

دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري
في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء

The Role of Business Intelligence Systems in Developing Intellectual
Capital in Private Hospitals In the Capital Secretariat Sana'a"

[10.35781/1637-000-129-007](https://doi.org/10.35781/1637-000-129-007)

الباحثة/ أمريه أحمد علي الجراش
أ.م.د. عبدالرحمن أحمد مانع

الملخص

بكل أبعاده: (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلائقي). وأن هناك دوراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة. ويختلف تأثير كل بُعد من أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات. وقد أوصت الدراسة المستشفيات- محل الدراسة- ببذل المزيد من الاهتمام والاستمرار في استخدام أنظمة ذكاء الأعمال؛ لأنها تعد أداة إستراتيجية لنمو وتطوير الخدمات المالية والمصرفية، وتوظيف مزايا تقنيات ذكاء الأعمال فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال، رأس المال الفكري، المستشفيات الخاصة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة في أمانة العاصمة صنعاء. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أما عينة الدراسة فقد بلغ عددهم (169) موظفاً، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى إن مستوى تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في المستشفيات — محل الدراسة — كان مرتفعاً في كل أبعادها، وجاء ترتيب الأبعاد تنازلياً: (دعم الموقف التنافسي، جمع وتحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي) حيث كان هناك اهتمام بتطبيق أنظمة ذكاء الأعمال، وتهتم المستشفيات-محل الدراسة- اهتماماً مرتفعاً بتوفير رأس المال الفكري

The Role of Business Intelligence Systems in Developing Intellectual Capital in Private Hospitals In the Capital Secretariat Sana'a"

Amria Ahmed Ali Al-Garrash

Prof: Abdulrahman Ahmed Mohammed Manaa

Abstract

This study aimed to identify the role of business intelligence systems in developing intellectual capital in private hospitals in the capital, Sana'a. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was used. The study sample numbered (169) employees, and the questionnaire was used as a tool for collecting Data were processed statistically using the SPSS program. The study concluded that the level of application of business intelligence systems in the hospitals under study was high in all its dimensions. The dimensions were arranged in descending order: (supporting the competitive position, collecting and analyzing data, analytical processing (immediacy, business performance management, competitive intelligence) as there was interest in applying business intelligence systems, and the hospitals - the subject of the

study - are highly interested in the availability of intellectual capital in all its dimensions: (structural capital, human capital, relational capital). And there is a positive role with statistical significance Business intelligence systems have a significant impact on developing intellectual capital in the hospitals under study. The impact of each dimension of business intelligence systems on developing intellectual capital in hospitals varies. The study recommended that the hospitals under study pay more attention to and continue using business intelligence systems.

Business, as it is a strategic tool for the growth and development of financial and banking services, and for leveraging the advantages of business intelligence technologies to enhance the quality of healthcare services.

Keywords: Business Intelligence, Intellectual Capital, Private Hospitals.

المقدمة:

شهد القرن الحادي والعشرون تطورات كبيرة شملت جوانب الحياة ومجالاتها المتعددة، ونخص منها المجالات الإدارية والاقتصادية، فنتيجة لهذه التطورات برزت تحديات كبيرة في منظمات الأعمال، ومنها إن الموارد البشرية والموارد المالية والموارد الأساسية لم تعد هي الممثل الوحيد للاقتصاد، فقد طرأت تغيرات وتطورات جذرية في اقتصاد المعرفة وهذه المعرفة والخبرة بدت واضحة وجليّة في مفهوم جديد هو رأس المال الفكري الذي يتطور باستمرار وبشكل مستدام، وقد بدأ الاهتمام برأس المال الفكري- بشكل متزايد- منذ بداية القرن الحادي والعشرين نظراً لدوره الفعال في ضمان استدامة المؤسسات وتطورها وتحقيق النمو فيها وبخاصة في ظل التعقيد المتزايد في بيئة الأعمال وحصول تغيرات متسارعة جداً في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وأنظمة العمل (الجابري والحاكم ، 2023:2)، ونظراً لأهمية رأس المال الفكري ودوره الحيوي في تقديم الإبداعات والابتكارات وتأثيره الإيجابي في أداء المنظمات، فقد سعت العديد من المنظمات إلى بناء وتطوير رأس مال فكري يمكنها من تحقيق أهدافها وفي مقدمتها البقاء والربحية، وتحقيق المزايا التنافسية من خلال الاعتماد على رأس المال الفكري كأساس لصياغة الإستراتيجيات المناسبة (الدليمي، 2014:1).

وخلال السنوات العشرين الأخيرة ظهرت في حقل الإدارة وتقنيات المعلومات على حد سواء العديد من المصطلحات التي أصبحت محط اهتمام الباحثين والشركات الكبرى، ومن هذه المصطلحات مصطلح ذكاء الأعمال الذي طُرح لأول مرة في عام 1958 من قبل الـ "Hans Peter Luhn" من شركة "IBM" لصناعة الحواسيب والبرمجيات، وذلك في بحث نشر في " IBM journal " تحت عنوان "A Business Intelligence System (أغا والقصيمي، 2012) حيث ظهرت أنظمة ذكاء الأعمال في المنظمة، وتضمنت كيفية التعامل مع هذه المعلومات باستخدام جميع أشكال وأنواع أنظمة الأعمال، وقد عززت أنظمة الأعمال من القيمة التنافسية للمنظمات من خلال تطبيقاتها المختلفة التي أدت إلى تغيير الوظائف وعلاقات العمل داخل المنظمة وخارجها. إذ تسهم بشكل مباشر وغير مباشر في زيادة عمليات الإبداع والابتكار ورفع الأداء، وقد تزايد الاهتمام بأنظمة ذكاء الأعمال وذلك للمزايا العديدة التي من الممكن أن تقدمها للمنظمة وتساعد على اتخاذ قراراتها بكفاءة وفعالية أعلى من خلال قدرتها على جمع البيانات وتحليلها بطريقة تسهم في توضيحها وعرضها على متخذي القرار في الوقت والمكان المناسبين؛ وبالتالي يسهم ذلك في دعم الموقف التنافسي للمنظمة في ظل البيئة التي تعمل فيها.

وشهدت المنظمات الخدمية الصحية في الآونة الأخيرة توسعاً وتطوراً كبيراً، كما أن زيادة الحاجة إلى الخدمات الصحية في ظل الارتفاع المستمر في تكلفة هذه الخدمات أدى إلى زيادة تركيز جهود تلك المنظمات لجذب واكتساب أكبر عدد من الزبائن، وهذا يستدعي ضرورة الاهتمام بجودة

الخدمات الصحية المقدمة والتجاوب السريع لطلبات واحتياجات المرضى وزيادة فعالية هذه المنظمات، ومن هذا المنطلق نجد أن المنظمات الصحية أصبحت تعمل في بيئة صعبة تسودها حدة المنافسة، وفي ظل البيئة التنافسية يُعدُّ العامل البشري من أهم عوامل النجاح، لذا وجهت المنظمات الصحية اهتمامها وصبت تركيزها على الاهتمام بالموارد البشري والاستثمار في الطاقات البشرية ذات الخبرة والمعرفة، ويكون ذلك مبني على تطبيق مداخل حديثة يمكن من خلالها تفعيل دور العنصر البشري داخل المنظمات (إسكندر، 2021: 5).

مفهوم رأس المال الفكري:

يُعدُّ رأس المال الفكري من المفاهيم الإدارية المعاصرة، حيث استخدم في بداية التسعينات، ولكنه لم يلق الاهتمام إلا مع مطلع القرن الحادي والعشرون ليشير إلى أهم الموارد والأصول التي تمتلكها المنظمة.

عرف الأغا والطلاع (2018، 25) رأس المال الفكري بأنه: محصلة التفاعل المتبادل بين قدرات الموظفين، والهيكل التنظيمي، والعلاقات الخارجية للمنظمة التي تؤدي إلى الوصول لأعلى درجات الكفاءة والفعالية التي بدورها تضمن بقاء المنظمة وتطورها المستمر في بيئة الأعمال الحديثة.

وقد عرفه النعيزي (2021، 14) بأنه: نتاج التفاعل بين ما تمتلكه الكليات الحكومية من أصول غير ملموسة متمثلة في الكفاءة والخبرة والمهارة للعاملين، وما تمتلكه من علاقات خارجية وزبائن، وما تمتلكه من هيكل تنظيمي، يساعدها في تحقيق ميزة تنافسية.

وعرفه العامري والمقرمي (2021، 9) بأنه: حصيلة ما تمتلكه المؤسسة من المورد البشري بمهاراته وخبراته وقدراته ومعارفه، والهيكل التنظيمية والعمليات الإدارية والموجودات الفكرية، والعلاقات التعاونية الداخلية والخارجية، التي يمكن توظيفها واستثمارها في تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها.

وعرف الخريف والمطيري (2022، 218) رأس المال الفكري بأنه: مجموع الأصول والموجودات غير الملموسة والمعنوية التي تميز المنظمة وتحقق لها النمو والاستمرارية في ظل الاقتصاد الحالي المبني على المعرفة.

أهمية رأس المال الفكري:

تظهر أهمية رأس المال الفكري في كونه من أهم مصادر الثروة والقوة الداعمة في المنظمات ونظراً لطبيعة التحديات العلمية والعولمة، حيث تتبثق أهمية رأس المال الفكري من أهمية الدور الذي

تؤديه هذه النخبة من القوى العاملة، والمتمثل بتقديم الأفكار الجديدة والابتكارات والمخترعات التي تسهم في تحسين المركز التنافسي للمنظمة.

وحدد (العنزي، 2014، 200) أسباب الاهتمام برأس المال الفكري في منظمات الأعمال

كالآتي:

- 1- كونه يمثل 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 بمجموعها، وعلاقتها مع المجتمع. وبتعبير آخر لها قدرة على وزن الأمور، وسلامة الحكم وتقدير المؤثرات الخارجية كلها والمتغيرات الناجمة عنها.
- 2- تتنافس منظمات المعرفة على القابليات الجوهرية والمعلومات والمهارات والخبرات التي لديها، لتمثل بذلك مصدراً جوهرياً للميزة التنافسية المستدامة وذلك عزا رأس المال الفكري مسؤولاً عن تحول الموارد والمعرفة المتميزة إلى إسهامه ومشاركة ذات قيمة اقتصادية في السوق.
- 3- تصبح مسألة الاهتمام برأس المال الفكري ضرورة ملحة قبل الاهتمام بالأبنية والمعدات، لأن القوى العاملة اليوم تحولت إلى قوى عالمة، واستطاعت أن تدخل تعديلات جوهرية على الآلات وتبتكر طرقاً جديدة تتميز بالمعرفة. وهكذا يكون كلما تعقدت الآلات زادت الحاجة لهذه القوى العاملة التي تستطيع تشغيلها.
- 4- ظهور الحاجة في منظمات الأعمال إلى تحديد مردود الاستثمار ليس على الموجودات المالية، بل على الموجودات الفكرية أو ما تعرف بالموجودات غير الملموسة، لا سيما أن الاقتصاد الذي نعيشه اليوم هو الاقتصاد المعرفي.
- 5- يصبح رأس المال الفكري المصدر الأكيد للميزة التنافسية المستدامة، إذ عندما تتغير الأسواق وتتسارع التكنولوجيا ويزداد عدد المنافسين، وتصبح المنتجات قديمة بين ليلة وضحاها، إن المنظمات الناجحة هي تلك التي تخلق المعرفة الجديدة وباستمرار وتشرها في المنظمة، وسرعان ما تضعها في تقنية ومنتجات جديدة.
- 6- يستند الأداء العالي أو المتميز للمنظمة إلى مقدار وفير من المعرفة والمعلومات، تستند إلى مهارات وقابليات وخبرات بشرية عالية من ناحية، وقاعدة علمية وعملية قوية من ناحية أخرى وبذلك يقع على عاتق منظمة اليوم بناء قاعدة فكرية متينة.

مكونات (أبعاد) رأس المال الفكري:

1- رأس المال البشري:

منذ بداية القرن العشرين تم اعتبار البشر رأس مال مهم ينبغي استثماره للإفادة من قابليات وطاقاته البناء ومهاراته المتنوعة، وقدراته في الاكتشاف والتحليل والإبداع، حاله حال رأس المال المادي، وهذا ما جعل كثير يطلقون عليه رأس المال البشري المجتمعي، وهذا يدل على أنه إجمالي الطاقات والقابليات البشرية، التي يمكن استخدامها للحصول على مجموع الموارد الاقتصادية (الفراج، 2021، 209).

وعرفه البدوي (2017، 7) بأنه: مجموعة القدرات والخبرات والمهارات البشرية المتباينة في مستوى أدائها العاملة في المنظمة حالياً أو التي ستتهيأ للعمل مستقبلاً.

وقد عرف الطائي والزبيدي (2019) رأس المال البشري بأنه: يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة، وهو مجموع ما يتمتع به العاملون من القدرات العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة، لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.

2- رأس المال الهيكلي:

ويقصد برأس المال الهيكلي أنه: ملكية الشركة الملموسة في جوانبها المادية الصلبة، ويمثل مجموع السياسات والإجراءات والبراءات ومستودعات البيانات والنظم التي تتطور في الشركة عبر الزمن لتمكين الأفراد من القيام بمهامهم في إنشاء المعرفة وتطوير منتجات وخدمات الشركة، وببساطة هو كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في الشركة عندما يترك الأفراد شركتهم ويذهبون إلى بيوتهم، وببساطة يمكن القول: إنَّ رأس المال الهيكلي يمثل كل قيم الشركة التي تتداولها داخلياً، وتظل الملاحظة الأهم على رأس المال الهيكلي هو أنه يمثل عامل دعم للأفراد ليقوم بإنشاء القيمة عن طريق المعرفة (النعيزي، 2021، 17).

وقد عرف الطائي والزبيدي (2019، 43) رأس المال الهيكلي بأنه: يتضمن قدرات المنظمة التنظيمية لتلبية متطلبات السوق التي تجعل بالإمكان المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات، وبراءة الاختراع وحقوق النشر والتأليف، ومدى حماية العلامة التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وقيمتها وهويتها.

3- رأس المال العلائقي:

يُعدُّ رأس المال العلائقي المكون الثالث من عناصر رأس المال الفكري، ويطلق على هذا العنصر عدة مسميات منها: رأس المال الزبائني (Customer C.) أو رأس المال العلائقي (Relational C.) أو رأس المال الخارجي (External C.).

ويتضمن رأس المال العلائقي ما يحققه من قيمة للشركة التي يكون مصدرها نوعية الخدمات التي يقدمها الزبون أو قناعة العملاء وولائهم، ويتمثل رأس المال العلائقي في أي جزء في بيئة الشركة الخارجية يسهم في إضافة قيمة للشركة، ولا شك بأن رضا المستهلكين وولاءهم والعلاقات الطيبة مع الموردين والجهات الخارجية الأخرى والعلاقات المتميزة مع هذه الأطراف تُعدُّ مؤشرات للقيمة التي يفرزها رأس المال العلائقي، والعلاقات الإيجابية بين الشركة وعناصر بيئتها الخارجية ذات أهمية كبيرة وقيمة حيوية (النعيزي، 2021، 17).

وعرف البعداني ومحمد (2022، 24) رأس المال العلائقي بأنه: محصلة العلاقات الداخلية والخارجية للجامعات اليمنية، التي تسخر لتحقيق أهدافها قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى.

ذكاء الأعمال:

إنَّ ذكاء الأعمال بوصفه مصطلحاً يشير إلى استخدام التكنولوجيا في جمع البيانات ثم إعادة معالجتها لتساعد في تحليل البيانات المقدمة، واستخراج واستنتاج معلومات دقيقة لتقديمها بأشكال متعددة ومختلفة كالتقارير والمخططات البيانية وغيرها من الأشكال، وباستخدام طرق ذكية وسهلة في العرض، مما يساعد في استعراض المعرفة بالسرعة والدقة المطلوبة لتزويد كل العاملين في مختلف المستويات الإدارية بقيمة معرفية ذكية تساعدهم على اتخاذ القرارات الذكية بالكفاءة والسرعة الممكنة (شبير، 2015، 15).

كما بين صويص وعابدين (2018، 183) إن نظم ذكاء الأعمال تحتوي على عدد من البرمجيات والتطبيقات التكنولوجية التي تعمل على تجميع البيانات التي تهتم منظمة الأعمال وفرز هذه البيانات وتخزينها وتحليلها وتوفيرها عند الحاجة من أجل تحقيق استخدام المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.

ويشير صونو (2020، 14) إلى أن ذكاء الأعمال هو فئة واسعة من التقنيات والتطبيقات، وعمليات جمع البيانات وتخزينها والوصول إليها وتحليلها لمساعدة مستخدميها على اتخاذ قرارات أفضل. وعرف Monsalve and others (2019) ذكاء الأعمال بأنه: موارد إدارة الأعمال التي يمكن للمؤسسات الحالية والحديثة الاعتماد عليها لتحقيق أقصى استفادة من جميع المعلومات المتوفرة لديها عن عملائها.

أهمية أنظمة ذكاء الأعمال:

استناداً إلى بعض الدراسات منها دراسة (السامرائي، 2012، 871) نستخلص بعض النقاط

حول أهمية ذكاء الأعمال، وهي:

- 1- يساعد ذكاء الأعمال على استيعاب الوضع السائد لبيئة العمل (التي تتصف بشدة المنافسة، والتي أضحت أكثر تعقيداً نتيجة سرعة تغيرها الكبير) وذلك بمراقبة لحظية مستمرة، ومحاولة توقع الاتجاه الذي يمكن أن يأخذه مجال العمل المعنى مستقبلاً.
- 2- تحديد الفرص التي يمكن استثمارها أو المخاطر التي ينبغي تجنبها في السعي لمحاولة تحسين موقع مؤسسة الأعمال ضمن بيئة العمل أو على الأقل الاستمرار في المنافسة.
- 3- توظيف الثقة في استخدام معلومات دقيقة لحظية، ذات قيمة نوعية عالية متعلقة بمجال العمل نفسه وبيانات ذات اعتمادية (موثوقية) كبيرة متوفرة من عدة مصادر.
- 4- تطبيق ما تم اكتسابه من خبرات بهدف تحسين وتطوير جودة القرارات التي يجب اتخاذها بناءً على هذه المعلومات.
- 5- توفر المعلومات الصحيحة يختصر كثير من الوقت على متخذي القرار (على حين كان في السابق ينتظر الجرد السنوي لمعرفة أرباح خدمة أو منتج ما، أو ينتظر دراسات مالية معقدة لمعرفة المنتج الأكثر ربحية في نهاية الدورة الصناعية، أو ينتظر تقرير المبيعات النصف سنوي لمعرفة مدى ملائمة منتج ما لسكان منطقة ما).

أدوات أنظمة ذكاء الأعمال:

لقد اختلف الكتاب والباحثون في تحديد أدوات ذكاء الأعمال بسبب الاختلاف في البيئة التي

يطبق فيها ذكاء الأعمال، وفيما يلي شرح مختصر لهذه الأدوات:

1- المعالجة التحليلية الفورية:

تُعدُّ المعالجة التحليلية الفورية من الأدوات الرئيسة لذكاء الأعمال، وقد ظهرت نتيجة للصعوبات التي تواجه عملية تحليل البيانات في قواعد البيانات، وهي طريقة تجعل المستخدم قادراً على الاتصال مع مستودع البيانات من خلال أي واجهة، وتمتاز بقدرتها على تحليل كمية كبيرة من البيانات من خلال عدة مناظير وإنتاج البيانات بأشكال متنوعة (هوساوي وآخرون 326، 2021).

وتعرف المعالجة التحليلية الفورية بأنها: تقنية تساعد على إدارة ومعالجة وعرض البيانات في بيئة متعددة الأبعاد لأغراض التحليل، فضلاً عن دعم القرار وتوليد التقارير بالاعتماد على مستودع البيانات (شبيب، 2015، 8 نقلًا عن wang, 2006:22).

2- إدارة أداء الأعمال:

تشير إدارة أداء الأعمال إلى عملية تنظيم وتحليل منهجيات الأعمال والعمليات، والنظم ذات العلاقة بإرشاد وتوجيه الأداء العام للمنظمة والسيطرة عليها وكذلك تقليل الأخطاء، وزيادة كفاءة العمليات ومساندة عملية الابتكار، ومقارنة أداء المنظمة مع المؤشرات المعتمدة، وهذا بدوره يقود لترجمة الأهداف وبلورتها في إطار خطط صالحة للتنفيذ (الزعنون ومزهر، 6، 2020).

حيث تُعدُّ إدارة أداء الأعمال العملية التي يتم من خلالها السيطرة على أعمال ونشاطات المنظمة وتحسينها من خلال تطوير أداء الأفراد وفرق العمل والتي يجب أن تتوافق مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وكذلك العمل على مراجعة وتقييم الأنشطة والأنظمة وتطوير المعرفة في المنظمة (2018,Armstrong).

3- جمع وتحليل البيانات:

في هذه العملية تقوم أنظمة ذكاء الأعمال بالمساعدة على إدارة ومعالجة وعرض البيانات في بيئة متعددة الأبعاد لأغراض التحليل، فضلاً عن دعم عمليات اتخاذ القرار وتوليد التقارير بالاستناد إلى مستودع البيانات (الزعنون ومزهر، 6، 2020).

عرفت عملية جمع وتحليل البيانات بأنها: تقنية تساعد على جمع وتحليل ومعالجة وتخزين وجمع البيانات في بيئة متعددة الأبعاد لأغراض دعم عمليات اتخاذ القرار، وتوليد التقارير بالاعتماد على مستودع البيانات (الباروت، 36، 2020).

4- الذكاء التنافسي:

عملية منهجية تتكون من عدد من الأنشطة تتضمن تحديد احتياجات المنظمة للذكاء ومن ثم جمع البيانات المطلوبة من البيئة الخارجية وتحليلها وتصنيفها ونشرها في البيئة الداخلية للمنظمة وإيصالتها لمتخذي القرار لمساعدة المنظمة على وضع رؤى إستراتيجية قابلة للتنفيذ تمكنها من الديمومة والارتقاء (داود، 223، 2016).

حيث يُعدُّ الذكاء التنافسي فن تحديد وجمع وتحليل وتوزيع المعلومات حول المنتجات والعلماء والمنافسين، والأفراد، وكذا المعلومات والأفكار أو البيانات لدعم المديرين التنفيذيين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية (سميرة وخليفي، 198، 2017).

5- دعم الموقف التنافسي:

هي عملية جمع أخلاقي، وتحليل، ونشر لمعلومات تحليلية دقيقة، ومحددة، وذات صلة، وذات توقيت مناسب، ومتبصرة، وكافية فيما يتعلق بتطبيقات بيئة الأعمال والمنافسين والمؤسسة نفسها (الزعنون ومزهر، 2020، 7).

حيث عرفت دعم الموقف التنافسي بأنه: عملية جمع وتحليل المعلومات ذات الصلة ببيئة الأعمال والمنافسين والمؤسسة نفسها، وتكون عملية الجمع بطريقة ذكية ومتبصرة، وكافية وفي الوقت المناسب (الباروت، 2020، 36).

الدراسات السابقة:

لقد تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع هذه الدراسة، وقد تم عرضها من الأحدث إلى الأقدم وذلك على النحو الآتي:

هدفت دراسة الأكوع (2023) إلى قياس دور ذكاء الأعمال في التطور الإداري دراسة تطبيقية في الشركات الأمنية في أمانة العاصمة صنعاء، وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال بأبعاده والتطور الإداري.

وهدف دراسة الجابري والحاكم (2023) إلى معرفة علاقة الأثر والارتباط بين رأس المال الفكري وبين الأداء التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى إن الأهمية النسبية لتبني مكونات رأس المال الفكري حسب الإدراك الأولي للأفراد المبحوثين في المستشفيات الخاصة-محل الدراسة- جاءت من خلال حصول مكون (رأس المال العلاقتي) على المرتبة الأولى من وجهة نظر المبحوثين وجاء مكون (رأس المال البشري) في المرتبة الثانية، وجاء مكون (رأس المال الهيكلي) في المرتبة الثالثة الأخيرة على مستوى المستشفيات الخاصة.

وهدف دراسة المطيري (2022) إلى معرفة أثر التمكين الإداري على رأس المال الفكري لدى عينة من موظفي شركة الخطوط الجوية العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتمكين الإداري في رأس المال الفكري لدى موظفي الشركة محل الدراسة.

وهدف دراسة البعداني، ومحمد (2022) معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية، وتوصلت الدراسة إلى إن رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة له دور إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية.

وهدف دراسة يوسف ورضوان (2021) إلى تحديد الأثر المباشر وغير المباشر والكللي لأبعاد رأس المال الفكري على التوجه الريادي في مشا في سوريا وذلك من خلال تحليل الدور الوسيط للبراعة التنظيمية على مشا في مدينتي دمشق وحماة في سوريا، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي إيجابي

مباشر لأبعاد رأس المال الفكري على التوجه الريادي وأثر معنوي إيجابي غير مباشر لأبعاد رأس المال الفكري على التوجه الريادي لهذه المشايخ من خلال الدور الوسيط للبراعة التنظيمية.

وهدف دراسة العامري، والمقرمي (2021) إلى معرفة دور القيادة الإستراتيجية في بناء رأس المال الفكري في الجامعات اليمنية الأهلية بالعاصمة صنعاء، وتوصلت الدراسة إلى وجود دور إيجابي للقيادة الإستراتيجية في بناء رأس المال الفكري بالجامعات اليمنية الأهلية محل الدراسة.

وهدف دراسة الباروت (2020) التعرف على دور نظم ذكاء الأعمال في تعزيز البراعة التنظيمية في بنك اليمن الدولي، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم ذكاء الأعمال في تعزيز البراعة التنظيمية في بنك اليمن الدولي واهتمام البنك بتطبيق أنظمة ذكاء الأعمال.

وهدف دراسة الشورة (2020) إلى معرفة أثر الخصائص النوعية الرئيسة للمعلومات المحاسبية في تطبيق فاعلية ذكاء الأعمال دراسة حالة على شركة "فينكا" الأردن للتمويل الأصغر، وتوصلت الدراسة إلى أن لمغير الدراسة المستقل المتمثل في تطبيق الخصائص النوعية الرئيسة للمعلومات المحاسبية تأثيراً إيجابياً في ذكاء الأعمال.

وهدف دراسة العتوم (2020) إلى بيان أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لذكاء الأعمال على إدارة الأزمات.

وهدف دراسة الزعنون ومزهري (2020) إلى التعرف على واقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال وأثرها على التوجهات الريادية لبنك فلسطين- المحافظات الجنوبية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لواقع استخدام أنظمة الذكاء بأبعادها في مستوى تحقيق التوجهات الريادية في بنك فلسطين.

وهدف دراسة قشطة وأبو دان (2020) إلى معرفة أثر ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، حيث تم استخدام المتغير الوسيط التقدم العلمي والتكنولوجي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المتغيرين المستقل (ذكاء الأعمال) والتابع (رأس المال البشري) علاقة ضعيفة، وبعد إدراج المتغير الوسيط على العلاقة بين المستقل والتابع تبين أن التقدم العلمي التكنولوجي يتوسط توسط كامل.

وهدف دراسة علي وعاتي (2019) إلى معرفة الدور المهم الذي تجسده تقنية المعلومات في تنمية رأس المال الفكري دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين والعاملين في شركة التأمين الوطنية / فرع البصرة"، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري.

وهدف دراسة أبو صلاح(2019) إلى معرفة دور رأس المال الفكري في استدامة الشركات العائلية العالمية في محافظة جنين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبه ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري واستدامه الشركات العائلية العالمية في محافظة جنين.

وهدف دراسة صويص وعابدين(2018) إلى التعرف على دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية في البنوك العاملة في فلسطين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين مكونات نظم ذكاء الأعمال وبناء البراعة التنظيمية.

وهدف دراسة البديوي (2017) إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري وبين تحقيق التميز المؤسسي.

وهدف دراسة الخولاني(2017) إلى وضع تصور مقترح لتطوير الاستثمار في رأس المال الفكري بجامعة إب وفق اقتصاد المعرفة، وتوصلت الدراسة إلى غياب الخطط والبرامج الهادفة للقيام بدورها في ترسيخ نظم الاستثمار ومواردها المالية والبشرية ومن أهمها الاستثمار في رأس المال البشري وفق الأساليب والمداخل العلمية الحديثة ومنها مدخل اقتصاد المعرفة.

وهدف دراسة مساعد (2017) إلى تأثير ذكاء الأعمال على اتخاذ القرار الإستراتيجي- إسطنبول، وتوصلت الدراسة إلى أن ذكاء الأعمال له تأثير كبير على اتخاذ القرار الإستراتيجي، وتحسين الكفاءة والفعالية.

وهدف الدراسة العتيبي (2015) إلى تحليل أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير لتطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي.

وهدف دراسة شبير (2015) إلى معرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي في بنك فلسطين من خلال معرفة مدى استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري في بنك فلسطين.

وهدف دراسة الديلمي(2014) إلى التعرف على مستوى الاهتمام بتنمية رأس المال الفكري في المنظمات اليمنية المصنعة للأدوية، والتعرف على مستوى ممارسة عملية صياغة إستراتيجية الأعمال فيها، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي في تنمية رأس المال الفكري وأثره في صياغة إستراتيجية منظمات الأعمال.

وهدف دراسة العزاوي(2013) إلى معرفة دور أنظمة الذكاء في تنمية رأس المال البشري في وزارة الصحة- العراق، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- أجريت الدراسات السابقة في بيئات غير يمنية، أما الدراسة الحالية فقد طبقت في البيئة اليمنية.
 - تُعدُّ الدراسة الحالية-حسب علم الباحثة- من أوائل الدراسات في اليمن التي جمعت بين المتغيرين التي تناولت دور أنظمة ذكاء الأعمال بأبعادها: (المعالجة التحليلية الفورية، جمع وتحليل البيانات، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي، دعم الموقف التنافسي) في تنمية رأس المال الفكري بأبعاده: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي).
 - ركزت الدراسة الحالية على دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..
- ### مشكلة الدراسة:

تُعدُّ المستشفيات من المؤسسات الحيوية التي تقدم خدماتها لكل أفراد المجتمع، فدورها في خدمة المجتمع مهم ومحوري، ونظراً لأهمية وقيمة الخدمات التي تقدمها في دورة الحياة الصحية في الحفاظ على الأرواح، فقد حظت بعناية واهتمام الدول والحكومات، فشهد القطاع الصحي عامة والمستشفيات خاصة تطوراً في مجالات عديدة منها على سبيل المثال لا الحصر زيادة أعداد المنشآت الطبية، وزيادة القوى العاملة في المجال الطبي، تحسين وتوسع برامج العناية بالأم والطفل ومنها التحسين، وفي مجال تطور وتحسين الخدمات الطبية الوقائية والعلاجية.

وبالنظر إلى موقع وواقع القطاع الصحي في اليمن نجد أن موقع اليمن بين دول العالم ما يزال في المراتب الدنيا، فاليمن تُعدُّ في مصاف الدول التي يواجه قطاعها الصحي مشكلات وصعوبات عديدة. حيث إن القطاع الصحي فيها لا يُخصص له الموارد الكافية، كما أن الخدمات الطبية التي يقدمها القطاع الصحي عن طريق المستشفيات ما تزال محدودة ولا تحقق رضا المستفيدين (مبادرة التعلم المشترك 2004). وقد يكون من أسباب هذا التدني أن معظم المستشفيات في اليمن لا تولي رأس المال الفكري أهمية كبيرة، فقد أهملت معظم المستشفيات في اليمن تطوير هذا المورد القيم وإدارته على الرغم من أهميته ودوره في تعزيز الإنتاجية، وفي تحسين أداء المستشفيات الضعيف، ودوره في حماية البيئة والمجتمع من الأوبئة والأمراض، فمعظم منظمات الأعمال في اليمن ومنها المستشفيات ليس لديها خطط لتنمية وتطوير مهارات وقدرات موظفيها. فبمجرد توظيف العاملين فإن القيادة الإستراتيجية في المستشفيات لا تعمل على توجيههم، ولا تهتم بتدريبهم واكتسابهم مهارات حديثة أخرى أو تحسينهم وفقاً لمواهبهم ومؤهلاتهم التعليمية التي جاءوا بها (Uche Chukwu & Uche, 2015, 124 (نقلا عن الريمي، 2023:4).

بالإضافة إلى أن القطاع الصحي اليمني عامة والمستشفيات خصوصاً تعمل تحت ضغط شديد لتقديم خدمات صحية مميزة في ظل محدودية الموارد، فتوفير الخدمات الصحية الجيدة للمجتمع من

أكبر التحديات التي يواجهها القائمون على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية؛ لأن تلك الخدمات ذات صلة مباشرة بصحة الأفراد وحياتهم وبالرغم تعاظم ذلك الدور مازالت المستشفيات بحاجة إلى تطوير أنظمة تقويم أدائها ضمن إطار متكامل يتلاءم مع أهدافها الإستراتيجية، وترتبط بعضها ببعض بعلاقات سببية لتصل إلى تحسين النتائج المالية والإدارية التي تُمكنها من تعزيز دورها في خدمة المجتمع. كما تبين تدني مستويات التقييم في المستشفيات، مما يؤثر على فعالية تقديم الخدمة الصحية، وتأسيساً على ما سبق تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على إمكانية تقييم أداء المستشفيات (الأعرج، 2021: 3)

ومما دفع الباحثة للقيام بهذه الدراسة حاجة الواقع الصحي في اليمن، فمن خلال معايشة الباحثة للواقع الفعلي فقد لاحظت اشتداد المنافسة بين المستشفيات التي تعد قطاعاً خدمياً يعتمد بصورة أساسية على مقدم الخدمة أكثر، ويتطلب توافر كادر ماهر لتقديم الخدمات بشكل أفضل مما دعت الحاجة إلى تطوير رأس المال الفكري، وأعطى الدافع والحافز والاهتمام للباحثة للتأكيد على دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري.

ومن خلال مراجعة الباحثة للدراسات السابقة - حد علمها - اتضح لها ندرة الدراسات التي اهتمت بدراسة متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، ولا توجد دراسة ربطت بين متغيري الدراسة الحالية وهذا يمثل فجوة بحثية جديرة بالدراسة؛ سعت الدراسة الحالية إلى سد تلك الفجوة في البيئة اليمنية، لاسيما في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة.

وبناء على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس الأول: التعرف على دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة وذلك من خلال:

1. تحديد مستوى تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..
2. تحديد مستوى توفر رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..
3. قياس دور أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال (المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، دعم الموقف التنافسي) في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..

الهدف الثاني: دراسة وتحليل الفروق بين متوسطات إجابات المبحوثين حول دور تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء لعدد من المتغيرات التنظيمية منها: (اسم المستشفى - حجم المستشفى - عمر المستشفى)؟

أهمية الدراسة:

يمكن استعراض أهمية الدراسة من الجوانب التالية:

الأهمية النظرية:

- تُعدُّ الدراسة الحالية إضافة علمية للمكتبة العربية واليمنية حيث تهتم بدراسة دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة.
- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوعها الذي يتصف بالحدثة وهو نظم ذكاء الأعمال الذي يُعدُّ من التطبيقات الحديثة التي من الممكن أن يعتمد نجاح المنظمة واستمراريتها على مدى قدرتها على الاستفادة منه.
- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية المجتمع الذي تستهدف دراسته وهو المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة.

الأهمية العملية:

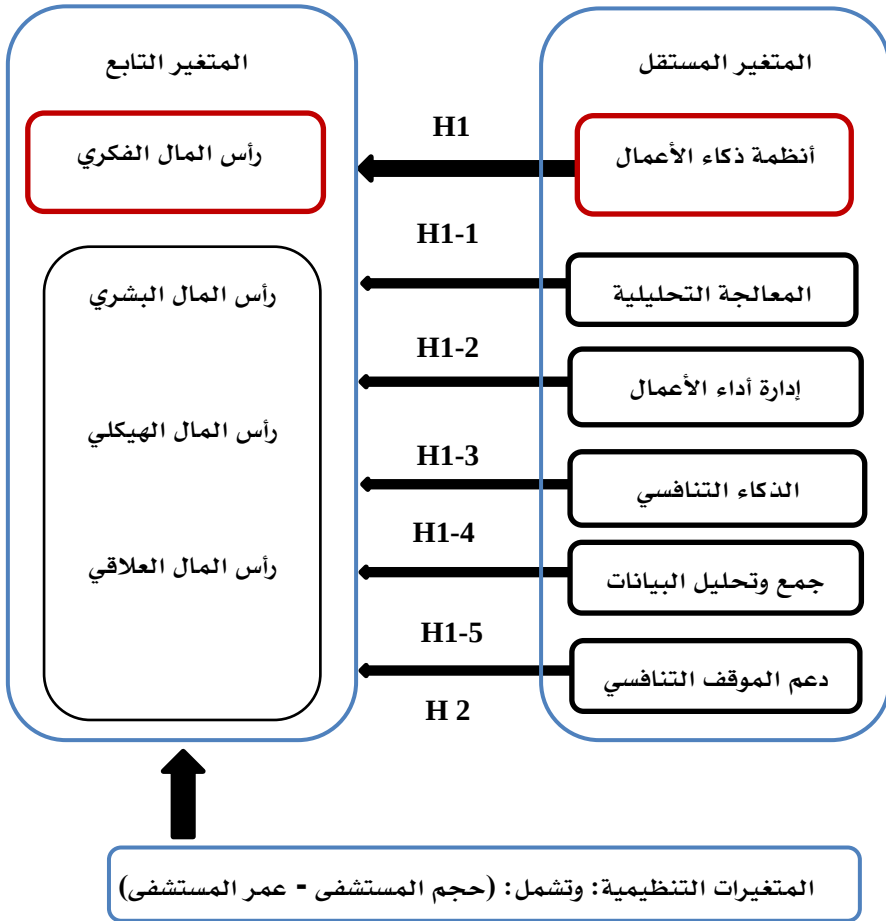
- إمكانية استفادة قطاع الصناعات الدوائية من نتائج الدراسة الحالية من خلال إدراك أهمية دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري.
- هذه الدراسة تكشف عن واقع ممارسات أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة.
- تحقق هذه الدراسة الفائدة للباحثين والمهتمين من خلال الموضوعات التي ستتناولها الدراسة.

النموذج المعرفي للدراسة:

تم تطوير النموذج المعرفي للدراسة كما في الشكل (1): استفادة من الدراسات المحلية والعربية ذات العلاقة بأبعاد: (ذكاء الأعمال، ورأس المال الفكري) وهي دراسة (شبيب، 2015)، (قششة وأبو دان، 2020)، (الزعنون ومزهر، 2020)، (العزاوي، 2013)، (العتوم، 2020)، (صويص وعابدين، 2018)، (الباروت، 2020)، (مسعود، 2019)، (الأكوع، 2023)، (البيداني ومحمد، 2022)، (البدوي، 2017)، (الخولاني، 2017)، (الدليمي، 2014)، (الجابري والحاكم، 2023)، (المطيري، 2022)، (على وعاتي، 2019)، (أبو صلاح، 2019)، (الوزير، 2018)، (مرعي وحسن، 2017).

ومن خلال أهداف وتساؤلات الدراسة الحالية تم بناء النموذج المعرفي لهذه الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وفقاً لأبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

ويوضح الشكل رقم (1) النموذج المعرفي للدراسة:



فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة، تم تحديد الفرضيات التالية، وهي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..

وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..

2. يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..
3. يوجد دور ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..
4. يوجد دور ذو دلالة إحصائية لجمع وتحليل البيانات في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..
5. يوجد دور ذو دلالة إحصائية لدعم الموقف التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة..

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** اقتصرَت الدراسة الحالية على عينة من المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، - صنعاء- اليمن.
- **الحدود الموضوعية (العلمية):** اقتصرَت الدراسة الحالية في حدها الموضوعي على موضوع (أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة).
- **الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة الحالية على موظفي المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة.
- **الحدود المؤسسية:** تم إجراء الدراسة على موظفي المستشفيات (مستشفى عبد القادر المتوكل، مستشفى سيبلاس، مستشفى آزال النموذجي، مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، مستشفى الأوروبي الحديث)
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة عام 2025 م .

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

ذكاء الأعمال: مجموعة من البرمجيات والتقنيات المستخدمة التي تهدف إلى جمع البيانات وتحليلها وتخزينها واستخدامها في الوقت المناسب مما يسهل الحصول على معلومات مفيدة تساعد المنظمة في اتخاذ القرارات السليمة وفق مسار صحيح.

المعالجة التحليلية الفورية: تقنية تستخدم لتحليل البيانات المخزنة للحصول على تقارير أفضل ودقيقة، وتتصف هذه التقنية بأن لها القدرة على استرجاع البيانات ومعالجتها وتقديمها لمتخذي القرارات في شكل معلومات.

إدارة أداء الأعمال: مجموعة من الأنشطة التي تتميز بها المستشفيات-موضع الدراسة- للحصول على التقارير والتحليلات ومؤشرات الأداء من أجل تحسين أداء الأعمال لتتكيف مع البيئة الداخلية لتحقيق أهداف المستشفى ومراقبة أدائها مما يجعلها صالحة للتنفيذ وتضمن لها التميز والارتقاء.

الذكاء التنافسي: تقنية أو عملية تتكون من عدة أنشطة للحصول على معلومات عن المنافسين والبيئة التنافسية وتحليلها وتصنيفها وإيصالها إلى متخذي القرار من أجل وضع رؤية إستراتيجية قابلة للتنفيذ وتحقيق الميزة التنافسية.

جمع وتحليل البيانات: عملية منهجية تساعد على جمع ومعالجة وتحليل وعرض البيانات المتعلقة بالمستشفيات-موضع الدراسة- للحصول على معلومات أكثر دقة، ومن ثم تخزين هذه البيانات للاستفادة منها والرجوع إليها في إعداد التقارير و عملية اتخاذ القرار.

دعم الموقف التنافسي: جهود يقوم بها فريق التسويق، تشمل جمع ودراسة وتحليل المعلومات والأفكار باستخدام التطبيقات الذكية لبيئة الأعمال والمنافسين، من أجل تحسين الوضع التنافسي، واكتساب ميزة تنافسية قوية تعمل على تمييز العرض وخلق القيمة في السوق والمشهد التنافسي في المستشفيات موضع الدراسة.

تنمية رأس المال الفكري:

رأس المال الفكري: ناتج التفاعل بين كل ما يمتلكه المستشفيات الأهلية- موضع الدراسة- من خبرات وقدرات ومهارات رأس المال البشري، وهيكل تنظيمي، والعلاقات الداخلية والخارجية التي تسعى في تحسين أداء المستشفيات وتحقيق ميزة تنافسية.

رأس المال البشري: مجموعة من المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون في المنظمة وتمكنهم من الإبداع في أداء الأعمال لتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

رأس المال الهيكلي: القدرات التنظيمية للمستشفيات- موضع الدراسة- التي تمثل في مجموع السياسات والنظم والبرامج والقوانين التي تطور الشركة من أجل تلبية متطلبات السوق وحاجات المستفيدين.

رأس المال العلائقي (الزبائني): مجموعة العلاقات التي تربط المنظمة داخلياً (الموارد البشرية) وخارجياً (الزبائن المستفيدين من السلع والخدمات) التي تسعى لتحقيق أهداف المنظمة من خلال اشباع رغباتهم وحاجاتهم وإضافة قيمة للمنظمة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الأكثر استخداماً في الدراسات الاجتماعية، والإنسانية، والمناسب لطبيعة هذه الدراسة.
مجتمع الدراسة:

إن مجتمع الدراسة الحالية يشمل جميع القيادات الإدارية المتمثلين في: (مديري العموم، ومديري الإدارات ونوابهم، ورؤساء الأقسام، إضافة إلى المختصين في إدارة الموارد البشرية، وإدارة تكنولوجيا المعلومات) في المستشفيات الخاصة اليمينية في أمانة العاصمة- صنعاء، وقد تم استهداف

خمسة مستشفيات هي: (مستشفى عبد القادر المتوكل النموذجي، مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، المستشفى الأوروبي الحديث، مستشفى أزال النموذجي، مستشفى سيبلاس)، كونها قد حصلت على تصنيف المراكز الأولى؛ التصنيف (A) من بين المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء خلال الفترة (2020-2022). والجدول (1) يوضح حجم العينة والمرتجة والتالف والصالحة للتحليل.

جدول (1) يوضح حجم العينة والمرتجة والتالف والصالحة للتحليل.

م	اسم المستشفى	حجم المجتمع	حجم العينة	الاستبانة المرتجة	الاستبانة التالف	الاستبانة الصالحة للتحليل	النسبة إلى حجم العينة
1	مستشفى عبد القادر المتوكل النموذجي	56	31	23	1	22	70.97%
2	مستشفى سيبلاس	45	25	23	0	23	92.00%
3	مستشفى أزال النموذجي	60	34	27	0	27	79.41%
4	مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا	91	51	44	0	44	86.27%
5	المستشفى الأوروبي الحديث	50	28	21	1	20	71.43%
	الإجمالي	302	169	138	2	136	80.47%

وقد وُزعت على أفراد عينة الدراسة (169) استبانة بنسبة (100%)، استرجع منها (138) استبانة أي: ما نسبته (81.66%) من مجموع الاستبانات الموزعة، وبعد فحص الاستبانات المستردة وتدقيقها تبين أن (استبانتي) غير صالحتين للتحليل الإحصائي تم استبعادهما، وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (136) استبانة أي: ما نسبته (80.47%) من مجموع الاستبانات الموزعة.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات الأولية، وتعد الاستبانة الأداة التي تساعد على ضمان موضوعية البيانات المطلوبة الى حد كبير، وتم الاعتماد في بناء فقرات الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة، وتم تقسيم الاستبانة إلى قسمين أساسيين، هما:

1- القسم الأول: يتضمن المعلومات التنظيمية والوظيفية لأفراد العينة وشملت: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، جهة العمل).

القسم الثاني: يتضمن البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة ويتكون من (40 فقرة) مقسمة إلى محورين هما:

المحور الأول: يتعلق بالأسئلة الخاصة بالمتغير المستقل: (أنظمة ذكاء الأعمال) ويتكون من (25 فقرة) موزعة على خمسة أبعاد كما في الجدول (2).

المحور الثاني: يتناول الأسئلة الخاصة بالمتغير التابع: (تنمية رأس المال الفكري) ويتكون من (15 فقرة) موزعة على ثلاثة أبعاد كما في الجدول (2).

جدول (2) مكونات الاستبانة

المحاور	الأبعاد	عدد الفقرات
أنظمة ذكاء الأعمال	المعالجة التحليلية الفورية	5
	إدارة أداء الأعمال	5
	الذكاء التنافسي	5
	جمع وتحليل البيانات	5
	دعم الموقف التنافسي	5
تنمية رأس المال الفكري	رأس المال البشري	5
	رأس المال الهيكلي	5
	رأس المال العلائقي	5
الإجمالي		40

صدق وثبات أداة الدراسة:

وقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال الإدارة والبحث العلمي، والاحصاء، وتم الطلب منهم إبداء آرائهم في مدى مناسبة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات المقترحة، بالإضافة إلى حذف أو إضافة بعض الفقرات في ضوء المقترحات المقدمة.

لتحديد مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه؛ ومدى ارتباط كل بُعد والمتغير الذي ينتمي له البُعد الفرعي؛ وذلك لتحديد قدرة فقرات وأبعاد المقياس على دعم القدرة التفسيرية لنتائج المتغير الذي تنتمي إليه، وتُعدُّ الفقرات أو الأبعاد السالبة أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها (Al-Zahrani, 2023, 72)، ويمكن توضيح نتيجة هذا الاختبار فيما يأتي:

1. اختبار الصدق البنائي لفقرات المتغير المستقل: أنظمة ذكاء الأعمال:

جدول (3): الصدق البنائي لفقرات أبعاد المتغير المستقل أنظمة ذكاء الأعمال

المعالجة التحليلية الفورية			إدارة أداء الأعمال			الذكاء التنافسي		
رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى
الفقرة	ارتباط	الدلالة	الفقرة	ارتباط	الدلالة	الفقرة	ارتباط	الدلالة
1	.767**	0.000	1	.710**	0.000	1	.807**	0.000
2	.838**	0.000	2	.843**	0.000	2	.858**	0.000
3	.815**	0.000	3	.861**	0.000	3	.855**	0.000
4	.835**	0.000	4	.782**	0.000	4	.808**	0.000
5	.806**	0.000	5	.725**	0.000	5	.735**	0.000
جمع وتحليل البيانات			دعم الموقف التنافسي					
رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى
الفقرة	ارتباط	الدلالة	الفقرة	ارتباط	الدلالة	الفقرة	ارتباط	الدلالة
1	.794**	0.000	1	.780**	0.000			
2	.782**	0.000	2	.848**	0.000			
3	.770**	0.000	3	.867**	0.000			
4	.792**	0.000	4	.780**	0.000			
5	.761**	0.000	5	.840**	0.000			

(**) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p < 0.01$)

يتضح من الجدول (3) السابق أن هناك ارتباطاً عالياً بين كل فقرة من فقرات المتغير المستقل أنظمة ذكاء الأعمال والبُعد الذي تنتمي له، وقد تراوحت درجة الارتباط بين (0.710 و 0.867)، وهذا مؤشر على وجود اتساق بين فقرات المتغير المستقل وأبعادها، وبذلك تُعدُّ أبعاد وفقرات المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

2. اختبار الصدق البنائي لفقرات المتغير التابع: رأس المال الفكري:

جدول (4) الصدق البنائي لفقرات أبعاد المتغير التابع رأس المال الفكري

رأس المال العلائقي			رأس المال الهيكلي			رأس المال البشري		
رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى
الفقرة	ارتباط	الدلالة	الفقرة	ارتباط	الدلالة	الفقرة	ارتباط	الدلالة
1	.858**	0.000	1	.779**	0.000	1	.807**	0.000
2	.928**	0.000	2	.847**	0.000	2	.804**	0.000
3	.884**	0.000	3	.846**	0.000	3	.810**	0.000
4	.890**	0.000	4	.860**	0.000	4	.856**	0.000
5	.809**	0.000	5	.827**	0.000	5	.860**	0.000

(**) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (4) السابق أن هناك ارتباطاً عالياً بين كل فقرة من فقرات المتغير التابع رأس المال الفكري والبعد الذي تنتمي له، وقد تراوحت درجة الارتباط بين (0.779 و 0.928)، وهذا مؤشر على وجود اتساق بين فقرات المتغير التابع وأبعاده، وبذلك تُعدُّ أبعاد وفقرات المتغير التابع صادقة لما وضعت لقياسه.

وقد تم استخدام اختبار الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة، حيث تكون قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمتها أكبر من (0.70)، وكما اقتربت القيمة من (1) واحد؛ أي 100 %، دلَّ هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (Al-Zahrani, 2023, 73)، والجدول (5) يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ.

جدول (5) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

محاور الاستبانة	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	درجة المصدقية $\sqrt{\text{Alpha}}$
المعالجة التحليلية الفورية	5	0.871	0.933
إدارة أداء الأعمال	5	0.846	0.920
الذكاء التنافسي	5	0.872	0.934
جمع وتحليل البيانات	5	0.838	0.915
دعم الموقف التنافسي	5	0.879	0.938

إجمالي أنظمة ذكاء الأعمال	25	0.952	0.976
رأس المال البشري	5	0.923	0.961
رأس المال الهيكلي	5	0.889	0.943
رأس المال العلائقي	5	0.884	0.940
إجمالي تنمية رأس المال الفكري	15	0.951	0.975
الاستبانة بشكل عام	40	0.971	0.985

يتضح من الجدول (5) السابق أن قيمة معامل الثبات (الفا كرونباخ) جاءت مرتفعة لكل بُعد من أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال حيث تراوحت بين (0.838) و(0.879)، وبدرجة مصداقية تتراوح بين (0.915) و(0.938)، بينما بلغت قيمة معامل الثبات لإجمالي محور أنظمة ذكاء الأعمال (0.952)، وبدرجة مصداقية (0.976)، كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الثبات (الفا كرونباخ) جاءت مرتفعة لكل بُعد من أبعاد تنمية رأس المال الفكري حيث تراوحت بين (0.884) و(0.923)، وبدرجة مصداقية تتراوح بين (0.940) و(0.961)، بينما بلغت لإجمالي محور تنمية رأس المال الفكري (0.951)، وبدرجة مصداقية (0.975).

وبشكل عام بلغت قيمة الثبات (الفا كرونباخ) لأداة جمع البيانات (0.971) وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصداقية لإجابات أفراد العينة (0.985) وهذا يعني أنها جاء بنسبة ثبات مرتفعة، ودرجة مصداقية مرتفعة، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة مرتفعة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. اختبار الالتواء والتفلطح (Skewness & Kurtosis): لاختبار التوزيع الطبيعي.
2. اختبار معامل ارتباط بيرسون (Person's Correlation): لاختبار الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة.
4. التكرارات Frequencies: لوصف المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ولمعرفة تكرار فئات متغير معين.

5. المتوسط الحسابي: لمعرفة متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات وأبعاد ومتغيرات الدراسة.
 6. الانحراف المعياري (Standard deviation): لمعرفة مدى تشتت إجابات العينة حول المتوسط الحسابي.
 7. اختبار معامل تقييم التباين (Variance Inflation Factor (VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance) وذلك للتأكد من عدم وجود ارتباط عال (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.
 8. تحليل الانحدار الخطي البسيط: Simple Regression Analyses تم استخدامه لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع (لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى).
 9. الانحدار الخطي المتعدد: Multiple Regression Analysis لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى.
 10. اختبار T لعينات المستقلة (Independent Sample T-Test): لاختبار الفروق في آراء العينة حول المتغيرات التي تتكون من فئتين فقط: (حجم المستشفى).
 11. تحليل التباين F الأحادي (One Way Anova): لاختبار الفروق في آراء العينة حول المتغيرات التي تحتوي على ثلاث فئات فأكثر: (عمر المستشفى).
- نتائج عينة الدراسة:

عرض خصائص عينة الدراسة:

الهدف من تحليل متغيرات عينة الدراسة هو معرفة مدى تمثيل إجابات أفراد العينة لمجتمع الدراسة، ومن ثم تقديم إحصاءات وصفية للبيانات. وقد احتوت أداة الدراسة (الاستبانة) على الخصائص الآتية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، عمر المستشفى، حجم المستشفى، جهة العمل). ولقد تم وصف متغيرات الدراسة باستخدام التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية على النحو الآتي:

1- خصائص عينة الدراسة حسب متغير (النوع):

جدول (6) خصائص عينة الدراسة حسب متغير (النوع)

النوع	التكرار	النسبة %
الذكور	93	68.38%
الإناث	43	31.62%
الإجمالي	136	100.0%

يتضح من الجدول (6)، إنَّ العدد الأكبر من المستجيبين كانوا من الذكور حيث بلغ عددهم (93) مستجيباً بنسبة 68.38٪، وعدد الإناث 43 مستجيباً بنسبة 31.62٪، يتضح من النتيجة السابقة زيادة عدد الذكور وقلة عدد الإناث من أفراد عينة الدراسة، وقد تُعزى زيادة عدد الذكور نظراً لأنَّ وظائف أفراد عينة الدراسة في المستشفيات-محل الدراسة- هي وظائف قيادية وتُسند-غالباً- إلى الذكور.

2- خصائص عينة الدراسة حسب متغير (العمر):

جدول (7) خصائص عينة الدراسة حسب متغير(العمر)

العمر	التكرار	النسبة%
30 سنة فأقل	49	36.0%
من 31- 40 سنة	64	47.1%
من 41- 50 سنة	20	14.7%
51 سنة فأكثر	3	2.2%
الإجمالي	136	100.0%

يوضح الجدول(7)، نتيجة التوزيع العمري حيث يتضح إنَّ الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة حصلت على أعلى استجابة بإجمالي عدد (64) مستجيباً بنسبة (47.1٪) من إجمالي المستجيبين، في حين أنَّ الفئة العمرية 51 سنة فأكثر كانت الأقل عدداً من المستجيبين بإجمالي عدد (3) مشاركين بنسبة (2.2٪) من إجمالي أفراد العينة، وتوضح النتيجة أنَّ نسبة (97.80٪) من أفراد عينة الدراسة أعمارهم (50 سنة فأقل)، وبالتالي فإنَّ التركيبة العمرية للعاملين في المستشفيات الخاصة-محل الدراسة- تشير إلى أنَّ أغلب العاملين هم من فئة الشباب مما يعطي مؤشراً على أنَّه يمكن استثمار هذه الكوادر في المستقبل.

3- خصائص عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي):

جدول (8) خصائص عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي)

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوية فأقل	7	5.15%
بكالوريوس	97	71.32%
ماجستير	28	20.59%
دكتوراه	4	2.94%
الإجمالي	136	100.0%

يتبين من الجدول (8) أن ما نسبته (71.32%) من أفراد العينة هم من حملة المؤهل العلمي بكالوريوس، فيما كان حملة المؤهل العلمي (دكتوراه) الأقل توفراً بنسبة (2.94%)، ويمكن تفسير أن حملة المؤهل العلمي بكالوريوس كانت الأعلى نسبة لكون المؤهل بكالوريوس هو الأكثر طلباً في التوظيف في المنظمات بشكل عام، وفي المستشفيات-محل الدراسة- بشكل خاص.

4- خصائص عينة الدراسة حسب متغير (المستوى الوظيفي):

جدول (9) خصائص عينة الدراسة حسب متغير (المستوى الوظيفي)

النسبة	التكرار	المستوى الوظيفي
37.50%	51	مختص
39.71%	54	رئيس قسم
21.32%	29	مدير إدارة
1.47%	2	مدير عام
100 %	136	الإجمالي

يتبين من الجدول (9) أن نسبة (39.71%) من أفراد عينة الدراسة هم من فئة المستوى الوظيفي (رئيس قسم)، يليها فئة المستوى الوظيفي (مختص) بنسبة (37.50%)، تليها فئة المستوى الوظيفي (مدير إدارة) بنسبة (21.32%)، وأخيراً فئة المستوى الوظيفي (مدير عام) بنسبة (1.47%).

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن هذا التوزيع يتناسب مع حجم المجتمع المستهدف، كون المستهدفين هم القيادات والمختصين في إدارة الموارد البشرية وإدارة تقنية المعلومات.

5- خصائص عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة في العمل الحالي:

جدول (10) خصائص عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة في العمل الحالي

النسبة	التكرار	سنوات الخدمة
38.2%	52	خمس سنوات فأقل
25.7%	35	من 6- 10 سنوات
14.0%	19	من 11- 15 سنة
22.1%	30	16 سنة فأكثر
100 %	136	الإجمالي

يتبين من الجدول (10) أن فئة سنوات الخدمة (خمس سنوات فأقل) كانت الأكثر تكراراً بنسبة (38.2%) من إجمالي المستجيبين. في حين جاء في المرتبة الأخيرة فئة سنوات الخدمة (من 11- 15 سنة) وتمثل (14%) من إجمالي المستجيبين، وهذه النتيجة تعكس أن نسبة (61.8%) من عينة الدراسة سنوات خدمتهم 6 سنوات فأكثر، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن المستشفيات-محل الدراسة- تحتفظ بالكوادر والقيادات الإدارية التي تمتلك الخبرات الطويلة، وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع نسبة الوعي لدى أفراد العينة، ويجعلهم قادرين على تكوين آراء إيجابية أو سلبية أكثر دقة تجاه موضوع الدراسة.

6- خصائص عينة الدراسة حسب متغير (عمر المستشفى).

جدول (11) خصائص عينة الدراسة حسب متغير (عمر المستشفى)

النسبة %	التكرار	عمر المستشفى
47.06%	64	أقل من 20 سنة
36.76%	50	من 20 إلى 30 سنة
16.18%	22	أكثر من 30 سنة
100 %	136	الإجمالي

يتضح من الجدول (11) أن أكثر المستشفيات-محل الدراسة- بحسب العمر كان المستشفيات التي عمرها (أقل من 20 سنة) حيث بلغت نسبتها (47.06%) وكان أقل المستشفيات التي عمرها أكثر من (30 سنة)، بنسبة (16.18%).

7- خصائص عينة الدراسة حسب متغير (حجم المستشفى):

جدول (12) خصائص عينة الدراسة حسب متغير حجم المستشفى (عدد العاملين)

النسبة %	التكرار	حجم المستشفى
47.79%	65	أقل من 500 موظف
52.21%	71	أكثر من 500 موظف
100.0 %	136	الإجمالي

يتبين من الجدول (12) أن نسبة (52.21%) من أفراد عينة الدراسة يعملون في مستشفيات عدد العاملين فيها أكثر من 500 موظف، فيما نسبة (47.79%) يعملون في مستشفيات عدد العاملين فيها أقل من 500 موظف.

8- خصائص عينة الدراسة حسب متغير (جهة العمل):

جدول (13) خصائص عينة الدراسة حسب متغير (جهة العمل)

النسبة	التكرار	جهة العمل
32.35%	44	مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا
14.71%	20	المستشفى الأوروبي الحديث
16.18%	22	مستشفى الدكتور عبد القادر المتوكل
19.85%	27	مستشفى أزال النموذجي
16.91%	23	مستشفى سيبلان
100 %	136	الإجمالي

يتبين من الجدول (13) أن نسبة (32.35%) من عينة الدراسة جهة عملهم مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، بينما كانت أقل نسبة (14.71%) جهة عملهم المستشفى الأوروبي الحديث.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

1- التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل: أنظمة ذكاء الأعمال:

لمعرفة مستوى تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال بأبعاده: (المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، دعم الموقف التنافسي) في المستشفيات-محل الدراسة- تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، كما في الجدول (14).

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير: أنظمة ذكاء الأعمال

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التطبيق	الرتبة
1	المعالجة التحليلية الفورية	4.02	0.62	80.47%	مرتفع	3
2	إدارة أداء الأعمال	3.99	0.60	79.74%	مرتفع	4
3	الذكاء التنافسي	3.97	0.69	79.32%	مرتفع	5
4	جمع وتحليل البيانات	4.03	0.57	80.65%	مرتفع	2
5	دعم الموقف التنافسي	4.07	0.64	81.44%	مرتفع	1
	متوسط أنظمة ذكاء الأعمال	4.02	0.53	80.32%	مرتفع	

يتضح من الجدول (14) أن مستوى تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور "أنظمة ذكاء الأعمال" (4.02)، ونسبة بلغت (80.32%)، وانحراف معياري (0.53). وتشير هذه النتيجة إلى أن مستوى الاهتمام بأنظمة ذكاء الأعمال في المستشفيات-محل الدراسة-(مرتفعاً).

كما يتضح من الجدول (14) أن جميع أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال متوفرة بدرجة مرتفعة في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.97- 4.07) وبنسب موافقة تتراوح بين (79.32%- 81.44%)، كما أن تشتت إجابات عينة الدراسة حول المتغيرات كان بسيطاً، وقد احتل بُعد دعم الموقف التنافسي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.07) ونسبة موافقة (81.44%)، وانحراف معياري (0.64)، بينما احتل بُعد جمع وتحليل البيانات المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.03)، ونسبة موافقة (80.65%)، وانحراف معياري (0.57)، في حين جاء بُعد المعالجة التحليلية الضرورية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.02)، ونسبة موافقة (80.47%)، وانحراف معياري (0.62)، فيما جاء بُعد إدارة أداء الأعمال في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.99)، ونسبة موافقة (79.74%)، وانحراف معياري (0.60)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد الذكاء التنافسي بمتوسط حسابي (3.97)، ونسبة موافقة (79.32%)، وانحراف معياري (0.69).

2- التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع: تنمية رأس المال الفكري:

لمعرفة مستوى توفر رأس المال الفكري في المستشفيات-محل الدراسة- تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، كما في الجدول (15).

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير: تنمية رأس المال الفكري

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفر	الرتبة
1	رأس المال البشري	3.98	0.80	79.62%	مرتفع	3
2	رأس المال الهيكلي	4.02	0.64	80.35%	مرتفع	2
3	رأس المال العلائقي	4.10	0.66	81.97%	مرتفع	1
	متوسط تنمية رأس المال الفكري	4.03	0.64	80.65%	مرتفع	

يتضح من الجدول (15) أن مستوى توفر رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء جاء مرتفعاً، فقد حصل على متوسط حسابي (4.03)، ونسبة موافقة (80.65%)، وانحراف معياري (0.64)، وهذه الدرجة تُظهر اهتمام المستشفيات الخاصة-محل الدراسة- برأس المال الفكري.

كما يتضح من الجدول (15) أن جميع أبعاد تنمية رأس المال الفكري متوفرة بدرجة مرتفعة، وقد جاء بُعد (رأس المال العلائقي) في المرتبة الأولى بمتوسط (4.10)، ونسبة موافقة (81.97%)، وانحراف معياري (0.66) وجاء في المرتبة الثانية بُعد (رأس المال الهيكلي، ومستوى تطبيق مرتفع، بمتوسط حسابي (4.02) ونسبة موافقة (80.35%)، وانحراف معياري (0.64)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد (رأس المال البشري) بمتوسط (3.98)، ونسبة موافقة (79.62%)، وانحراف معياري (0.80).

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول (16) يوضح نتائج اختبار الانحدار وتفسير التباين بين أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال الفكري.

جدول (16) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى.

Sig.T مستوى الدلالة	اختبار T	الانحدار β	Sig.F مستوى الدلالة	اختبار F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط
0.000	17.194	0.999	0.000	295.645	0.688	0.830

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (16) وجود دور ذو دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، فمعامل التحديد R² يوضح بأن أنظمة ذكاء الأعمال بشكل عام تفسر ما نسبته (0.688) من التغيرات الحاصلة في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، ما يشير إلى أن (68.80%) من مستوى تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة ناتج عن اهتمامها بتطبيق أنظمة ذكاء الأعمال، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.999)، أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة ستؤدي الزيادة بنسبة (100%) في مستوى تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في المستشفيات الخاصة إلى زيادة بمقدار (99.90%) في مستوى تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة التي بلغت (295.645) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يثبت وجود دور ذو دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة، ما يعني قبول الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة".

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن أنظمة ذكاء الأعمال أصبحت عنصراً أساسياً في تحقيق نجاح المؤسسات، لأن أنظمة ذكاء الأعمال تُعدُّ عملية مهمة لجميع المؤسسات، فهي تعمل على توفير المعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب وهذا من شأنه تحسين صياغات قرارات مهمة وتوليد التقارير والأدوات المساندة التي تدعم اتخاذ القرار لصنع القرار الأكثر فعالية، كما تفسر هذه النتيجة أن المستشفيات الخاصة-محل الدراسة- تهتم بتطبيق أنظمة ذكاء الأعمال، كما بينت ذلك نتائج التحليل الوصفي لأنظمة ذكاء الأعمال بجميع أبعادها والتي كانت عالية.

اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى:

تم اختبار الفرضيات الفرعية باستخدام الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis

كما يلي:

جدول (17) مؤشرات جودة نموذج الانحدار المتعدد

تحليل التباين ANOVA						ملخص النماذج Model Summary			المتغير التابع
مستوى الدلالة	المحسوبة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	معامل الارتباط التحديد R ²	معامل الارتباط R	
*0.000	61.752	7.780	5	38.901	الانحدار	0.692	0.704	0.839	تنمية
		.126	130	16.379	البواقي				رأس
			135	55.280	المجموع				المال الفكري

من الجدول (17) يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية بين أنظمة ذكاء الأعمال بأبعادها: (المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، دعم الموقف التنافسي) وبين تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، حيث بلغت درجة الارتباط المتعدد (0.839) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وجاءت قيمة معامل التحديد R^2 (0.704)، وهذا يعني أن أنظمة ذكاء الأعمال بأبعادها تفسر (70.40%) من مستوى تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، وهذه النتيجة تعني أن (29.60%) من التغيرات التي تحدث في تنمية رأس المال الفكري تعود لعوامل أخرى غير أنظمة ذكاء الأعمال، لم يتم الإشارة إليها في النموذج.

كما أن قيمة (F) التي بلغت (61.752)، ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، ما يؤكد أن النموذج ذو قوة تفسيرية عالية لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. والجدول (18) يوضح التفاصيل حول أثر المتغيرات المستقلة (المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، دعم الموقف التنافسي) في المتغير التابع (تنمية رأس المال الفكري)، كما يأتي:

جدول (18): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

نص الفرضية الفرعية	معامل الانحدار β	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة	0.016	0.215	0.830
يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة	0.303	3.853	*0.000
يوجد دور ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة	0.211	2.627	*0.010
يوجد دور ذو دلالة إحصائية لجمع وتحليل البيانات في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة	0.202	2.051	*0.042
يوجد دور ذو دلالة إحصائية لدعم الموقف التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة	0.253	3.234	*0.002

(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (18) عدم وجود دور ذو دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة، حيث كانت قيمة T (0.215) غير دالة إحصائياً، فمستوى الدلالة (Sig.) المقابلة لها بلغت (0.830) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، كما كانت قيمة معامل الانحدار β صغيرة (0.016)، وهذا يشير إلى أن المعالجة التحليلية الفورية ليس لها دور في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الفرعية الأولى للدراسة (H1)، ونقبل الفرضية العدمية (H0) التي تنص على أنه: "لا يوجد دور ذو دلالة

إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة".

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (18) وجود دور ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار β (0.303)، وكانت قيمة T (3.853) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05). وهذا يشير إلى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بنسبة (100٪) في مستوى إدارة أداء الأعمال سيؤدي إلى زيادة بمقدار (30.30٪) في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة".

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (18) وجود دور ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار β (0.211)، وكانت قيمة T (2.627) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05). وهذا يشير إلى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بنسبة (100٪) في مستوى الذكاء التنافسي سيؤدي إلى زيادة بمقدار (21.11٪) في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة".

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (18) وجود دور ذو دلالة إحصائية لجمع وتحليل البيانات في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار β (0.202)، وكانت قيمة T (2.051) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05). وهذا يشير إلى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بنسبة (100٪) في مستوى جمع وتحليل البيانات سيؤدي إلى زيادة بمقدار (20.20٪) في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات محل الدراسة، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لجمع وتحليل البيانات في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة".

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (18) وجود دور ذو دلالة إحصائية لدعم الموقف التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار β (0.253)، وكانت قيمة T (3.234) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05). وهذا يشير إلى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة ستؤدي الزيادة بنسبة (100٪) في مستوى دعم الموقف التنافسي إلى زيادة بمقدار (35.40٪) في تنمية رأس المال الفكري في

المستشفيات محل الدراسة ، وبالتالي نقبل الفرضية الخامسة للدراسة التي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لدعم الموقف التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة".

بناء على ما سبق وبعد الانتهاء من اختبار الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة ، والفرضيات الفرعية لها ، يمكن القول: إنَّ الهدف الرئيس الأول للدراسة الذي ينص على: (التعرف على دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة) والأهداف الفرعية الثالث والرابع والخامس والسادس والسابع الآتية: (قياس دور المعالجة التحليلية الفورية في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة ، قياس دور إدارة أداء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة ، قياس دور الذكاء التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة ، قياس دور جمع وتحليل البيانات في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة ، قياس دور دعم الموقف التنافسي في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة)، قد تم تحقيقهم.

الاستنتاجات

- في ضوء نتائج الدراسة تم استخلاص العديد من الاستنتاجات، أهمها الآتي:
- 1- إن مستوى تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة-محل الدراسة-جاء مرتفعاً في جميع أبعادها.
 - 2- تحرص المستشفيات-محل الدراسة- حرصاً مرتفعاً على استخدام تقنيات المعالجة التحليلية للبيانات، حيث تأخذ زمام المبادرة في استخدام التقنيات المتطورة في تحليل البيانات.
 - 3- تحرص المستشفيات-محل الدراسة- حرصاً مرتفعاً على إدارة أداء الأعمال، لتوجيه ومراقبة وإدارة أداء المستشفى.
 - 4- إن المستشفيات-محل الدراسة- تمتلك القدرة على التعامل مع البيئة التنافسية، من خلال استقطاب الكفاءات المتميزة.
 - 5- إن هناك اهتماماً وحرصاً مرتفعاً من قبل المستشفيات-محل الدراسة- على جمع وتحليل البيانات، لجمع البيانات الصحيحة عن الخدمات الصحية، وتستخدم تطبيقات متعددة مثل: (الإنترنت، السجلات الرسمية، الاستبانات... الخ) لجمع وتحليل البيانات.
 - 6- إن المستشفيات-محل الدراسة- تحرص حرصاً عالياً على دعم موقفها التنافسي، من خلال تقديم خدمات متميزة مقارنة بالمنافسين.
 - 7- تهتم المستشفيات-محل الدراسة- اهتماماً مرتفعاً بتوفير رأس المال الفكري بكل أبعاده (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلائقي).
 - 8- إن المستشفيات-محل الدراسة- تولي اهتماماً مرتفعاً برأس المال البشري.
 - 9- تبدي المستشفيات-محل الدراسة- اهتماماً مرتفعاً برأس المال الهيكلي، من خلال اعتمادها هياكل تنظيمية مرنة تساعد الموظفين على أداء مهامهم ببسر وسهولة.
 - 10- تظهر المستشفيات-محل الدراسة- اهتماماً مرتفعاً برأس المال العلائقي، حيث تحرص على قياس مدى رضا العملاء عن خدماتها الصحية.
 - 11- إن هناك دوراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة.
 - 12- تفاوتت وجهات نظر أفراد العينة حول أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال الفكري في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء حسب متغير:(عمر المستشفى).
 - 13- تفاوتت وجهات نظر أفراد العينة حول أنظمة ذكاء الأعمال في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء حسب متغير:(حجم المستشفى).

التوصيات

في ضوء استنتاجات الدراسة قدمت الدراسة الحالية مجموعة من التوصيات، هي:

- 1- الاستمرار في الاهتمام أكثر من قبل المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال، كونها تُعدُّ أداة إستراتيجية للنمو والتطوير في الخدمات المالية والمصرفية.
- 2- زيادة الاهتمام بالمعالجة التحليلية الفورية في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء بشكل أكبر مما هو عليه الآن.
- 3- ضرورة بذل المزيد من الاهتمام بإدارة أداء الأعمال في المستشفيات بشكل أكبر مما هو عليه الآن.
- 4- ضرورة بذل المزيد من الاهتمام بالذكاء التنافسي في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء بشكل أكبر مما هو عليه الآن، كونه الأقل تحققاً على مستوى أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال.
- 5- الاستمرار في الاهتمام من المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء بجمع وتحليل البيانات باعتباره متغير له دور في تنمية رأس المال الفكري.
- 6- المحافظة على الاهتمام بدعم الموقف التنافسي في المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء بشكل أكبر مما هو عليه الآن، من خلال استخدام التطبيقات الذكية في تحسين الوضع التنافسي وخلق قيمة مضافة للمستشفى.
- 7- العمل على بذل المزيد من الجهد والمتابعة لكل المستجدات والتطورات التكنولوجية في مجال تقنيات المعلومات من خلال تبني كل جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظراً للتوجه العالمي القائم على المعرفة والابتكار.
- 8- ضرورة الاستفادة من تجارب المستشفيات العربية والدولية في مجال أنظمة ذكاء الأعمال.
- 9- ضرورة الاهتمام بشكل خاص بالتقنيات في المستشفيات، وتطويرها وتحديثها باستمرار بما يتناسب مع احتياجات العمل، ومع التطورات التكنولوجية الحديثة.
- 10- زيادة الاهتمام من قبل المستشفيات الخاصة بأمانة العاصمة صنعاء برأس المال الفكري؛ كونه أصبح اليوم رأس المال الحقيقي؛ لأنه العنصر الفعال في تحقيق النجاح للمؤسسات.
- 11- ضرورة الاهتمام برأس المال البشري؛ كونه مورداً أساسياً مهماً لجميع المؤسسات.
- 12- زيادة الاهتمام برأس المال الهيكلي؛ من خلال توفير في البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات، والبرمجيات المتطورة، وتطوير أنظمتها الداخلية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل.
- 13- الحفاظ على مستوى الاهتمام برأس المال العلائقي؛ من خلال تحقيق رضا العملاء والاحتفاظ بهم وإقامة علاقات متينة معهم وتحسينها باستمرار.
- 14- زيادة الاهتمام من قبل المستشفيات-محل الدراسة- بمساعدة العاملين على الإبداع والابتكار في تحسين خدماتها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- 1- أبو صلاح، سلطان توفيق قاسم (2019): دور رأس المال الفكري في استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين- رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة القدس.
- 2- إسكندر، نجيب على محمد(2021): الأدوار الحديثة لإدارة الموارد البشرية وأثرها في الإبداع الإداري دراسة ميدانية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- صنعاء- مجلة جامعة الرازي للعلوم الادارية والإنسانية - العدد (الأول)- المجلد الثاني- اليمن.
- 3- الأعرج، أسماء محمد الأعرج (2021): تقييم أداء المستشفيات الخاصة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة المستشفى الأوروبي الحديث- رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة آزال للتنمية البشرية- صنعاء- اليمن.
- 4- الأكوع، أحمد عبدالله أحمد (2023): دور ذكاء الأعمال في التطوير الإداري دراسة تطبيقية في الشركات الأمنية بأمانه العاصمة صنعاء رسالة ماجستير(غير منشورة)، كلية التجارة جامعة صنعاء.
- 5- الباروت، محمد أمين علي (2020): نظم ذكاء الأعمال ودورها في البراعة التنظيمية في بنك اليمن الدولي- رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة سبأ- اليمن.
- 6- البدوي، يوسف محمد هادي عباس (2017): رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على جامعة العلوم والتكنولوجيا- رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة آسيا المالية.
- 7- البعداني، فؤاد محمد فايد، ومحمد فهمي أحمد على (2022): دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية جامعة: إب وعدن- المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية المجلد(4)، ص 19- 52.
- 8- الجابري، رائد غانم رحيم، والحاكم، علي عبدالله (2023): أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي دراسة على عينة من المستشفيات الخاصة في بغداد، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- الدراسات التجارية، السودان، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية المجلد(4)، العدد(5).
- 9- الجراش، بشير عبدالله نعمان (2021): الأدوار الحديثة لإدارة الموارد البشرية وأثرها في الإبداع الإداري دراسة ميدانية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- صنعاء، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة العلوم والتكنولوجيا - اليمن.

- 9- حمودي، وجدان حسن (2012): رأس المال الفكري ودوره في تطوير المنتج: دراسة استطلاعية لآراء العاملين في معمل ألبسة ولدي بالموصل، مجلة تنمية الراقدين، المجلد(34)، العدد (106).
- 10- الخرابشة، عمر محمد عبد الله (2012): أساليب البحث العلمي، ط (2)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- 11- الخولاني، فادية حمود يحي قاسم (2017): تصور مقترح للاستثمار في رأس المال الفكري بجامعة إب وفق مدخل اقتصاد المعرفة، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة إب.
- 12- داود، فضيلة سلمان(2016): الأداء الريادي على وفق الذكاء التنافسي والإستراتيجي، بحث استطلاعي في عينة من المصارف الأهلية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(22)، العدد (90)، جامعة بغداد- العراق.
- 13- الديلمي، عبد الكريم أحمد حسين(2014): تنمية رأس المال الفكري وأثره في صياغة إستراتيجية منظمات الأعمال دراسة ميدانية على عينة من المدراء في المنظمات اليمنية المصنعة للأدوية- كلية العلوم الإدارية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة عدن.
- 14- راضي، عبد الرحمن خالد (2013): أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن دراسة ميدانية في المكاتب السياحية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط - الأردن.
- 15- الريمي، نعمة أحمد علي حسن(2023): أثر القيادة الإستراتيجية في تطوير رأس المال البشري دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة العلوم التكنولوجية- اليمن.
- 16- الزعنون، محمد منصور رمضان، ومزهر، رمزي عطية محمد (2020): أثر استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التوجيهات الريادية للقطاع المصرفي الفلسطيني، بنك فلسطين نموذجاً، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، فلسطين.
- 17- زويلف، إنعام محسن، والحنيطي، هناء محمد(2012): تأثير نتائج تطبيق ذكاء الأعمال في مجال التمويل على ربحية المصارف الإسلامية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الحادي عشر، ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.
- 18- سميرة، فرحات وخلفي، عيسى (2017): دور الذكاء التنافسي في التقليل من المخاطر في الصناعات الدوائية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات: المجلد(1)، العدد(42).
- 19- شبير، محمد منير عودة (2015): دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني دراسة حالة في بنك فلسطين، رسالة ماجستير(غير منشورة)، فلسطين.

- 20- الشورة، رهام محمد (2020): أثر الخصائص النوعية الرئيسية للمعلومات المحاسبية في تطبيق فاعلية ذكاء الأعمال دراسة حالة على شركة "فينكا" الأردن للتمويل الأصغر، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الأردن.
- 21- الصمات، إبراهيم عبد الله، والسياعي، عبد الكريم قاسم(2024): أثر التطوير التنظيمي في مستوى أداء المنشآت الصحية "دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة تصنيف (A) بأمانة العاصمة، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، العدد (1)، 197-235.
- 22- صويص، محمد إبراهيم كامل، وعابدين، إبراهيم عبد سليم (2018): دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد(27)، العدد (1).
- 23- عباس، سامي أحمد (2018): ذكاء الأعمال وأثره في تحديد الخيار الإستراتيجي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية التابعة لوزارة الصناعة العراق- بغداد، مجلة الدنانير، العدد (12).
- 24- عبو، فدوى، ورايح، عرابية (2021): رأس المال الفكري كآلية لتعزيز ذكاء الأعمال بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر دراسة حالة المركز الجامعي مرسلتي عبد الله- تيبازة- دفاتر البحوث العلمية، المجلد(9)، العدد(2).
- 25- العتوم، روان جميل حسين (2020): أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، محافظة عمان.
- 26- العتيبي، ناصر محمد(2015): أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط- الكويت.
- 27- العريقي، منصور محمد إسماعيل(2020): طرق البحث العلمي للباحثين في مختلف المجالات، ط (7)، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء- الجمهورية اليمنية.
- 28- العزاوي، غانم ارزوقي (2013): استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين في وزارة الصحة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، السنة التاسعة، العدد(28).
- 29- العزاوي، بشرى هاشم محمد (2008): أثر العلاقة بين الذكاء الإستراتيجي وقرارات عمليات الخدمة في النجاح الإستراتيجي: دراسة اختبارية تحليلية لآراء عينة من رؤساء وأعضاء مجالس عدد من كليات جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

- 30- علي، لفته ليلي، وعاتي، لقاء مطر(2019): دور تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير رأس المال الفكري دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين والعاملين في شركة التأمين الوطنية/فرع البصرة- مجلة الاقتصادي الخليجي العدد (41).
- 31- عمار، بوحوش، وآخرون (2019): منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ط(1)، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا.
- 32- العنزي، سعيد علي (2014): إبداعات الأعمال قراءات التمييز الإداري والتفوق التنظيمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الأولى.
- 33- القاسم، ميادة (2021): مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع، "دراسة سوسيولوجية تحليلية"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (31)، 530- 554.
- 34- القحطاني، سالم بن سعيد آل ناصر؛ العامري، حمد بن سالم؛ آل مذهب، معدّي بن محمد (2020): مناهج البحث في العلوم السلوكية، ط (5)، الرياض، السعودية.
- 35- قشطة، عصام صبحي، وأبودان، ميسرة فتحي (2020): ذكاء الأعمال وأثره في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين بالجامعات الفلسطينية، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال.
- 36- كامل، أحمد عبد البديع عبد الله (2022): العينات الإحصائية في البحوث التجريبية، المجلة الدولية للتصاميم والبحوث التطبيقية، جمعية تكنولوجيا البحث العلمي والفنون، مصر، العدد (1)، 50- 73.
- 37- المحمودي، محمد سرحان (2019): مناهج البحث العلمي، ط (3)، دار الكتب، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- 37- مرعي، فواز عبد الحميد، وحسن، حنان أسامة (2017): أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية "دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات السعودية بمدينة تبوك"، كلية إدارة الأعمال- جامعة تبوك- السعودية- مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية العدد (6)، المجلد(1).
- 38- مصباح، عامر (2017): منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 39- المطيري، أسماء خالد متعب (2022): أثر التمكين الإداري على مستوى رأس المال الفكري "دراسة حالة شركة الخطوط الجوية العربية السعودية"، جامعة الملك سعود- المجلة العربية للإدارة مجلد(42)، العدد(4).

- 40- ملكاوي، نازم (2014): نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية: دراسة حالة لمستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، مجلة دراسات اقتصادية، العدد(1): ص:143- 168.
- 41- الناصر، عامر عبدالرزاق (2015): إدارة المعرفة في إطار نظم ذكاء الأعمال، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن .
- 42- النعيزي، نائل عبد علي (2021): رأس المال الفكري كمدخل لتنمية التفكير الاستراتيجي في الكليات الحكومية بالمحافظات الجنوبية في فلسطين، رسالة ماجستير (غير منشورة).
- 43- الوزير، يوسف محمد الوزير(2018): دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في ظل وجود نظم المعلومات كمتغير وسيط (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي الفلسطيني)، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة الأزهر- غزة.
- 44- اليماني، محمد عبده أحمد(2013): حدود تطبيق ذكاء الأعمال في البنوك اليمنية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، ، جامعة ماليزيا.
- 45- يوسف، محمد ربيع زناتي، ورضوان، طارق رضوان محمد(2021): أثر أبعاد رأس المال الفكري علي التوجه الريادي تحليل الدور الوسيط البراعة التنظيمية "دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية والخاصة في سوريا"، مجلة التجارة والتمويل- كلية التجارة- جامعة طنطا، العدد(4).

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Isanzu, J. N. (2016): "The relationship between intellectual capital and financial performance of banks in Tanzania". Journal on Innovation and Sustainability. RISUS ISSN 2179-3565, 7(1).
- 2- Hasan,Sangar Abdul Kareem (2017) The Impact of Business Intelligence on Strategic Decision-Making , European Journal of Business and Management , Istanbul Aydin University.
- 3 -Muhammad, Gul & Ibrahim, Jamaluddin & Bhatti, Zeeshan & * Waqas Ahmad (2014) Business Intelligence as a Knowledge Management Tool.in Providing Financial Consultancy Services American Journal of Information Systems, Malaysia.
- 4-Ikapel, O. F. (2016): "Analysis of Intellectual Capital and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya: An Application of Value-Added Intellectual Coefficient" (VAICTM). International Journal of Research in Finance and Marketing (IJRFM), 6 (7).

- 5- Xu, J., & Wang, B. (2018): "Intellectual Capital, Financial Performance and Companies' Sustainable Growth: Evidence from the Korean Manufacturing Industry". Sustainability, 10 (12).
- 6-(Jedidi & Chichti, 2019) Contribution of Intellectual Capital to Competitive Intelligence Aix-Marseille Université. Article in International Journal of Innovative Research and Development · July 2019.
- 7-(Milla Ratia , 2018) Intellectual Capital and BI-tools in Private Healthcare Value Creation Laboratory of Industrial and Information Management Tampere University of Technology, Finland".The Electronic Journal of Knowledge Management Volume 16 Issue 2 2018
- 8-(Widhiastuti et all) The Effect of Business Intelligence and Intellectuals Capital of Company Value Moderated by Management of Profit Riil. Journal of Accounting, Business and Finance Research, 2018, Vol. 2, No. 2, pp. 64-78.
- 9-Armstrong, M.(2018) Armstrong's Handbook of Performance Management. 6thEd, London: Kogan Page Limited.
- 10- Sekaran, U., & Bougie, R.(2016) .(Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th edition) Fourth Edition .(Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- 11-Hair, J. F., Black, W. C., Basin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis (7th ed.). New Jersey: Upper Saddle River: Prentice Hall Higher Education.
- 12-from Likert scales in educational and psychological research.. Indian Journal of Psychology and Education, 12(2), 13-16.
- 13-Morgan, G. A., Barrett, K. C., Leech, N. L., & Gloeckner, G. W. (2011). IBM SPSS for introductory statistics: Use and interpretation. Routledge ,Taylor & Francis Group 270 Madison Avenue New York., Fourth Edition.
- 14-Field, Andy. (2018). Discovering statistics using IBM SPSS statistics. sage. 5th Edition, SAGE Publications.
- 15-Al-Zahrani, A. A. (2023). Home schooling: It's justifications and importance of its application applying it in Saudi Arabia in light of Islamic Educational Principles. Journal of Educational and Psychological Sciences, 7(21), 61 – 78. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.R290123>.
- 16-Rabe-Hesketh, S., & Skrondal, A. (2012). Multilevel and longitudinal modeling using Stata (3rd ed.). Texas: Stata Press.

17-Pituch, Keenan A. & Stevens, James P..(2016)., Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences Analyses with SAS and IBM's SPSS, Routledge ,Taylor & Francis Group 711 Third Avenue, New York, NY 10017, Sixth edition

ثالثاً: المراجع الالكترونية:

موقع الالكتروني لمستشفى عبدالقادر المتوكل متاح على الرابط:

<http://www.almutawakel.com>

موقع الالكتروني لمستشفى آزال النموذجي متاح على الرابط:

<http://www.azal-hospital.com>



مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية
مجلة دولية شهرية علمية محكمة
الترقيم الدولي الإلكتروني : ISSN : 2410- 521X
الترقيم الدولي الورقي : ISSN : 2410- 1818
البريد الإلكتروني : journal@andalusuniv.net

المجلة مفهرسة في المواقع الآتية :



2024	2023	2022	2021	2020	العام
0.3068	0.3759	0.1954	0.2692	0.0366	معامل أرسيف
1.55	1.25	1.73	1.60	1.60	معامل التأثير العربي