محور العمليات الداخلية، محور النمو والتعلم، محور العملاء) استناداً إلى دراسة (Kaplan and Norton, 2006) وتم التعبير عنه بالفقرات من (42) إلى (62)

فرضيات البحث:

- تحتوي الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:
- H0: لا يوجد أثر مباشر وایجابي بين تراكم رأس المال الفكري وبين القدرة على التعلم التنظيمي مجتمعة على الأداء التنظيمي.
- وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- H1: لا يوجد أثر مباشر وایجابي ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى معنوية أقل من 0.05.
- H2: لا يوجد أثر مباشر وایجابي ذو دلالة معنوية بين تراكم رأس المال الفكري وبين الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى معنوية أقل من 0.05.
- H3: لا يوجد أثر مباشر وایجابي ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى معنوية أقل من 0.05.



I. الإطار النظري للبحث:

1- تراكم رأس المال الفكري ومكوناته:

يقترن رأس المال الفكري حسب (Miller, 1999: 42-45) بالأصول المعنوية المتجمعة المستوحاة من السوق الذي تتعامل معه المنظمة، ولا يقف رأس المال الفكري عند تلك المعارف والمهارات بل يمثل كل أشكال الملكية الفكرية من براءات الاختراع وحقوق المؤلف، بالإضافة إلى الخبرة والمعرفة العلاقات والعمليات والاكتشافات والابتكارات في مجال الأعمال، ويمكن تصنيف رأس المال الفكري حسب (Yuliani Rachma, 180: 2012) كجزء غير مرئي أو غير ملموسة من الميزانية العامة للمنظمة يتكون من أفراد ذا كفاءة، والبنية الهيكلية الداخلية للمنظمة والخارجية، وبالتالي يمثل رأس المال الفكري وفق رأي (Bassi, 25-30: 1997) تلك المعرفة الكلية للمنظمة التي تأخذ قيمتها من مكونات رأس المال الفكري المتمثل في رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العملاء.

في حين أشار (Mason, 2005: 62) بأن رأس المال الفكري يمثل " المعرفة، الخبرة المطبقة، وعمليات المشروع والتكنولوجيا، وعلاقات الزبائن، والمهارات الاحترافية، والتي تعتبر كلها أصول قيمة للمنظمة"، وعرفه معهد اقتصاديات واشنطن (DC) في أحدث دراسته لرأس المال الفكري¹ حسب (Di Stefano, Kalbaugh, 1999: 94-95) إلى أنه " تلك المعارف والمهارات للموظفين القادرة على حل المشكلات التنظيمية بكفاءة القيمة الاقتصادية للدول تعتمد على الموظف ذا المهارات والمعارف الرامية إلى حل مشكلات الأعمال القيمة السوقية للمخرجات المنظمة"، وفي نفس السياق وصف توماس ستورات (T Stewart) رأس المال الفكري نقلا عن (Jamal et al, 2007: 595-609) بأنه " تلك المواد الفكرية التي تم تشكيلها وتخزينها وترقيتها إلى أصول أعلى قيمة وتحتوي تلك المواد الفكرية على المعرفة والمعلومات، الملكية الفكرية، والخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتتسبب الثروة".

ويرى البحث إجمالاً إن رأس المال الفكري يمثل جميع الأصول المعنوية غير الملموسة التي تعرف على أنها " تلك المعارف الإنسانية والخبرات والمهارات والإبداعات البشرية التي توضع موضع الاستخدام لخلق قيمة مضافة كابتكارات تنظيمية لتحسين العمليات الداخلية للمنظمة الرامية إلى تكوين وخلق رأس مال زبوني عن طريق زيادة حصتها السوقية والمحافظة على ولاء الزبائن الحاليين والمحتملين لإنتاج قيمة مضافة إلى المنظمة".

اختلفت وجهات النظر بين الباحثين حول ماهية ومكونات رأس المال الفكري وهي تقترب من مداخل رأس المال الفكري أكثر من القياس الحقيقي للمعرفة التنظيمية، ويرى (Steward, 1997: 21) أن رأس المال الفكري يتواجد في ثلاثة مواقع في المنظمة وتمثل في العاملون هنا صناع للمعرفة ويعتبرون رأس مال بشري للمنظمة، فيعبر عن الآلية التي تدير العمل سواء كانت إدارية أو تقنية وبالتالي هي ثابت بالمنظمة، أما الزبائن فهم رأس مال للمنظمة باعتبارهم سبب وجودها، فقد أشار (Indro, 2001: 8) إلى أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة أصناف وهي رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي ورأس المال الخارجي، ولقد قدم (Tony, 2003: 50-72) عناصر رأس المال الفكري حسب المعرفة والمهارات التي تمثل رأس مال بشري، ورأس مال تسويقي الذي يعبر عن رضا العميل وسمعة المؤسسة، ورأس مال تنظيمي الذي يشير إلى براءة الاختراع، والبحوث والتطوير... الخ. وأخيراً يشمل رأس المال الفكري ثلاثة مكونات تتمثل في:

- رأس المال البشري: ممثلاً في الأفراد ذوي المعرفة والمهارة والخبرة، ويعرفه كل من (Hennie, 614: 2002) على أن رأس المال البشري " المعرفة الضمنية الموجودة في أذهان العاملين والتي تتضمن المهارات والمعرفة وتوجيهات العاملين ورأس المال البشري بمجرد مغادرة العاملين المنظمة".

- رأس المال الهيكلي: ممثلاً في المعارف المرزمة، والهيكل التنظيمي، وجميع مستندات المنظمة وأساليب تخزين المعرفة التنظيمية، ويعرفه (Bonties, 1999) رأس المال الهيكلي على أنه " عبارة عن مقدرة المنظمة لتلبية متطلبات السوق ويتضمن الهياكل والأساليب لتنفيذ الأعمال التي تدعم سعي العاملين لتحقيق الأداء الفكري الأمثل".



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

- رأس المال الزبوني: متمثلاً في العلاقات الداخلية والخارجية للمنظمة التي تخلق نوعاً من الولاء والرضا للعملاء، ويقصد به أيضاً حسب (العززي وآخرون، 2001: 30) " قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم والمتمثل برضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة منه وتلبية رغباته واحتياجاته بالسرعة الممكنة ومشاركة في أعمالها وصفقاتها ومد جسور التعاون معه".

ويتم سؤال المستقصى من خلال توزيع استبيان على أفراد العينة لقياس مستوى تراكم رأس المال الفكري بالمستشفى المبحوث ولمعرفة الأهمية التي يكتسبها المورد البشري ومستوى التكنولوجيا المستعملة، فضلاً عن التعرف على مدى الاهتمام بالمرضى وسعى المستشفى إلى تقديم الأفضل.

2- التعلم التنظيمي وأبعاده:

يقصد بالتعلم وفق (Mckenna, 2000) نقلاً عن (البغدادي، 2006: 5) على أنه " يتضمن تغييراً ذا علاقة دائمة بالسلوك والذي يحدث نتيجة للممارسة أو خبرة سابقة ويتركز على اكتساب المعرفة والمواقف والقيم والمهارات"، قبل أن نتحدث عن مفهوم التعلم التنظيمي لا بد من التمييز بينه وبين منظمة التعلم التي يمكن تعريفها على أنها المنظمة الماهرة في إنشاء، اكتساب، ونقل المعرفة، وفي تعديل السلوك بما يعكس المعرفة والرؤى الجديدة، ومن هذا التعريف نلاحظ إن هذا النوع من المنظمات لا يقف عند مستوى نقل المعرفة أو الفهم وإنما تتجاوز ذلك إلى السلوك مما يجعل من عملية التعلم عملية عميقة وكأنها تتعلق بتغيير المنظمة وأشار (نجم، 2008: 260) في إطار العملية المستمرة يكون التعلم بمثابة عملية إعادة بناء المنظمة. يقصد بالتعليم التنظيمي حسب (العصيمي، 1428هـ: 3) بأنه " عملية استثمار خبرات ومهارات وتجارب المنظمة والأفراد العاملين بها، ورصد المعلومات الناجمة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة، ثم مراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها"، وأشار (Hus Ya- Hui, 2008) إلى الإطار المفاهيمي للتعلم التنظيمي الذي يتم من خلاله تخزين المعرفة المفيدة في المنظمة عن طريق التعلم الفردي ويتم استرجاعها بشكل صحيح وتطبيقها في إدخال تحسينات عند الحاجة إليها أنها تحسن العمل التنظيمي من أجل الاستجابة للبيئة والتحديات غير المتوقعة، أما (Senge, 1990) فيرى أن عملية التعلم التنظيمي هي الاختبار والمراجعة المستمرة للخبرات وتحويلها إلى معرفة تستطيع المنظمة الحصول عليها وتوظيفها لأغراضها الرئيسية، وبين (Sheng , 2012 : 62-63) في موضع آخر أن التعلم التنظيمي " لا يمكن أن يتحقق إلا عن طريق التعلم الفردي، لذلك فالتعلم الفردي يمكن اعتباره كنقطة انطلاق للتعلم التنظيمي".

وفي هذا الصدد أشار كل من (cohen & Levinthal, 1990) و(Kought & Zander, 1992) و(Teece, 1998) فضلاً عن دراسة (Hsu Ya-Hui, 2008) إلى إمكانية قياس التعلم التنظيمية من وجهة نظر تراكم رأس المال الفكري من خلال الاعتماد على مدى التعلم الذي يمكن أن تستفيد منه المنظمة في مواردها البشرية والهيكلية ومن زبائنها، حيث بينوا إلى أن عنصر استيعاب المعرفة وتخزين المعلومات الخارجية من أجل تحويلها إلى معرفة ومعلومات والتعبير عنها والتي في النهاية تبين مدى قدرة المنظمة على الزيادة في قيمة المعرفة واستيعابها وتحويلها إلى شكل آخر مفيدة للمنظمة، ومنه يمكن القول أن قياس مستوى التعلم التنظيمي وفق منهج تراكم رأس المال الفكري يكون حسب (Sheng , 2012 : 62-63) من خلال:

1-2- القدرة على الاستيعاب:

والتي تشير إلى القدرة على تمييز قيمة المعرفة الجديدة، والحصول على المعلومات الخارجية واستيعابها بطريقة أو بأخرى لاستخدامها في الإنتاج، والحصول على التقنيات الجديدة واستقبال كل ما لديه علاقة بالمعرفة وتطويرها من المحيط الخارجي، والعمل على تطويرها ونقل إلى الذاكرة التنظيمية.

2-2- القدرة على التحول:

تعتمد كملاً للعنصر السابق وتمثل إمكانية المنظمة في تحويل وتوليد المعرفة من المعلومات الخارجية ومن التكنولوجيات الجديدة لتحقيق تنمية وتعليم مستمر.



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

وبالتالي سيتم اعتماد النموذج الذي قدمه (Hsu Ya-Hui, 2008) لمعرفة مدى مساهمة التعلم التنظيمي وتأثيره الايجابي على نشاط المنظمة من خلال القدرة على الاستيعاب، القدرة على التحويل، وقدم تم تخصيص استبيان لقياس ذلك.

وقد تم قياس التعلم في هذا البحث من خلال سؤال المستقصى عن بعض الجوانب المتعلقة بالقدرة على الاستيعاب والتحويل بهدف معرفة مدى تشجيع الإدارة على التعلم التنظيمي ومدى سماحها للعاملين من تطبيق ما تعلموه والتعلم من أخطاءهم التي تحدث في العمل والاستفادة من النقاش في تصحيح تلك الأخطاء ونشر المعرفة المتميزة والثناء على القائمين بها للتعلم منها وحث الآخرين على الاقتداء بها.

3- الأداء التنظيمي ومحاورة:

يعد الأداء مؤشراً مهماً تبنى عليه العديد من القرارات الإدارية المهمة، فهو الذي يحدد اتجاهات سير نشاطات المنظمة سلباً أو إيجاباً، ويحدد مدى الاقتراب أو الابتعاد عن تحقيق الأهداف، ويرجع أصل كلمة الأداء إلى الكلمة الانجليزية (Performance) والتي تعني الانجاز، التنفيذ، النتائج، وبالتالي يقصد بالأداء حسب (Alain Lambert, 1996 : 2) انه " تنفيذ الأعمال بناء على هدف أو مجموعة أهداف مع مراعاة النتائج المترتبة عن هذه الأعمال".

يرى البعض أن الأداء عبارة عن نتيجة نهائية لنشاط المنظمة وذهب إلى ذلك (wright, 1996 : 259) عندما عرف الأداء بأنه " تلك النتائج التي تسعى المنظمة وتعمل على تحقيقها"، ووصفه (الشماخ، 1999: 85) بأنه " المحصلة النهائية التي تسعى المنظمة وتعمل على تحقيقها".

إن اهتمام المنظمات بما تحققه في النهاية بغض النظر عن طبيعة نشاطها يعد بمثابة هدف تريد تحقيقه وهو ما يحدد قيمة أداؤها ومن خلال هذا عرف (Wheelen & Hanger, 2000 : 231) الأداء على أنه " النتيجة النهائية لنشاطات المنظمة"، بينما أشار (Evan, 1976 : 519) إلى ضرورة التنسيق بين مختلف أنشطة المنظمة لما أشار إلى أن الأداء يعبر عن " قدرة المنظمة بالتواصل مع العمليات التنظيمية المتمثلة بالمدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية".

وأوضح (Koher, 2003) هذا المفهوم بشيء من التفصيل على أن الأداء التنظيمي نقلا عن (البغدادي، 2006: 159) على أنه " تخصيص مناسب للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية بوجود إدارة فاعلة متمكنة من وضع الاستراتيجيات بشكل واضح ومعروف للجميع"، ويأكثر خصوصية أشار (Schermerhor, et al., 2000 : 11-14) إلى أن الأداء يعتمد على الاختيار الجيد للموارد البشرية من خلال تعريفه للأداء على أنه " النواتج المتحققة من مجموع تفاعل النشاطات المنظمة لمواردها والمتمثل بقدرة المنظمة في الحصول على أشخاص جيدين والحفاظ على النتائج الجيدة".

ومع تبني الباحثان لأنموذج (Kaplan & Norton) في قياس الأداء التنظيمي فإنه كان يأمل إلى قياس الأداء عن طريق بيانات فعلية من واقع سجلات المنظمات عينة الدراسة، ولكن نتيجة للصعوبات التي واجهت الدراسة أثناء التطبيق، فقد تم الاعتماد على البيانات اللامعلمية باستخدام طريقة الاستبيان المحكم، والذي يمكن من خلاله قياس محاور الأداء والمتمثل في محور العمليات الداخلية، ومحور الزبائن، ومحور التعلم والنمو، وتم تسكين المحور المالي نظراً لحساسيته وامتناع قيادة المنظمات المبحوثة في عينة الدراسة عن الإجابة عن تساؤلاته من جهة، والإفصاح عن القيم المالي الحقيقية.

3-1- محور العمليات الداخلية: يقصد بالعمليات الداخلية هو ما تقوم به المنظمة من أفعال في سبيل إرضاء العميل، من خلال تحديد الأدوات التي ستمكنها من تحقيق التحسن في الإنتاجية.

3-2- محور العملاء: يعكس هذا المحور أداء الأنشطة التي تؤدي إلى تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم ومدى قدرة المنظمة على تحقيق رضاهم، إذ يعد تحقيق رضا الزبون هدفاً تسعى إليه المنظمات إلى تحقيقه، من خلال تطبيق فلسفة جودة الخدمات.

3-3- محور التعلم والنمو: يبين مدى قدرة المنظمة على إحداث تنمية في القدرات الفكرية للعاملين ومستويات مهاراتهم وإحداث التطوير في هيكلها وثقافتها، إي القدرة على إحداث الإبداع التنظيمي.



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

II. الطريقة والأدوات:

1- مجتمع البحث والعينة:

يعتبر قطاع الصحة من أهم القطاعات الحساسة في الدول الذي يقوم على تقديم خدمات الرعاية الصحية الى أفراد الدول إن تطور هذا القطاع قائم على ما تمتلكه الدول من كفاءات بشرية ذات المهارات والمعارف الطبية الجيدة وما تستعمله من تقنيات متطورة في تسهيل العملية الطبية والصحية والتي تركز في مجمل ذلك على رأس مالها الفكري الذي يتراكم بشكل يسمح بزيادة الثقة في الخدمات الطبية والرفع من معدلات تكرار العودة والبحث عن تلك الخدمات، يتم التركيز في هذه الورقة البحثية على خلفية إجراء دراسة ميدانية على المؤسسات الاستشفائية وذلك لأسباب التالية:

- يعتمد هذا القطاع أكثر على رأس المال الفكري؛

- يرتكز المجال الطبي على كثافة المعرفة والقيمة المضافة في تحسين تقديم الخدمات الطبية.

2- أسلوب جمع البيانات والمعلومات:

تم تصميم استبيان للدراسة من خلال تقسيمه إلى ثلاثة محاور يتعلق المحور الأول بقياس رأس المال الفكري وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور جزئية تتعلق الأول بقياس رأس المال البشري والثاني بقياس رأس المال الهيكلي، وأخيراً رأس المال الزبوني، وقد استفاد البحث من الدراسات النظرية التأصيلية المتصلة بموضوع البحث فضلاً عن العديد من الدراسات السابقة في تصميم هذا المحور.

أما بخصوص المحور الثاني فيتعلق بالقدرة على التعلم التنظيمي فقد تم الاستعانة بالدراسات السابقة النظرية منها والتطبيقية بغية تحديد الجوانب المتعلقة بالتعلم التنظيمي حسب (العصيمي، 1428هـ: 3)، باعتبارهم بعدين اعتمد في قياس القدرة على التعلم في المنظمات الاستشفائية الجزائرية، وقد ركز الباحثان على محاولة معرفة مدى مستوى تشجيع الإدارات العامة للمستشفى المدروس على التعلم التنظيمي.

أما المحور الثالث فيتعلق بقياس الأداء التنظيمي للمستشفيات محل الدراسة وصمم هذا المحور بناء على العديد من الدراسات السابقة، وبالكاتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة وقد اعتمد الباحثون في هذا البحث على نموذج (Kaplan & Norton) في قياس أداء المستشفى باستخدام بطاقة الأداء المتوازنة حسب رأي الباحث (بأسرودة، 2006 : 131)، والتي بناء عليها أخذ الباحثون ثلاثة أبعاد للتطبيق والمتمثل في محور العمليات الداخلية، محور الزبائن، محور النمو والتعلم، وقد تم استبعاد المحور المالي نظراً لصعوبة إسقاطه على دراسة الحالة، وخصصت مقياس ليكرت ذو خمس درجات لتفريغ إجاباتها العينة المدروسة بالنسبة لجميع المحاور.

تم اختيار عينة قصدية تتكون من 50 مفردة مختارة من بين العاملين في المستشفى يمثلون أعضاء الإدارة العليا (الأطباء، الممرضون، الإداريين)، في مستشفى رقان بولاية أدرار، وذلك بغرض قياس مستوى الأداء التنظيمي لمعرفة قدرة العاملين فيه على التعلم من التجارب السابقة وما تعلموه سابقاً قبل توظيفهم، وما تمتلك المؤسسة من تراكم سابق لرأس مالها الفكري، فقد تم توزيع 50 استبيان واسترجعت 48 استبيان وقد خضعت للتحليل كلها مما يعني أن نسبة الاستجابة بلغت 96 %، إذ بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ لتراكم رأس المال الفكري 82 % مما يدل على وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وتشير إلى جودة في قياس الأثر المباشر للتعلم التنظيمي على تراكم رأس المال الفكري ودوره في تحسين الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوثة، ولمعرفة مدى ثبات محور الدراسة في المستشفى تم قياس ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(01): معامل ثبات أداة الدراسة

رقم الفقرة	المحور	ألفا كرونباخ	المعنوية
10-1	القدرة على الاستيعاب	0.865	0.000
19-11	القدرة على التحويل	0.899	0.000
19-1	القدرة على التعلم التنظيمي	0.892	0.000
30-20	رأس المال البشري	0.864	0.000
36-31	رأس المال الهيكلي	0.785	0.000
41-37	رأس المال الزبوني	0.654	0.000
41-20	رأس المال الفكري	0.789	0.000
48-42	محور العمليات الداخلية	0.829	0.000
55-49	محور العملاء	0.754	0.000
62-56	محور التعلم والنمو	0.895	0.000
62-42	الأداء التنظيمي	0.841	0.000
	تأثير القدرة على التعلم على الأداء التنظيمي في ظل تراكم رأس المال الفكري	0.820	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

1. محور القدرة على التعلم التنظيمي:

انطلاقاً من الجدول أعلاه الذي يوضح معامل ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمكونات القدرة على التعلم التنظيمي يتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للقدرة على الاستيعاب (0.865) و القدرة على التحويل ب(0.899) والتي تشير جميعها إلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وتشير إلى جودة قياس مستوى القدرة على التعلم التنظيمي مما يؤكد على مصداقية وجودة أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة.

2. محور تراكم رأس المال الفكري:

انطلاقاً من الجدول أعلاه الذي يوضح معامل ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمكونات رأس المال الفكري يتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.654) و (0.864) لكل مكون من مكونات رأس المال الفكري والتي تشير جميعها إلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وتبين مدى جودة قياس مستوى رأس المال الفكري مما يؤكد على مصداقية وجودة أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة وتبين مستوى الفهم الجيد لها الذي يتطابق إلى حد كبير مع الفهم الذي يريده الباحث.

3. محور الأداء التنظيمي:

يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الفرعية للأداء التنظيمي تتراوح ما بين (0.754) و (0.895) لكل مكون من مكونات الأداء التنظيمي والتي تشير إلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وتبين مدى جودة قياس مستوى الأداء التنظيمي مما يؤكد على مصداقية وجودة أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة.

III. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

الجدول(02): الخصائص الشخصية لأفراد العينة المبحوثة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	25	52.8
	أنثى	23	47.2
العمر	أقل من 25 سنة	08	16.7
	من 25- إلى أقل من 35 سنة	15	31.25
	من 35- إلى أقل من 45 سنة	12	25
	من 45 سنة فأكثر	13	27.08
التخصص	طبيب	04	18.4
	تمريض	25	52.8
	إداري	19	39.5
المؤهل العلمي	ثانوي	07	14.6
	تقني سامي	10	20.8
	الليسانس	25	52.5
	ماجستير	02	4.2
	دكتوراه في الصحة	04	8.4
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	09	18.7
	من 5 إلى 10 سنوات	13	27.08
	من 10 إلى 15 سنة	10	20.8
	أكثر من 15 سنة	16	33.34

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

1- التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية:

1-1- التحليل الوصفي لمتغير الجنس:

يلاحظ أن غالبية المبحوثين كانوا ذكور بنسبة 52.8% بالمقارنة مع الإناث 47.2% مما يدل على التقارب من حيث الجنسين فيما يتعلق بالإقبال على المهن الطبية وتكوين رأس المال المعرفي طبي في المستشفى المبحوث.



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

2-1- التحليل الوصفي لمتغير العمر:

يلاحظ أن غالبية أعمار الفئة المبحوثة تتراوح ما بين 25 سنة إلى ما فوق 45 سنة بنسب تتراوح ما بين 31.25% و 25% وكان أقل فئة من 25 سنة.

3-1- التحليل الوصفي لمتغير التخصص الوظيفي:

يلاحظ أن أغلبية المبحوثين كانت تخصصاتهم الوظيفية تمثل فئة الممرضين بنسبة 52.5%، ثم تليها فئة الإداريين بنسبة 39.5%، بينما أقل مشاركة كانت لأصحاب فئة الأطباء حيث بلغت نسبتهم 18.4% ويرجع ذلك إلى أن نسبة تمثيل الأطباء في التوظيف أقل وانتقالها إلى إنشاء عياداتهم الخاصة.

4-1- التحليل الوصفي لمتغير المؤهل العلمي:

يلاحظ أن أغلبية المبحوثين كانوا من العاملين المتحصلين على شهادة الليسانس وكانت نسبتهم 52.5% وتليها التقنيون السامون بنسبة 20.8% وكانت أقل نسبة لحاملي الشهادات المتحصلين على الماجستير بنسبة 4.2%.

5-1- التحليل الوصفي لمتغير الخبرة العملية:

يلاحظ أن غالبية المبحوثين كانوا من العاملين ذوي الخبرة المهنية أكبر من 15 سنة بنسبة 33.33% وتليها ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 27.08% وكانت أقل نسبة للذين قضوا فترة أقل من 5 سنوات بنسبة 18.7%.

2- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمحاوير متغيرات الدراسة من خلال استعراض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لمتغيرات الدراسة

الفقرات	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
10-1	القدرة على الاستيعاب	3.57	0.846	23.69
19-11	القدرة على التحويل	3.75	0.708	18.88
19-1	القدرة على التعلم التنظيمي	3.28	0.935	28.50
30-20	رأس المال البشري	3.45	0.825	23.91
36-31	رأس المال الهيكلي	3.37	0.895	26.55
41-37	رأس المال الزبوني	3.42	1.002	29.29
41-20	رأس المال الفكري	3.41	0.784	21.93
48-42	محور العمليات الداخلية	3.58	0.717	20.02
55-49	محور العملاء	3.55	0.870	24.50
62-56	محور التعلم والنمو	3.19	0.853	26.73
62-42	الأداء التنظيمي	3.44	0.701	20.37
	تأثير القدرة على التعلم على الأداء التنظيمي في ظل تراكم رأس المال الفكري	3.40	0.698	20.52

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

6-1- تصورات المبحوثين حول متغير القدرة على التعلم التنظيمي:

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لأبعاد القدرة على التعلم التنظيمي أنه يقترب من حالة عدم التأكد لأفراد العينة المبحوثة إذ بلغ (3.28) وبانحراف معياري (0.935) مما يعني أن أفراد العينة يؤكدون على عدم تأكدهم فعلاً من أن لديهم القدرة على التعلم من مستشفياتهم وما يؤكد ذلك معامل الاختلاف الذي بلغ (28.5%).

وبتحليل الأبعاد الجزئية لمتغير القدرة على التعلم التنظيمي نجد أن متغير القدرة على التحويل هو الذي بلغ المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقترب من حالة شبه الاتفاق الذي بلغ (3.75) وبانحراف (0.708)، ويليه متغير القدرة على الاستيعاب بمتوسط حسابي (3.57) وبانحراف معياري (0.846)، مما يعني وجود شبه اتفاق بين أفراد العينة على أنهم يستفيدون من واقع مستشفياتهم لقاء ارتفاع مستوى استيعاب لكل ما هو جديد في المجال الطبي وقدرتهم ومهارتهم في تحويل تلك المعارف إلى خدمات ترضي زبائنهم وتزيد من مستوى ولاءهم.



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

7-1- تصورات المبحوثين حول مكونات رأس المال الفكري:

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لمكونات رأس المال الفكري انه يقترب من حالة عدم التأكد لأفراد العينة المبحوثة حيث بلغ (3.41) وبانحراف معياري (0.784) مما يعني أن أفراد العينة يؤكدون معرفتهم فعلاً من أن مستشفياتهم لديها موارد بشرية وهيكلية يعتمد عليها في تحقيق وخلق قيمة لمرضاهم، وما يؤكد ذلك معالم الاختلاف الذي بلغ (21.93%).

وبتحليل الأبعاد الجزئية لمكونات رأس المال الفكري نجد أن مكون رأس المال البشري احتل المرتبة الأولى حيث يقترب متوسطه من حالة عدم التأكد بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وبانحراف (0.825) وبمعامل اختلاف (23.91%)، ويليه رأس المال الزبوني الذي يقترب متوسطه الحسابي من حالة عدم التأكد بمتوسط (3.42) وبانحراف (1.002) أما معامل اختلاف فقد بلغ (29.29%)، وأخيراً رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي يقترب من حالة عدم التأكد بلغ (3.37) وبانحراف (0.895) وبمعامل اختلاف (26.55%)، والذي عني أن هناك اهتمام ضعيف من قبل المستشفى المبحوث حول إدراك أهمية استغلال الإمكانيات البشرية المتواجدة، والاستفادة من ما يمتلكونه من معارف في سبيل تطوير وتحسين أداء المعرفي والعمل على تحسين وتجديد إمكانياتهم التقنية والعمل على تحسين جودة الخدمات الطبية التي يقدمونها بالإضافة إلى السعي إلى تحقيق الرضا لمرضاهم لزيادة تمسكهم بالخدمات التي تقدمها مستشفياتهم.

8-1- تصورات المبحوثين حول محاور الأداء التنظيمي:

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لمحاور الأداء التنظيمي انه يقترب من حالة شبه التأكد لأفراد العينة المبحوثة إذ بلغ (3.44) وبانحراف معياري (0.701) مما يعني أن أفراد العينة غير متأكدين من أن أداء مستشفياتهم تمتاز بالتحسين والتطوير من خلال العمليات الداخلية للمستشفى ومستوى رضا مرضاهم، بالإضافة إلى عدم معرفتهم من زيادة مستشفياتهم من مستوى تعلمهم من تجاربهم السابقة وما يؤكد على ذلك معامل الاختلاف الذي بلغ (20.37%).

وبتحليل الأبعاد الجزئية لمحاور الأداء التنظيمي نجد أن محور العمليات الداخلية احتل المرتبة الأولى إذ اقترب متوسطه الحسابي من وضعية شبه الاتفاق بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وبانحراف (0.717) وبمعامل اختلاف (20.02%)، ويليه محور العملاء الذي يقترب متوسطه الحسابي من حالة شبه الاتفاق بمتوسط حسابي (3.55) وبانحراف (0.870) أما معامل اختلاف فقد بلغ (24.50%)، وأخيراً محور النمو والتعلم بمتوسط حسابي يقترب من حالة عدم التأكد بلغ (3.19) وبانحراف (0.853) وبمعامل اختلاف (26.73%)، والذي يبين أن هناك رغبة من الأفراد العاملين في المستشفى المبحوث بتحسين وضعية أداء المستشفى ناهيك عن العمل على تحسين مستوى النمو والتعلم التنظيمي من قبل الفئات المبحوثة، بالإضافة إلى التركيز على تحسين الخدمات الداخلية ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الاهتمام بالعنصر البشري الخلاق للمعرفة الطبية والمستخدم لها.

IV. اختبار الفرضيات:

في هذا الجزء يقوم البحث باختبار فرضيات دراسته بإجراء اختبارات ترمي إلى قبول أو رفض فرضيات البحث حسب ما يلي:

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه:

H1: لا يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري في المستشفى الجزائرية محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري ، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) متضمنة في الجدول الآتي:



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

الجدول (04): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري في المستشفى المبحوث.

رأس المال الفكري									المتغيرات
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t		معامل الانحدار	معامل الثبات	
	المعنوية Sig	قيمة f			المعنوية Sig	قيمة t			
0.389	0.000	27.940	0.867	0.788	0.000	4.681	0.567	1.365	القدرة على التعلم التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري - خلال فترة الدراسة- فقد بلغ معامل الانحدار (0.567)، وهذا يعني أن القدرة على التعلم التنظيمي تساهم بنسبة (56.7%) من ما قام به المستشفى المبحوث من رفع قدرات الأفراد المبحوثين لاستفادة من عمليات التدريب والتعليم لزيادة معارفهم ومهاراتهم ساهمت في تحسين مستويات أداء- الأطباء والإداريين والمرضى - من جهة وعكست مستوى الرضا المرتفع لمرضاهم من جهة أخرى- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%)، أو أقل، أما القيمة (1.365) فتتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في رأس المال الفكري.

وتمثل القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R² التي بلغت (0.788)، والتي تعني أن (79%) من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع - رأس المال الفكري - خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى القدرة على التعلم التنظيمي، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (87%)، والتي تبين العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين.

إن نموذج الانحدار البسيط يعد مقبولاً من الناحية الإحصائية، لأن قيمة اختبار f المحسوبة التي بلغت (27.940)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، أو أقل وبدرجة ثقة (95%)، أو أكثر.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه لا يوجد أثر إيجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (يوجد أثر إيجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)).

ولبيان درجة تأثير كل بعد من مكونات القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري في المستشفى المبحوث، تم استخدام الانحدار المتعدد وكما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (05): نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين "مكونات القدرة على التعلم التنظيمي" وبين "رأس المال الفكري" في المستشفى المبحوث.

رأس المال الفكري									المكونات	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t		معامل الانحدار	معامل الثبات		
	المعنوية Sig	قيمة f			الدلالة	المعنوية Sig				قيمة t
					معنوية	0.013	2.684	0.505	0.405	القدرة على الاستيعاب
					معنوية	0.000	5.236	0.379		القدرة على التحويل
0.790	0.000	193.206	0.891	0.794	القدرة على التعلم التنظيمي					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

يتضح من الجدول أعلاه أن نحو (50.5%) من التغيرات التي أجريت على رأس المال الفكري في المستشفى المدروس يعود سببها إلى القدرة على الاستيعاب- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة غير معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (2.684) وهي دالة معنوياً عند مستوى معنوية (0.05)، كما أن نحو (37.9%) من التغيرات التي أجريت على رأس المال الفكري في المستشفى المدروس يعود سببها إلى القدرة على تحويل المعارف الطبية- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (5.236) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وأن نحو (79.4%) من التحسينات التي طرأت على رأس المال الفكري في المستشفى المدروس خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى مكونات القدرة على التعلم التنظيمي ككل في تلك المستشفى، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط القوية الذي بلغ نحو (89.1%) على الانسجام بين هذه المكونات في أثرها على المتغير التابع. وهذا التحليل يعد مقبولاً إحصائياً بدرجة تزيد عن ثقة (95%)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة والتي بلغت (193.206)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم برفض فرضية العدم والقبول بالفرضية البديلة التي تدل على وجود تأثير معنوي ايجابي ومباشر لمكونات القدرة على التعلم التنظيمي وبين رأس المال الفكري في المستشفى المدروس.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه:

H2: لا يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين تراكم رأس المال الفكري وبين الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تراكم رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) متضمنة في الجدول الآتي:

الجدول (06): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين "رأس المال الفكري" وبين "الأداء التنظيمي" في المستشفى المبحوث.

الأداء التنظيمي									المتغيرات
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t		معامل الانحدار	معامل الثبات	
	قيمة f	المعنوية Sig			قيمة t	المعنوية Sig			
0.417	0.000	109.258	0.818	0.669	0.000	10.369	0.682	1.032	رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة تأثير موجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين تراكم رأس المال الفكري والأداء التنظيمي - خلال فترة الدراسة- فقد بلغ معامل الانحدار (0.682)، وهذا يعني أن رأس المال الفكري تساهم بنسبة (68.2%) في توجيه وتحقيق التراكم المعرفي المستفادة منه في تحسين مستويات أداء الأطباء والإداريين والممرضين وإحداث تجديدات هيكلية في معارفها المتعلقة باستحداث عملياتها تشغيلية- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%)، أو أقل، أما القيمة (1.032) فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في الأداء التنظيمي.

وتمثل القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R² التي بلغت (0.669)، والتي تعني أن (67%) من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع - الأداء التنظيمي - خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى رأس المال الفكري وتراكمه، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (82%)، والتي تبين العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين.

إن نموذج الانحدار البسيط يعد مقبولاً من الناحية الإحصائية، لان قيمة اختبار f المحسوبة التي بلغت (109.258)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، أو أقل وبدرجة ثقة (95%)، أو أكثر.



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه (لا يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية لتراكم رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين تراكم رأس المال الفكري وبين الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

ولبيان درجة تأثير كل بعد من مكونات رأس المال الفكري والقدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوثة، تم استخدام الانحدار المتعدد وكما هو موضح في الجدول التالي:
الجدول(07): نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين "مكونات رأس المال الفكري " وبين "الأداء التنظيمي" في المستشفى المبحوث.

الأداء التنظيمي								
المكونات	معامل الثبات	معامل الانحدار	اختبار t			معامل الارتباط R	اختبار f	
			قيمة t	المعنوية Sig	الدلالة		قيمة f	المعنوية Sig
رأس المال البشري	1.036	0.219	2.961	0.004	معنوية	0.809	94.512	0.000
رأس المال الهيكلي		0.490	6.902	0.000	معنوية			
رأس المال الزبوني		0.271	2.683	0.004	معنوية			
رأس المال الفكري								
						0.654	0.416	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21 يتضح من الجدول أعلاه أن نحو(21.9%) من التغيرات التي أجريت على أداء المستشفى المدروس يعود سببها إلى رأس المال البشري- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت(-2.961) وهي دالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05). كما أن نحو(49%) من التغيرات التي أجريت على أداء المستشفى المدروس يعود سببها إلى رأس المال الهيكلي- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت(2.683) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، كما أن نحو(27.1%) من التغيرات التي أجريت على أداء المستشفى المدروس يعود سببها إلى رأس المال الزبوني- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت(2.683) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وأن نحو(65.4%) من التحسينات التي طرأت على أداء المستشفى المدروس خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى مكونات رأس المال الفكري ككل في تلك المستشفى، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط القوية الذي بلغ نحو (80.9%) على الانسجام بين هذه المكونات في أثرها على المتغير التابع. وهذا التحليل يعد مقبولاً إحصائياً بدرجة تزيد عن ثقة (95%)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة والتي بلغت (94.512)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم برفض فرضية العدم والقبول بالفرضية البديلة التي تدل على وجود تأثير معنوي ايجابي ومباشر لمكونات رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي للمستشفى المدروس.

3- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه:

H3: لا يوجد أثر مباشر ويجابي للقدرة على التعلم التنظيمي في الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05)

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) متضمنة في الجدول الآتي:



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

الجدول(08): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين " القدرة على التعلم التنظيمي " وبين "الأداء التنظيمي" في المستشفى المبحوث.

الأداء التنظيمي								المتغيرات	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t		معامل الانحدار		
	المعنوية Sig	قيمة f			قيمة t	المعنوية Sig			
0.394	0.000	29.674	0.787	0.561	0.000	3.657	0.354	0.865	القدرة على التعلم التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة تأثير موجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي - خلال فترة الدراسة- فقد بلغ معامل الانحدار (0.354)، وهذا يعني أن القدرة على التعلم التنظيمي تساهم بنسبة (35.4%) في توجيه وتحقيق التراكم المعرفي المستفادة منه في تحسين مستويات التعلم الفردي والجماعي- الأطباء والإداريين والمرضى- من جهة والقدرة على الاستيعاب للمعارف الجديدة من جهة أخرى وإحداث تحولات جديدة ضمن الإستراتيجية العامة للمستشفى المبحوث- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%)، أو أقل، أما القيمة (0.865) فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في الأداء التنظيمي.

وتمثل القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R² التي بلغت (0.561)، والتي تعني أن (56%) من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع - الأداء التنظيمي - خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى القدرة على التعلم التنظيمي، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (78%)، والتي تبين العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين.

إن نموذج الانحدار البسيط يعد مقبولاً من الناحية الإحصائية، لأن قيمة اختبار f المحسوبة التي بلغت (29.674)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، أو أقل وبدرجة ثقة (95%)، أو أكثر. وبهذه النتائج نرفض الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أنه (لا يوجد أثر إيجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (يوجد أثر إيجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)).

ولبيان درجة تأثير كل بعد من أبعاد القدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث، تم استخدام الانحدار المتعدد وكما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(09): نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين " أبعاد القدرة على التعلم التنظيمي " وبين "محاوير الأداء التنظيمي" في المستشفى المبحوث.

الأداء التنظيمي								الأبعاد		
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t		معامل الانحدار			
	المعنوية Sig	قيمة f			الدلالة	المعنوية Sig			قيمة t	
					معنوية	0.000	4.871	0.297	1.118	القدرة على الاستيعاب
					معنوية	0.000	5.310	0.358		القدرة على التحويل
0.485	0.000	56.318	0.728	0.530	رأس المال الفكري					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

يتضح من الجدول أعلاه أن نحو (29.7%) من التغيرات التي أجريت على أداء المستشفى المدروس يعود سببها إلى القدرة على الاستيعاب- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة غير معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (4.871) وهي غير دالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05). كما أن نحو (35.8%) من التغيرات التي أجريت على أداء المستشفى المدروس يعود سببها إلى القدرة على تحويل المعارف الطبية- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (5.310) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وأن نحو (53%) من التحسينات التي طرأت على أداء المستشفى المدروس خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى مكونات القدرة على التعلم التنظيمي ككل في المستشفى المبحوث، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط القوية الذي بلغ نحو (72.8%) على الانسجام بين هذه الأبعاد في أثرها على المتغير التابع، وهذا التحليل يعد مقبولاً إحصائياً بدرجة تزيد عن ثقة (95%)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة والتي بلغت (56.318)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05). وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم برفض فرضية العدم والقبول بالفرضية البديلة التي تدل على وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمكونات رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي للمستشفى المدروس.

4- اختبار الفرضية الرئيسية العامة:

تنص هذه الفرضية على أنه:

H0: لا يوجد أثر مباشر وإيجابي بين القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري مجتمعة على

الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05)

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري مجتمعة وبين الأداء التنظيمي، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) متضمنة في الجدول الآتي:

الجدول (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين "القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال

الفكري" على "الأداء التنظيمي" في المستشفيات الجزائرية.

الأداء التنظيمي								المتغيرات	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t			معامل الانحدار	معامل الثبات
	قيمة f	المعنوية Sig			الدلالة	المعنوية Sig	قيمة t		
					غ معنوية	0.418	-0.813	-0.064	0.999
0.423	0.000	89.822	0.802	0.642	معنوية	0.000	8.282	0.777	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 16

أشارت النتائج الموضحة في الجدول أعلاه إلى أنه يمكن أن نمثل العلاقة بين المتغيرين المستقلين (القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري) في المعادلة الآتية:

$$OP = 0.999 - 0.064 OLC + 0.777 IC + e$$

إذ أن: (OP) = الأداء التنظيمي. OLC = القدرة على التعلم التنظيمي. IC = رأس المال الفكري = e

الخطأ المعياري.

انطلاقاً من المعادلة السابقة يتبين وجود علاقة تأثير موجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري مجتمعة والأداء التنظيمي- خلال فترة الدراسة- فقد بلغ معامل الانحدار (-0.064)، وهذا يعني أن القدرة على التعلم التنظيمي لوحدها - بافتراض ثبات العوامل الأخرى- تساهم بشكل سلبي في تحسين أداء المستشفى المبحوث بنسبة (63%)، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%)، أو أقل، كما أن نحو (77.7%) من التحسينات والتطويرات التي جرت على أداء المستشفى يعود سببها لرأس المال الفكري- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة اختبار t المحسوبة بلغت (8.282)، وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

وأن مساهمة القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري مجتمعة في تحسين أداء المستشفى المبحوث خلال مدة الدراسة بلغ نحو (64.2%)، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط القوي الذي بلغ نحو (80.2%) على التوافق بين القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري في أثرهما على الأداء التنظيمي، وهذا التحليل يعد مقبولاً إحصائياً بدرجة تزيد عن (95%)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة بلغت (89.822) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم برفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (يوجد أثر ذو دلالة معنوية للقدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري مجتمعة معاً على الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث).

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي **Step Wise Multiple Regression** لتحديد أهمية كل من القدرة على التعلم التنظيمي ورأس المال الفكري منفردة كل على حده لمعرفة مدى مساهمتها في بناء النموذج الذي يمثل تطوير الأداء التنظيمي من خلال القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري، الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (11): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بالأداء التنظيمي من خلال القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري.

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل التحديد R ²	قيمة T	المعنوية Sig	الدلالة
الثوابت	1.003	0.184		5.365	0.000	معنوية
القدرة على التعلم التنظيمي	0.715	0.074	0.698	13.401	0.001	معنوية
رأس المال الفكري	-0.085	0.058	0.712	-0.813	0.418	غ معنوية
اختبارات النموذج	معامل التحديد R ² = 0.640	الخطأ المعياري للنموذج = 0.422	F المحسوبة = 179.584	مستوى المعنوية = 0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 16

يوضح الجدول السابق ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار فقد أحتمل القدرة على التعلم التنظيمي المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (69.8%)، من التباين في المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، تلاه تراكم رأس المال الفكري التي فسرت مع القدرة على التعلم التنظيمي ما مقداره (71.2%)، ومنه يظهر إجمالاً أنه يوجد تأثير معنوي لكل من القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري على الأداء وكانت القوة التفسيرية للنموذج مرتفعة جداً وهذا يبين أهمية النموذج، وبالتالي ينتج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج نموذجين يحوي النموذج الأول متغير القدرة على التعلم التنظيمي وحده مع الثوابت فقط، بينما يعطي النموذج الثاني الثوابت ومتغيري تراكم رأس المال الفكري والقدرة على التعلم التنظيمي، وبالتالي كلا المتغيرين يدخل في نموذج انحدار عناصر القدرة على التعلم التنظيمي ومكونات رأس المال الفكري على أداء المستشفى المبحوث.

V. الخلاصة:

أولاً: نتائج البحث.

تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

1. يشير التعلم إلى التنظيمي إلى ما تعلمه الأفراد والمنظمة من تجاربهم السابقة وفهم مدى قدرتهم على الاستيعاب والتعلم وعلى قدرتهم على تحويلها ما تعلموه إلى معارف وتجارب ناجحة؛
2. يقصد برأس المال الفكري بالأصول الفكرية الخلاقة للمعرفة التي تمتلك مهارات ومعارف وخبرات بشرية وعلاقات الزبائن والتكنولوجيا التي تعتبر كأصول التي توضع موضع الاستخدام لخلق قيمة مضافة للمنظمة؛
3. يعتمد قياس أداء المنظمات على استخدام أسلوب بطاقة الأداء المتوازنة التي تقوم على أربعة محاور تتمثل في المحور المالي والزبائن والعمليات الداخلية ومحور النمو والتعلم.



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

4. تتمثل أبعاد التعلم التنظيمي وفق هذه الدراسة في قدرة الأفراد على التعلم والاستيعاب وفي القدرة على تحويل ما تعلموه إلى أفضل استخدام داخل المنظمة؛ أما بالنسبة إلى رأس المال الفكري فقد تم الاعتماد في قياس تراكمه على رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري.

5. بينت نتائج اختبار الفرضيات أن المستشفى يقوم بـ:

- القيام ببناء رؤى جديدة لواقع المستشفى لتحسين من مستويات أدائها وتهدف إلى إدخال تعديلات على عملياتها الداخلية، وتحسين مستوى رضا زبائنها ومستويات نمو خدماتها؛
 - إجراء تعديلات في التقنيات الطبية وإدخال تحسينات جوهرية في المستشفى المدروس على نظم العمليات الداخلية، مع زيادة الاهتمام بالمرضى في تقديم الخدمات الطبية الجيد؛
 - توجيه وتحقيق التراكم المعرفي المستفادة منه في تحسين مستويات التعلم الفردي والجماعية- الأطباء والإداريين والمرضى- من جهة والقدرة على الاستيعاب للمعارف الجديدة من جهة أخرى وإحداث تحويلات جديدة ضمن الإستراتيجية العامة للمؤسسة المدروسة؛
 - يتم توجيه وتحقيق تراكم معرفي يستفاد منه في تحسين مستويات أداء الأطباء والإداريين والمرضى وإحداث تجديدات هيكلية في معارفها؛
 - رفع قدرات الأفراد المبحوثين لاستفادة من عمليات التدريب والتعليم لزيادة معارفهم ومهاراتهم ساهمت في تحسين مستويات أداء- الأطباء والإداريين والمرضى - من جهة وعكست مستوى رضا مرتفع لمرضى من جهة أخرى.
6. أظهرت نتائج اختبار الفرضيات أنه:

- يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين تراكم رأس المال الفكري في المستشفى محل الدراسة؛ حيث استطاعت إدارة المستشفى المبحوثة توظيف القدرة على التعلم التنظيمي في تعزيز وإحداث المزيد من التغييرات في تراكم رأس المال الفكري.
- يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين تراكم رأس المال الفكري وبين الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية؛ حيث استطاعت إدارة المستشفى المبحوثة من توظيف تراكم رأس المال الفكري في إحداث المزيد من التغييرات الايجابية في أداء المستشفى المبحوث.
- يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وبين الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة .
- يوجد أثر ايجابي ومباشر ذو دلالة معنوية بين القدرة على التعلم التنظيمي وتراكم رأس المال الفكري مجتمعة معاً وبين الأداء التنظيمي في المستشفى محل الدراسة .

ثانياً: توصيات البحث.

1. توصي الدراسة بزيادة الاهتمام بعناصر القدرة على التعلم التنظيمي باعتبار أن لها تأثير ايجابي على عناصر تراكم رأس المال الفكري مما يتيح للمستشفيات فرصة نشر المعرفة الطبية والتعلم من تجاربهم السابقة ورفع من مستوى التعلم لدى الأفراد العاملين بها؛
2. العمل على تهيئة المناخ التنظيمي الكفيل بتحقيق انفتاح على المحيط وتقديم خدمات للمرضى ذات جودة عالية والعمل على تطوير العمليات الداخلية للمستشفيات بالتركيز على تجديد التقنيات الطبية وتعزيز الاهتمام بمشاركة العاملين في معالجة المشكلات الطبية؛
3. ضرورة اهتمام قيادات المستشفى بإدارة المعارف الطبية التي يمتلكها الأفراد العاملون بمختلف صفاتهم، إذ أنها تمثل رأس مال فكري يمتلكها هذا المستشفى لذلك يجب أن تستثمره لتحقيق ميزة من حيث الخدمات المقدمة للمرضى؛
4. ضرورة الاهتمام بالعمل الداخلي للمستشفى إذا أنه هو النهاية الذي يملك القدرة على التعلم من تجاربه وهو الذي تتراكم عنده المعرفة ويعمل على نشرها في كافة أنحاء المستشفى لرفع من مستوى الأداء والرضا لدى المرضى؛
5. على المستشفيات الاهتمام بأنظمة الحوافز لما لها من تأثير على تحسين أداء المستشفيات من خلال الرفع من معنويات العاملين بها وزيادة مستوى ولاعهم يؤدي إلى الاعتزاز بهويتهم وانتماءهم؛



دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

قائمة المراجع باللغة العربية:

1. باسردة توفيق سريع، "تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء" دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية"، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى جامعة دمشق، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم إدارة أعمال، 2006.
2. البغدادي، عادل هادي حسين، "العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة لأعمال المنظمة، دراسة ميدانية في المصارف الأهلية العراقية في مدينة بغداد"، أطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، 2006.
3. الشماع خليل محمد محسن، " مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال"، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 1999.
4. العصيمي عواطف بنت أحمد حماد، " التعلم التنظيمي ودوره في عملية التغيير الاستراتيجي في الجامعات السعودية"، مطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 1428/1427 .
5. العنزي سعد علي حمود، نعمة حسين، " أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 28، المجلد 8، 2001.
6. نجم عبود نجم، "إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2008.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

7. Alain Lambert, Perspective gestions publiques, Institut minefi , p 02, cite internet. www.cairn.info.
8. Bassi, Laurie, J, " Harnessing the power of intellectual capital", Training & Development, 51 (12), Dec. 1997.
9. Di Stefano Paul J, Kalbaugh G. Edward, " Intellectual Capital ", Rough Notes, 142 (7), Jul. 1999.
10. E. Carson, et al, " Intellectual capital Mapping Employe and work group Attributes ", Journal of intellectual capital, Vol.5. No 3
11. Evan, W. M., " Organization Theory and Organizational Effectiveness: An Exploratory Analysis", Organizational and Administrative Sciences, 1976.
12. Hennie, Danils & Henk, " Management of intellectual capital by optional prorfollio selection", 4th, No254, 2002.
13. Indro, Xera , " A Frame Work to Audit Intellectual Capital ", Journal of knowledge Management Practice, August, 2001.
14. Jamal A. Nazari and Irene M. Herremans, " Extended V AIC model: measuring intellectual capital components", Journal of Intellectual Capital, Vol.8 No.4, 2007.
15. John M, Mason, " Organizational Culture for Change : Innovation and Intellectual Capital ", journal of Intellectual Capital 3 (a), 2005.
16. John M, Mason, " Organizational Culture for Change : Innovation and Intellectual Capital ", journal of Intellectual Capital 3 (a), 2005.



17. Keng-Sheng Ting (2012), "How Accumulation of Intellectual Capital of IC Design Firms Listed in Taiwan Impacts Organization Performances: Organizational Learning Capability as the Mediator", Journal of Global Business Management Volume 8 * Number 1 * February .
18. Miller, William, Building The Ultimate Resource, Management Review, 88 (1), Jan. 1999 .
19. Roos j, Roos Edvisson Land n c drayon, "Intellectual Capital: Navigtio", 1997: 413
20. Schermerhorn, Jr., John R.; Hunt, Jams G.; & Osborn, Richard, "Organizational Behavior, 7th ed., John Wiley & Sons", Inc. New Yourk, 2000.
21. Steward, T.A, " Intellectual Capital: The New Wealth of Organization", Double Day- Currency, New York, 1997.
22. Tony, w. " Mental ", Financial Management Journal, vol 1, no 1
23. Ulina.E, Gtant, P. and Macey, "Toward Reporting Human Capital ", Meditari Accountancy Research, Vol.13.No.02 2005.
24. Wheelen; T. & Hanger; D, " Strategic Management and Business Policy ", 8th/ed, Addison-Wesley Publishing Co, U.S.A, 2000.
25. wright, P, " Satrategic Management : Concepts and Cases ", 3rd/ed., Prentice-Hall. U.S.A, 1996.
26. Yuliani Rachma Putri," Intellectual Capital Factors and Its Impact to Sales Forces Performance ", International Conference on Economics Marketing and Management ,IPEDR Vol.28 © IACSIT Press, Singapore, 2012.



**The role of organizational learning ability to improve the performance of
hospital organizations under the accumulation of intellectual capital
Study hospital enterprise sector in Algeria**

Abstract:

This study aims to identify the amount of the effect of the ability to learn the individuals within the organization on the accumulation of intellectual capital and the role it plays in improving the performance of the organization, and to achieve that, the researcher designed a questionnaire to collect data and information from the surveyed respondents and analyzed using SPSS software, the study concluded after testing hypotheses to have a direct impact between the capacity for organizational learning and the accumulation of intellectual capital, which in turn affects the accumulation of intellectual capital as a positive and direct impact on the performance of the organization, also found the existence of an indirect effect of the ability to organizational learning organization and performance, the study recommends the attention of hospital leaders circuit medical knowledge possessed by individuals acting on various qualities, since they represent the intellectual capital owned by the surveyed hospitals, and work to pay attention to the internal customer to the hospital if NH is in the end who has the ability to learn from his experiences in hospital, which accumulate has knowledge of the works published throughout the hospital to raise the level of performance and satisfaction among patients.

Key words: accumulation of intellectual capital, organizational learning, organizational performance.