

**الازدهار التنظيمي ودوره في تحسين اداء الوظيفة التسويقية  
في القطاع الصحي**  
**organizational prosperity and its role in  
improving the performance of the marketing  
function in the health sector**

**شلوان علي زميع آل شرمه**

باحث بمعهد ادارة المستشفيات واقتصاديات الصحة كلية التجارة وادارة  
الأعمال جامعة حلوان.

DOI: 10.21608/fjssj.2024.391273

Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_391273.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_391273.html)

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/٨/١٨ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/٩/٢٥ م تاريخ النشر: ٢٠٢٤/١٠/١ م  
توثيق البحث: آل شرمه، شلوان علي زميع. (٢٠٢٤). الازدهار التنظيمي ودوره في تحسين اداء الوظيفة التسويقية في القطاع  
الصحي. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ١٩، ج. (٢)، ص-ص: ٢٣٧-٢٨٠.

٢٠٢٤ م



## الازدهار التنظيمي ودوره في تحسين اداء الوظيفة التسويقية فى القطاع الصحي

المستخلص:

وقد إستهدفت تلك الدراسة تحديد دور الازدهار التنظيمي فى تحسين الوظيفة التسويقية بالقطاع الصحي وذلك من خلال تحديد مدى تأثير الازدهار التنظيمي علي تحسين أداء الوظيفة التسويقية ( بأبعادها المختلفة ) فى المستشفى محل الدراسة، من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية: تحديد تأثير بُعد الرشاقه التنظيميه على تحسين أداء الوظيفة التسويقية ( بأبعادها المختلفة ) فى المستشفى محل الدراسة، وتحديد تأثير بُعد الابداع والابتكار على تحسين أداء الوظيفة التسويقية ( بأبعادها المختلفة ) فى المستشفى محل الدراسة، ولتحقيق أهداف البحث واختبار صحة الفرضيات؛ تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية، وهذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره، وفي هذا البحث يستخدم لكشف دور ابعاد الازدهار التنظيمي المختلفه في تحسين اداء الوظيفة التسويقية، وقد أختبرت الدراسة كافة فروضها.

الكلمات المفتاحية: الإزدهار التنظيمي، الوظيفة التسويقية، القطاع الصحي.

**organizational prosperity and its role in improving the performance of the marketing function in the health sector****Abstract:**

This study aimed to determine the role of organizational prosperity in improving the marketing function in the health sector by determining the extent of the impact of organizational prosperity on improving the performance of the marketing function (in its various dimensions) in the hospital under study, by achieving the following sub-objectives: determining the impact of the dimension of organizational agility on improving the performance of the marketing function (in its various dimensions) in the hospital under study, determining the impact of the dimension of intellectual capital on improving the performance of the marketing function (in its various dimensions) in the hospital under study, and determining the impact of

the dimension of creativity and innovation on improving the performance of the marketing function (in its various dimensions) in the hospital under study. To achieve the research objectives and test the validity of the hypotheses, the descriptive analytical approach was relied upon; Which expresses the accurate and detailed description of the social phenomenon to be studied in a qualitative or quantitative numerical form. This approach does not stop at collecting information to describe the phenomenon, but rather seeks to analyze the phenomenon and reveal the relationships between its various dimensions in order to interpret it and reach conclusions that contribute to improving and developing reality. In this research, it is used to reveal the role of the various dimensions of organizational prosperity in improving the performance of the marketing function. The study tested all its hypotheses.

**Keywords:** Organizational prosperity, marketing function, health sector.

أولاً: المقدمة:-

تواجه منظمات الأعمال وخاصة المؤسسات الصحية العديد من التحديات، من بينها التغيرات البيئية السريعة وصعوبة التنبؤ بالتهديدات وشدة خطورتها، ومدى قدرة المؤسسه على التكيف والبقاء، إذ أكد العديد من الباحثين بأن الازدهار يمثل مفتاح النجاح في بيئة الأعمال الديناميكية، لأنه يعكس مستوى استعادة قصى من الفرص في بيئة تتصف بالضغط. فالمؤسسات الصحية من أهم المؤسسات التي تؤثر بشكل كبير على حياة الناس وصحتهم، وتعتبر جودة الخدمات الصحية المقدمة من قبل هذه المؤسسات مؤشراً رئيسياً لنوعية الحياة في المجتمع، ومن أجل تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق التميز المؤسسي في هذا القطاع، يجب على المؤسسات الصحية تحقيق الازدهار التنظيمي(الأنصاري، والجمعة، ٢٠١٨).

ويتمثل الازدهار التنظيمي في وجود بيئة عمل إيجابية وصحية تتيح للموظفين التطوير المستمر والمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة، ويزيد من إيجابية العلاقات بين الموظفين وبين المؤسسة والمرضى والمجتمع، وتشير العديد من الدراسات إلى أن الازدهار التنظيمي يؤثر بشكل كبير على تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية، حيث يساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وتحقيق الفعالية والكفاءة في العملية الصحية.( Jones, and Jones, 2016).

كما أنه يشير إلى الحالة التي تتميز بها المؤسسة عندما يشعر فيها الموظفون والمؤسسة بالارتياح والثقة والرضا في بيئة العمل، ويتضمن الازدهار التنظيمي العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الحياة المهنية للموظفين والأداء المؤسسي في المؤسسات، مثل الرضا الوظيفي والتحفيز والانخراط والتطوير الوظيفي والحفاظ على الموظفين الموهوبين (يوسف، ٢٠٢١، ص ٨٨٢).

ونظرًا لأن نجاح المنظمات يتمثل في قدرتها على تنمية الازدهار التنظيمي خلال الابتكار، والرشاقة التنظيمية، وتطوير رأس المال الفكري، فإن ذلك يزيد من قدرتها على التكيف مع ظروف السوق المتغيرة وفي إطار المنافسة، لذا فمن الضروري أهمية إعطاء أولوية لهذه الجوانب التي تتطلب من المنظمات التفكير بشكل أكثر ديناميكية، مما يعكس على أهدافها تحقيق الرشاقة وإعطائها صفة الابتكار.

ففي ظل البيئة التسويقية التي تتميز بسرعة التحول والتغيير أصبح أداء الوظيفة التسويقية عنصرًا مهمًا في حياة المؤسسة وأداة فاعلة لتوجيه أنشطتها وضمان تحقيق أهدافها المسطرة وإشباع وإرضاء زبائنهم وحل مشاكلها التسويقية، وموردًا هامًا تعتمد عليه لضمان بقائها واستمراريتها، حيث يرتبط أداء الوظيفة التسويقية ارتباطًا وثيقًا بوجود المؤسسات وفعاليتها في تحقيق الأهداف المسطرة، وهذا ما يجعلها تسعى وبشكل متواصل إلى تحسين أدائها التسويقي وتحقيق أفضل مستوى منه ويعد موضوع أداء الوظيفة التسويقية من المواضيع المهمة في علم الإدارة وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، كما أنه يعد عنصرًا محوريًا لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلًا عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف منظمات الأعمال والذي يتمحور حوله وجود المنظمة عن عدمه.

فالقدرة على الاستجابة السريعة والتكيف مع المتغيرات السوقية تعتبر عنصرًا أساسيًا في تحقيق الازدهار التنظيمي. والدراسات تشير إلى العلاقة والتأثير المتبادل بين هذه العوامل، وضرورة فهم كيفية تفاعلها وتكاملها لتعزيز استجابة المنظمة ونجاحها في بيئة الأعمال المتغيرة. (حافظ، ٢٠١٧، ص ٣١).

لذا سوف يقوم الباحث في هذه الدراسة بدراسة تأثير الازدهار التنظيمي في تحسين أداء الوظيفة التسويقية في القطاع الصحي بنجران وهو من أهم القطاعات الحيوية في المملكة العربية السعودية.

- مشكلة البحث: وفيما يلي عرض لمشكلة البحث كما يلي:

## - الاطار العام لمشكلة البحث:

يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات في اقتصادات الدول المختلفة، باعتباره مرآة تعكس التطورات والظروف الاقتصادية والصحية التي تمر بها الدولة، وهو كذلك قطاع يمتلك علاقات متشابكة مع القطاعات الأخرى، فهو بيئة معقدة بسبب التفاعلات بين مختلف الأطراف المعنية مثل المرضى، ومقدمي الخدمات الصحية، وشركات التأمين، والجهات الحكومية. هذه التعقيدات تجعل من الصعب تحديد كيف يؤثر الازدهار التنظيمي على أداء الوظيفة التسويقية بشكل مباشر وواضح.

وتعد عناصر الازدهار التنظيمي عوامل حاسمة في تحقيق الاداء العالي للمنظمة، من خلال الرقابة التنظيمية، وامتلاكها لرأس المال الفكري، الذي يعتبر المحرك الرئيس لتوليد الأفكار الغير مسبوقة؛ وتمكينها من الابداع، علاوة على استدامة ميزتها التنافسية؛ من خلال امتلاكها الموارد والمعلومات التي تتسم بالقيمة العالية والمضافة، وبالتالي قدرتها على النمو والتميز والبقاء.

ففي ظل البيئة المتغيرة والتحديات المتزايدة في قطاع الرعاية الصحية، يواجه مسؤولو التسويق في المؤسسات الصحية تحديات كبيرة في تحقيق أهدافهم التسويقية وجذب المرضى وتحسين الخدمات المقدمة، ويعتبر الازدهار التنظيمي عاملاً مهماً لتحقيق التميز والاستمرارية في هذا القطاع، حيث يشمل الازدهار التنظيمي القدرة على التكيف مع التغييرات، وتعزيز الابتكار، وتحسين الأداء على المدى الطويل. (علي، و محمد، ٢٠١٨).

ويرى الباحث أن قياس أداء الوظيفة التسويقية في القطاع الصحي يعتبر تحدياً، خاصة بالنظر إلى عدم وجود مؤشرات محددة وواضحة لنجاح حملات التسويق الصحي، وتحديد العلاقة بين هذا الأداء وعوامل الازدهار التنظيمي، كما أن ثقافات المؤسسات الصحية تختلف من مكان لآخر، مما يؤثر على استجابتها لتطبيق مبادئ الازدهار التنظيمي. هذا الاختلاف يجعل من الصعب إجراء دراسات قياسية تستند إلى نماذج عالمية.

بناءً على ما سبق فإن الدراسة الحالية تسعى إلى التعرف على دور الازدهار التنظيمي في تحسين الوظيفة التسويقية بالقطاع الصحي.

- الفجوة البحثية:

خلاصة الإطار العام  
لمشكلة البحث

يشير الإطار العام  
لمشكلة الدراسة إلى  
التعرف على دور  
الازدهار التنظيمي في  
تحسين الوظيفة  
التسويقية بالقطاع  
الصحي

أهم ما توصلت إليه الدراسة  
الاستطلاعية للبحث

أظهرت نتائج الدراسة  
الاستطلاعية أن الازدهار  
التنظيمي له تأثير إيجابي في  
تحسين الوظيفة التسويقية في  
القطاع الصحي بنجران، ومع  
ذلك، أشارت إلى وجود بعض  
المشاكل أو القصور في تحقيق  
ابعاد الازدهار التنظيمي بشكل  
كامل.

خلاصة الدراسات السابقة

توصلت الدراسات السابقة إلى  
هناك علاقة إيجابية بين الازدهار  
التنظيمي والأداء التسويقي،  
والمشاركة الوظيفية تلعب دورًا  
وسيطًا في هذه العلاقة. لكنها  
تلفت الانتباه إلى ضرورة خلق  
بيئة عمل إيجابية وداعمة  
لتحسين العوامل المؤثرة على  
الازدهار التنظيمي .

الفجوة البحثية: - تتمثل الفجوة البحثية في وجود قصور في تحقيق ابعاد الازدهار التنظيمي بشكل عام في القطاع  
الصحي ، وهو ما اكدته الدراسة الاستطلاعية التي اجريت على العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية  
السعودية

أهم ما تقدمه الدراسة الحالية في علاج الفجوة البحثية

تقدم الدراسة الحالية مساهمات مهمة في علاج الفجوة البحثية في مجال تأثير الازدهار التنظيمي  
في تحسين الوظيفة التسويقية بالقطاع الصحي بنجران ، وذلك من خلال: التركيز على تطبيق  
ابعاد الازدهار التنظيمي المختلفة ودورها في تحسين أداء المؤسسات وهذا يساهم في سد الفجوة  
البحثية المتعلقة بالتركيز على النمط التقليدي

- تحديد مشكلة وتساؤلات البحث:

يمكن للباحث تحديد مشكلة البحث في " عدم وضوح دور ابعاد الازدهار التنظيمي المختلفة في تحسين أداء الوظيفة التسويقيه في المستشفى محل الدراسة "، وبناء على ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:-

**التساؤل الرئيسي:** ما مدى تأثير الازدهار التنظيمي علي تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة ؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الأول التساؤلات الفرعية التالية:

- ١-ما مدى تأثير بُعد الرشاقة التنظيميه على تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة ؟
- ٢-ما مدى تأثير بُعد رأس المال الفكرى على تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة ؟
- ٣-ما مدى تأثير بُعد الابداع والابتكار على تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة ؟

- فروض البحث: يمكن للباحث صياغة فروض البحث فيما يلي:

**الفرض الرئيسي:** لا يوجد تأثير معنوى لأبعاد الازدهار التنظيمي المختلفة على تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة .  
ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الأول الفروض الفرعية التالية:

- ١-لا يوجد تأثير معنوى لبعد الرشاقة التنظيميه على تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة .
- ٢-لا يوجد تأثير معنوى لبعد رأس المال الفكرى على تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة .
- ٣-لا يوجد تأثير معنوى لبعد الابداع والابتكار على تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( بأبعادها المختلفة ) في المستشفى محل الدراسة .

- متغيرات البحث: وتشتمل المتغيرات على متغيرات البحث وأبعادها المختلفة:

- أبعاد الازدهار التنظيمي المختلفة ( المتغير المستقل )

ويشمل الابعاد التالية:

- الرشاقة التنظيميه.

- رأس المال الفكرى.

- الابداع والابتكار.

- تحسين أداء الوظيفة التسويقيه ( المتغير التابع )  
ويشمل الابعاد التالية:

- تحليل السوق.

- التسعير.

- التعامل مع العملاء.

- مصطلحات البحث: وفيما يلي يتناول الباحث المصطلحات التي يتم استخدامها فى هذا البحث وهى:

- الازدهار التنظيمي (Organizational Prosperity):

يعد الازدهار التنظيمي (Organizational Thriving) من المفاهيم الحديثة والمهمة في مجال الإدارة والأعمال، ويشير هذا المفهوم إلى الحالة التي تصل إليها المؤسسة عندما تتمتع بنجاح شامل واستدامة في الأداء والأرباح والتنمية والرضا عن العمل، ويتم تحقيق الازدهار التنظيمي عندما تستطيع المؤسسة تحسين أدائها وتحقيق أهدافها بطريقة مستدامة ومستقبلية (Porath, & Spreitzer, 2012).

ويعرف الازدهار التنظيمي بأنه "الحالة النفسية والمعنوية الإيجابية التي يشعر بها الأفراد والمؤسسات عندما يكتسبون القدرة على التكيف مع التحديات والاستجابة بشكل فعال لها، وتحقيق النمو والتطور والنجاح المستدام في بيئة العمل" (Spreitzer et al., 2012).

كما يعرفه (Porath & Spreitzer, 2012) بأنه "تمت النجاح الشامل الذي يتميز بالأداء المستمر والمستدام، والتطوير الشخصي والمهني، والرضا عن العمل، والارتقاء بمستوى الحياة العامة للعاملين في المؤسسة"

- أبعاد الازدهار التنظيمي:

١. الرشاقة التنظيمية: الرشاقة التنظيمية هي مفهوم يشير إلى قدرة المؤسسة على التكيف والتحول بسرعة وفعالية لمواجهة التحديات والتغيرات في البيئة التنظيمية والسوقية. يتمثل هدف الرشاقة التنظيمية في تمكين المؤسسة من تحقيق التكيف السريع والمرونة في استخدام الموارد وتطوير العمليات لتلبية متطلبات العملاء والسوق بشكل أفضل. يشمل مفهوم الرشاقة التنظيمية العديد من الجوانب الهامة، ومن بينها:

**الاستجابة السريعة للتغيرات (Adaptability):**

- القدرة على التكيف مع التحولات والمتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية.
- تتيح الرشاقة التنظيمية للمؤسسة تغيير استراتيجياتها وعملياتها بسرعة لتلبية احتياجات العملاء والتحديات الجديدة.

**المرونة في استخدام الموارد (Resource Flexibility):**

- القدرة على تخصيص الموارد بشكل فعال وفقاً للاحتياجات الحالية والتغيرات في الطلب.
- يشمل ذلك تحسين عمليات التخطيط وإدارة الموارد لضمان الكفاءة والاستجابة السريعة.

**تحسين العمليات (Process Improvement):**

- تعني القدرة على تحسين العمليات الداخلية بشكل مستمر لزيادة الكفاءة وتحقيق التكلفة الأمثل.
- الرشاقة التنظيمية تدفع المؤسسة نحو تبني أساليب عمل أكثر فعالية وتحسين الجودة وتقليل الفاقد.

**التعلم السريع والمستمر (Continuous Learning):**

- تشجيع المؤسسة على تعزيز مهارات موظفيها وزيادة مستوى المعرفة.
- يمكن للتعلم المستمر داخل المؤسسة أن يساهم في تعزيز الرشاقة التنظيمية من خلال تطوير القدرات والتحسين المستمر.

**التفكير الاستباقي والتخطيط الاستراتيجي (Strategic Planning):**

- الرشاقة التنظيمية تشجع على التفكير المستقبلي والتنبؤ بالتغيرات المحتملة.
- يساعد التخطيط الاستراتيجي المستمر في تحديد الفرص والتحديات واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على ذلك.

**التكامل العميق والتعاون (Deep Integration and Collaboration):**

- القدرة على تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة.
- يعزز التكامل العميق بين الفرق والأقسام العملية الكفاءة والاستجابة السريعة للتحديات.
- يعد تحقيق الرشاقة التنظيمية هدفاً حيويًا للمؤسسات في ظل البيئة التنافسية المتغيرة، حيث تلعب هذه الأبعاد دوراً مهماً في تمكين المؤسسة من النمو والتطور المستدام وتحقيق النجاح في السوق. (Kannan, P. K, et.al.,2023,pp269–291).

- رأس المال الفكري: هو مصطلح يشير إلى الموارد غير المادية التي تمتلكها المؤسسات وتستخدمها لتحقيق الميزة التنافسية وتحقيق النجاح في السوق. يُعتبر رأس المال الفكري أحد العناصر الرئيسية في الاقتصاد المعرفي والاقتصاد المستند إلى المعرفة. يتألف رأس المال الفكري من عناصر غير ملموسة ومعرفية تتمثل في:
- الملكية الفكرية (Intellectual Property): تشمل حقوق الملكية الفكرية مثل براءات الاختراع، وحقوق الطبع والنشر، والعلامات التجارية، وتعتبر الملكية الفكرية جزءًا أساسيًا من رأس المال الفكري حيث تحمي المؤسسات من التقليد وتمنحها الحقوق القانونية في ابتكاراتها.
- المعرفة والخبرات (Knowledge and Expertise): تشمل المعرفة والخبرات المتراكمة داخل المؤسسة والتي يمتلكها الموظفون والفرق المختلفة، يعتبر جميع وتبادل المعرفة داخل المؤسسة جزءًا أساسيًا من إدارة رأس المال الفكري.
- العلاقات والشبكات (Relationships and Networks): تشمل العلاقات والشراكات مع العملاء والموردين والشركاء والمجتمع المحلي، يمكن أن تساهم الشبكات القوية في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دعم الابتكار وتوسيع نطاق الأعمال.
- العمليات والعمليات الداخلية (Processes and Internal Operations): تشمل العمليات والأساليب المحسنة التي تستخدمها المؤسسة لتحسين الكفاءة والجودة، يمكن أن تكون العمليات المؤسسية المبتكرة والفعالة جزءًا هامًا من رأس المال الفكري.
- ويمثل رأس المال الفكري موارد استراتيجية هامة يمكن للمؤسسات الاستفادة منها لتحقيق النجاح والتفوق في بيئة الأعمال المعاصرة، وهو يتطلب إدارة فعالة واستثمار في تطوير القدرات والمعرفة داخل المؤسسة. (العنزي، صالح، ١٢، ٢٠١٧).
- ٢- الابداع والابتكار: يُعدّ الإبداع والابتكار من أهم أبعاد الازدهار التنظيمي. من خلال خلق بيئة داعمة وتوفير الموارد اللازمة، يمكن للمؤسسات تعزيز الإبداع والابتكار وتحقيق النجاح في بيئة الأعمال المعاصرة.
- فالابداع هو قدرة الفرد أو المؤسسة على توليد أفكار جديدة ومبتكرة، ويُعدّ الإبداع عنصرًا أساسيًا في الابتكار، حيث يُشكل الأساس لتطوير منتجات وخدمات جديدة.
- والابتكار هو تطبيق الأفكار الإبداعية لتحقيق قيمة مضافة للمؤسسة أو المجتمع، يُعدّ الابتكار عنصرًا أساسيًا للنمو والازدهار التنظيمي.

كيف يُساهم الإبداع والابتكار في الازدهار التنظيمي:

- زيادة الميزة التنافسية: تُساعد المؤسسات على التميز عن منافسيها من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة وفريدة.
- تحسين الأداء: يُساعد على تحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية.
- تعزيز الرضا الوظيفي: يُتيح للموظفين فرصة استخدام مهاراتهم الإبداعية وإحداث تأثير إيجابي.
- جذب المواهب: تُصبح المؤسسات أكثر جاذبية للمواهب المبدعة والمبتكرة.

كيف تُشجع المؤسسات على الإبداع والابتكار:

- خلق بيئة داعمة: تُشجع على تبادل الأفكار والمخاطرة.
- توفير الموارد: تُوفر الموارد اللازمة لتحويل الأفكار الإبداعية إلى واقع.
- تقدير الإنجازات: تُكافئ الموظفين على أفكارهم الإبداعية وإنجازاتهم. (2001, p12).

(Kelley, T

- ( اداء الوظيفة التسويقية ): "مدى كفاءة وفعالية وظيفة التسويق أي مدى قدرتها على تحقيق أهدافها (زيادة المبيعات، رفع حصتها السوقية، تحقيق رضا العملاء) من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها" (كيلاني، ٢٠١٧، ٢٤٤) وتتمثل في الأبعاد التالية: -

- تحليل السوق

- التسعير

- التعامل مع العملاء.

- ابعاد الوظيفة التسويقية: يعتبر تحليل السوق والتسعير والتعامل مع العملاء هي أبعاد أساسية لوظيفة التسويق، حيث تلعب كل منها دورًا مهمًا في فهم السوق وضبط استراتيجيات التسويق وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال. دعنا نلقي نظرة عميقة على كل من هذه الأبعاد:

١: تحليل السوق (Market Analysis): تحليل السوق يشير إلى عملية فحص ودراسة السوق المستهدفة لفهمها بشكل شامل. تشمل هذه العملية الخطوات التالية:  
فهم الجمهور المستهدف: يتضمن تحديد الفئات الديموغرافية والسلوكية للعملاء المحتملين، بما في ذلك احتياجاتهم وتفضيلاتهم.

**تحليل المنافسة:** يشمل دراسة المنافسين المحتملين وتحليل استراتيجياتهم ونقاط قوتهم وضعفهم.

**دراسة الاتجاهات السوقية:** يتضمن مراقبة الاتجاهات والتغيرات في السوق، مثل التطورات التكنولوجية والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية.

**تقييم الطلب والعرض:** يشمل تقدير حجم الطلب على المنتجات أو الخدمات في السوق ومدى توافرها.

**تحليل الفجوات في السوق:** يتمثل في اكتشاف الفرص غير المستغلة في السوق وتقديم استراتيجيات للاستفادة منها.

**التسعير (Pricing):** إدارة التسعير تشمل تحديد سياسات التسعير الصحيحة للمنتجات أو الخدمات بناءً على تحليل السوق والأهداف التسويقية. تشمل هذه العملية الخطوات التالية:  
- **تحديد أهداف التسعير:** يشمل تحديد الأهداف المالية والتسويقية لعملية التسعير، مثل تحقيق الربحية أو زيادة حصة السوق.

- **تحليل التكلفة:** يشمل حساب تكاليف إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة بشكل دقيق.  
- **دراسة السعر المناسب:** يشمل تحديد سعر يغطي التكاليف ويتناسب مع قيمة المنتج أو الخدمة في السوق.

- **مراقبة الأسعار المنافسة:** يتضمن مراقبة أسعار المنافسين ومقارنتها لتحديد استراتيجيات التسعير الملائمة.

- **التعامل مع العملاء (Customer Interaction):** تعامل العملاء يشير إلى كيفية التفاعل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم وبناء علاقات قوية معهم. تشمل هذه العملية الخطوات التالية:

- **خدمة العملاء:** يشمل تقديم دعم وخدمة عملاء عالية الجودة لحل المشكلات والاستفسارات.  
- **التسويق الشخصي:** يشمل بناء علاقات مباشرة مع العملاء من خلال التواصل الفعال وتقديم النصائح والمشورة.

- **تلبية احتياجات العملاء:** يشمل تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم.

- **استخلاص الردود الفعل:** يتضمن جمع ملاحظات العملاء واستخدامها لتحسين الخدمات أو المنتجات.

بشكل عام، تتعامل الوظيفة التسويقية مع عدة جوانب تشمل تحليل السوق بشكل شامل، وتحديد الأسعار بناءً على السوق والمنافسة، وبناء علاقات قوية مع العملاء لتحقيق أهداف التسويق ونجاح المؤسسة في بيئة الأعمال . (Schutz, C. A., & Dillman, W. R. . (2023,pp45-60).

- أهداف البحث: وفيما يلي يعرض الباحث أهداف البحث:
- تكوين معرفة علمية منظمة من كل ما يتعلق بموضوع ابعاد الازدهار التنظيمي المختلفة في المستشفى محل الدراسة .
- تكوين معرفة علمية منظمة من كل ما يتعلق بتحسين اداء الوظيفة التسويقية في المستشفيات الحكومية بمحافظة بنجران.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لمتخذي القرارات في المستشفى محل الدراسة تكمن في الاستفادة من موضوعي ابعاد الازدهار التنظيمي المختلفة وتحسين اداء الوظيفة التسويقية بصفه خاصة ولجميع متخذي القرارات بصفه عامة.
- أهمية البحث: يمكن توضيح اهمية البحث من الناحيتين العلمية والعملية على النحو التالي:

#### ■ الأهمية العلمية:

- تعتبر الدراسة عن مساهمة جديدة في مجال إدارة المستشفيات والاتصال الصحي، حيث تسلط الضوء على بعض ابعاد الازدهار التنظيمي وتأثيره على تحسين الوظيفة التسويقية، وتقدم تحليلاً شاملاً لهذه العلاقة.
- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المستشفيات والجودة الصحية، وتوفر رؤية متعمقة حول أهمية الازدهار التنظيمي في تحسين اداء الوظيفة التسويقية .
- توفر الدراسة أدلة علمية تدعم تنفيذ سياسات وإجراءات جديدة في إدارة المستشفيات، وتوجه الاهتمام نحو الازدهار التنظيمي كأحد العناصر الأساسية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

▪ الأهمية التطبيقية:

- يمكن استخدام نتائج الدراسة وتوصياتها في تطوير استراتيجيات وسياسات الاتصال في المستشفيات، بما يساهم في تحسين جودة العناية الصحية وتعزيز رضا المرضى.
- توفر الدراسة معلومات قيمة لإدارة المستشفى في نجران بالمملكة العربية السعودية، حيث يمكن استخدام النتائج والتحليلات لتحديد المجالات التي يجب تحسينها فيما يتعلق بالازدهار التنظيمي واداء الوظيفة التسويقية.
- يمكن أن تستفيد المؤسسات الصحية الأخرى في المملكة العربية السعودية وخارجها من النتائج والتوصيات التي تقدمها الدراسة.
- **منهجية البحث:** وتشتمل منهجية البحث على ما يلي:
- **منهج البحث:** لتحقيق أهداف البحث واختبار صحة الفرضيات؛ تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية، وهذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعتمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره، وفي هذا البحث يستخدم لكشف دور ابعاد الازدهار التنظيمي المختلفه في تحسين اداء الوظيفة التسويقيه.
- **مجتمع البحث وعينة البحث:**
- **مجتمع البحث:** مجتمع الدراسة هو مجموعة العناصر أو الأفراد التي ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث، ويتكون مجتمع الدراسة من المرضى بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية وسيتم اختيار العينة التي سيطبق عليها بطريقة عشوائية.
- **عينة البحث:**
- **حساب حجم العينة:** يُقدّر حجم المجتمع تقريباً بعدد (٧٥٠) العاملين بمستشفى خباش العام، ويمكن تحديد حجم عينة البحث من مجتمع محدود وفقاً لقانون تحديد حجم العينة وبما يضمن التمثيل الكامل لهذا المجتمع وحتى لا يزيد الخطأ في التقدير عن ٥%، واعتمد الباحث على القانون التالي في تحديد حجم العينة.

$$\frac{(c-1)c}{1 + \frac{(c-1)c}{n}} = N$$

حيث ان:

N حجم العينة

ح نسبة الحد الاقصى لتوافر الخصائص المطلوب دراستها فى أى مجتمع وقد اعتبرها الباحث  
%٥٠ = ٠,٠٥.

أ مربع نسبة الخطأ المسموح به وقد اعتبره الباحث ٥% على ( مربع الدرجة المعيارية المقابلة  
لمعامل الثقة ) الذى اختاره الباحث وهو ٩٥% وبذلك تكون الدرجة المعيارية  
المقابلة = ١,٩٦

$$أ = ( ٠,٠٥ \times ٠,٠٥ ) / ( ١,٩٦ \times ١,٩٦ ) = ٠,٠٠٢٥ / ٣,٨٤ = ٠,٠٠٠٦٥$$

ن: حجم مجتمع الدراسة = (٧٥٠)

وبالتطبيق على القانون السابق يصبح حجم العينة = ٢٥٤

- حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: دور الازدهار التنظيمي في ادارة المستشفيات وتأثيره على اداء  
الوظيفة التسويقية

- الحدود الزمنية: العام الجامعى ٢٠٢٣/٢٠٢٤

- الحدود المكانية: العاملين بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية

- الادوات المستخدمة في الدراسة:

الاستبيان: يعد الاستبيان من أكثر الادوات المستخدمة فى جمع البيانات، حيث قمنا باستعمال  
الاستبيان كوسيلة بحث للكشف عن اراء عينة الدراسة ويعد إعداد الاستبيان هو من أهم  
الخطوات التي يقوم بها الباحث لأنه الأساس الذي يتضمن صحة النتائج التي يتم التوصل  
إليها.وقد تضمن الاستبيان قسمين:

القسم الأول: وهو يحتوى على البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، وهى: (النوع، العمر،  
المؤهل العلمى، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفى، عدد الدورات التدريبية).

القسم الثاني: ويحتوى على محورين: -

المحور الأول: ويتمثل في الإزدهار التنظيمى، حيث شمل (١٥) عبارة اجمالية للمتغير  
المستقل موزعة على الابعاد التالية:

- الرشاقة التنظيمية (٥) فقرات

- رأس المال الفكرى (٥) فقرات

- الإبداع والإبتكار (٥) فقرات  
**المحور الثاني:** ويتمثل في أداء الوظيفة التسويقية، حيث شمل (١٥) عبارة اجمالية للمتغير التابع موزعة على الابعاد التالية:  
 - تحليل السوق (٥) فقرات  
 - التسعير (٥) فقرات  
 - التعامل مع العملاء (٥) فقرات  
 وقد تم الاعتماد على مقياس للإجابة يتراوح بين ١ إلى ٥ حسب مقياس ليكرت الخماسي حيث طلب من أفراد العينة إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات وفق هذا المقياس كما يلي:-

- غير موافق بشدة: ولها درجة واحدة (١)
- غير موافق: ولها درجتان (٢)
- محايد: ولها ثلاثة درجات (٣)
- موافق: ولها اربعة درجات (٤)
- موافق بشدة: ولها خمسة درجات (٥)

أى انه كلما اقتربت الاجابة من (٥) كلما كانت الموافقة بشكل أكبر ووفقاً لما سبق:

يتم حساب **المدي**: وهو الفرق بين أعلي قيمة وأقل درجة بالمقياس  $٥-١=٤$

**طول الفئة:** والذي يمثل: المدي / عدد فئات المقياس:  $٤ / ٥ = ٠,٨$  ويتم إضافة هذه القيمة

إلي أقل قيمة في المقياس ( ١ ) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول فئة:  $٠,٨ + ١ = ١,٨$

وبذلك تتحدد فئات المقياس كالتالي:

- من ١ إلى ١,٨٠ غير موافق بشدة
- من ١,٨١ إلى ٢,٦٠ غير موافق .
- من ٢,٦١ إلى ٣,٤ محايد .
- من ٣,٤١ إلى ٤,٢ موافق.
- من ٤,٢١ إلى ٥,٠٠ موافق بشدة.

- **ثبات وصدق الاستبان:** فيما يلي يعرض الباحث صدق وثبات الاستبيان:

- **ثبات الاستبيان (Reliability):** يقصد به مدى الحصول على نفس النتائج، وأنتائج

مقاربة لو كررت الدراسة فى ظروف متشابهه باستخدام الاداة نفسها، ومن خلال الجدول

ادناه، فان ثبات اداة الدراسة باستخدام معامل الفا كرونباخ (Coefficient Alpha Cronbach)، الذى يحدد مستوى قبول أداة الدراسة بمستوى 0,60 فأكثر، وقد بلغ قيمه معامل الثبات لجميع ابعاد المتغير المستقل "الإزدهار التنظيمى" بين (٨٨,٤%) و (٩٣,٤%)، بينما بلغ إجمالي معامل الثبات للمتغير المستقل (٩٥,٩)، فيما بلغ قيمه معامل الثبات لجميع ابعاد المتغير التابع " أداء الوظيفة التسويقية" بين (٩٣%) و (٩٤,٣%)، بينما بلغ إجمالي معامل الثبات للمتغير التابع (٩٧,٥%) وبهذا نكون قد وضحنا مدى ثبات اداة الدراسة، وذلك كما هو موضح فى الجدول التالي:

**الجدول ( ٣-١ ) معاملات ثبات الاستبيان**

المحور	عدد العناصر	ألفا كرونباخ
الرشاقة التنظيمية	٥	٨٩,١%
رأس المال الفكرى	٥	٨٨,٤%
الإبداع والإبتكار	٥	٩٣,٤%
الإزدهار التنظيمى	١٥	٩٥,٩%
تحليل السوق	٥	٩٣%
التسعير	٥	٩٤,٢%
التعامل مع العملاء	٥	٩٣,٤%
أداء الوظيفة التسويقية	١٥	٩٧,٥%

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

- **صدق الاستبيان ( Validity ):** يقصد بصدق الاداة قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التى صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الاستبيان المستخدم فى الدراسة نعلم على ما يلي:  
- **الصدق الذاتى ( الاتساق الداخلى ):** تم حساب معامل الارتباط ( Pearson ) بين كل فقرة من فقرات الإستبيان والبعد الذى تنتمي إليه والجدول التالية تبين معاملات الارتباط عند مستوي دلالة ( ٠,٠٥ ) فأقل، حيث يقترح الإحصائيين أنه إذا كان للارتباط دلالة إحصائية فالفقرة تحقق الصدق الذاتى، بينما يرى آخرون أن تحقق الدلالة لا يكفي بل يجب أن يفوق معامل الارتباط نسبة ( ٥٠%) وآخرون يقدرن النسبة بـ ( ٧٠%) وأي شرط تحقق بالنسبة لمؤشرات الاستبيان فى هذه الدراسة فسيتم قبوله، وسنوضح النتائج المتحصل عليها فى الجداول التالية:

- **نتائج الصدق الذاتى لأبعاد المتغير المستقل " الإزدهار التنظيمى":** فيما يلي سيتم عرض نتائج الصدق الذاتى لأبعاد المتغير المستقل " الإزدهار التنظيمى" وهي متمثلة فيما يلي (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكرى، الإبداع والإبتكار).

**الجدول رقم ( ٣-٢ ) الصدق الذاتي لبعد الرشاقة التنظيمية**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تتميز إدارة المستشفى بالقدرة على التكيف السريع مع التغيرات البيئية.	**٠.٨٢٦	٠.٠٠٠
٢	يتم إنجاز المهام والأنشطة في المستشفى بكفاءة وفعالية عالية.	**٠.٨٥٠	٠.٠٠٠
٣	تتصف إجراءات العمل في المستشفى بالمرونة اللازمة للتعامل مع المواقف الطارئة.	**٠.٨٤١	٠.٠٠٠
٤	تشجع الإدارة العاملين على المبادرة والابتكار في أداء المهام الوظيفية.	**٠.٨٥٠	٠.٠٠٠
٥	يمنع العاملون بالقدرة على التكيف السريع مع التغييرات التي تطرأ على طبيعة عملهم.	**٠.٨٠٧	٠.٠٠٠

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٨٠٧)، (٠.٨٥٠) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لقرات بعد الرشاقة التنظيمية.

**الجدول رقم ( ٣-٣ ) الصدق الذاتي لبعد رأس المال الفكري**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	يتمتع العاملون في المستشفى بمستوى عال من الكفاءات والمهارات المتخصصة.	**٠.٨١٦	٠.٠٠٠
٢	تحرص الإدارة على تطوير وتحديث المعارف والخبرات لدى العاملين.	**٠.٧٩٩	٠.٠٠٠
٣	يسهم العاملون بفعالية في إنتاج وتبادل المعرفة داخل المستشفى.	**٠.٨٦٠	٠.٠٠٠
٤	يتم تشجيع العاملين على المشاركة في برامج التدريب والتطوير المهني.	**٠.٨٥٥	٠.٠٠٠
٥	تعتبر الخبرات والمهارات الفريدة للعاملين ميزة تنافسية للمستشفى.	**٠.٨٠٢	٠.٠٠٠

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٧٩٩)، (٠.٨٦٠) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لقرات بعد رأس المال الفكري.

**الجدول رقم (٣-٤) الصدق الذاتي لبعد الإبداع والابتكار**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تشجع الإدارة العاملين على طرح الأفكار والمقترحات الإبداعية لتطوير الأداء.	**٠.٩٠٩	٠.٠٠٠
٢	يتم تبني وتطبيق الأفكار الإبداعية والحلول المبتكرة المقدمة من العاملين.	**٠.٨٨٤	٠.٠٠٠
٣	يتم توفير البيئة والموارد الداعمة للأنشطة الإبداعية والابتكارية في المستشفى.	**٠.٨٩٨	٠.٠٠٠
٤	يحظى الإبداع والابتكار بتقدير واهتمام من قبل الإدارة العليا في المستشفى.	**٠.٩١٢	٠.٠٠٠
٥	تشجع الإدارة العاملين على طرح الأفكار والمقترحات الإبداعية لتطوير الأداء.	**٠.٨٣٩	٠.٠٠٠

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين

(٠.٨٣٩) و(٠.٩١٢) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠٠)

وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد الإبداع والابتكار.

- نتائج الصدق الذاتي لأبعاد المتغير التابع "أداء الوظيفة التسويقية": فيما يلي يتم عرض نتائج الصدق الذاتي لابعاد المتغير التابع والتي تشمل (إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، إحتواء الأضرار أو الحد منها، إستعادة النشاط والتعلم)

**الجدول رقم (٣-٥) الصدق الذاتي لبعد تحليل السوق**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	يقوم المستشفى بتحليل احتياجات ورغبات المرضى بشكل مستمر.	**٠.٨٨٤	٠.٠٠٠
٢	يتم جمع معلومات دقيقة عن المنافسين في القطاع الصحي.	**٠.٨٥٥	٠.٠٠٠
٣	تتم دراسة التغيرات في أنماط الطلب على الخدمات الصحية بشكل مستمر.	**٠.٨٨٣	٠.٠٠٠
٤	يتم تحليل البيانات المتاحة لتحديد الفرص السوقية المتاحة للمستشفى.	**٠.٩١٣	٠.٠٠٠
٥	تستخدم إدارة المستشفى البيانات والمعلومات السوقية في اتخاذ قراراتها التسويقية.	**٠.٨٨٣	٠.٠٠٠

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

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٨٥٥) و (٠.٩١٣) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد تحليل السوق.

**الجدول رقم (٣-٦) الصدق الذاتي لبعد التسعير**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تناسب أسعار الخدمات الصحية المقدمة مع جودتها وأهميتها للمرضى.	**٠.٨٧٢	.٠٠٠
٢	نزاعي إدارة المستشفى القدرة المالية للمرضى عند تحديد الأسعار.	**٠.٩٠٤	.٠٠٠
٣	يتم مراجعة أسعار الخدمات الصحية بشكل دوري بناءً على التغيرات في التكاليف والمنافسة.	**٠.٨٩٩	.٠٠٠
٤	تتم المقارنة بين أسعار المستشفى وأسعار المنافسين بشكل مستمر.	**٠.٩١٥	.٠٠٠
٥	تتسم أسعار الخدمات الصحية في المستشفى بالشفافية والوضوح للمرضى.	**٠.٩٢١	.٠٠٠

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

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٨٧٢) و (٠.٩١٥) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد التسعير.

**الجدول رقم (٣-٧) الصدق الذاتي لبعد التعامل مع العملاء**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	يتم التواصل بشكل فعال مع المرضى لفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم.	**٠.٨٨١	.٠٠٠
٢	يحرص المستشفى على تقديم خدمة عملاء ذات جودة عالية.	**٠.٩١٧	.٠٠٠
٣	تتم معالجة أي شكاوى أو مشكلات تخص المرضى بسرعة وكفاءة.	**٠.٨٨٨	.٠٠٠
٤	يتم تقديم برامج ولاء وحوافز للمرضى المنتظمين في زيارتهم للمستشفى.	**٠.٨٨٩	.٠٠٠
٥	يتم استخدام التقنيات الحديثة لتسهيل عملية التواصل مع المرضى.	**٠.٨٨٤	.٠٠٠

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

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (٠.٨٨٤) و (٠.٩١٧) عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث كانت مستويات الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي ل فقرات بعد التعامل مع العملاء.

- نتائج الصدق الذاتي بين المتغير المستقل والتابع والدرجة الكلية:

جدول رقم (٣-٨) يوضح درجة الاتساق الداخلي بين ابعاد المتغير المستقل (الإزدهار

**التنظيمي) والدرجة الكلية**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	الرشاقة التنظيمية	**٠.٩٣٨	٠.٠٠٠
٢	رأس المال الفكري	**٠.٩٣٥	٠.٠٠٠
٣	الإبداع والإبتكار	**٠.٩٤٣	٠.٠٠٠

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

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يوضح الجدول درجة الارتباط الايجابية بين ابعاد المتغير المستقل (الإزدهار التنظيمي) وهي: (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكري، الإبداع والإبتكار)، مع الدرجة الكلية للاستبانة، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (٠,٩٣٥ إلى ٠,٩٤٣) وهي قيم مرتفعة تدل على ارتباط قوي بين الأبعاد والدرجة الكلية، كما كانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١). مما يؤكد أن الارتباطات ليست بالصدفة، ويلاحظ أن بعدى "الإبداع والإبتكار" كان له أقوى ارتباط بالدرجة الكلية (٠,٩٤٣) مما يشير إلى أهميتهم في تفسير الإزدهار التنظيمي، وبشكل عام يمكن القول أن الجدول يوضح اتساق داخلي جيد لأبعاد الاستبانة مما يؤكد صدق بنائه

جدول رقم (٣-٩) يوضح درجة الارتباط بين ابعاد المتغير التابع ( أداء الوظيفة

**التسويقية) والدرجة الكلية**

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	تحليل السوق	**٠.٩٦٠	٠.٠٠٠
٢	التسعير	**٠.٩٦٩	٠.٠٠٠
٣	التعامل مع العملاء	**٠.٩٦٩	٠.٠٠٠

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

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يوضح هذا الجدول درجة الارتباط الايجابي بين أبعاد المتغير التابع (أداء الوظيفة التسويقية) وهي: (تحليل السوق، التسعير، التعامل مع العملاء)، مع الدرجة الكلية للاستبانة، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠,٩٦٠ إلى ٠,٩٦٩) وهي قيم عالية جدا تدل على

ارتباط قوي جدا بين الأبعاد والدرجة الكلية، وكان جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) كما يلاحظ أن بعدى " التسعير، والتعامل مع العملاء" كان لهم أقوى ارتباط (٠,٩٦٩) مما يشير لأهميته الكبرى في أداء الوظيفة التسويقية بالقطاع الصحي، كما يؤكد الجدول وجود اتساق داخلي ممتاز لأبعاد الاستبانة مما يعزز من صدق بنائها.

- نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفروض:

أولاً: التحليل الوصفي لخصائص العينة : فيما يلي يعرض الباحث التحليل الوصفي لخصائص العينة:

١/١: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "النوع"

جدول (٣-١٠) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "النوع"

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	١٧٢	٥٧,٣%
أنثى	١٢٨	٤٢,٧%
الأجمالى	٣٠٠	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من الجدول (٣-١٠) ان اجمالى عدد عينه الدراسة ( ٣٠٠ ) وان نسبة الذكور والاناث متباعدة الى حد ما، حيث كانت النسبة الاكبر من الذكور وقد بلغت عينة الذكور (١٧٢) بنسبة (٥٧,٣%) من اجمالى حجم العينة، فى حين بلغت عينة الاناث ( ١٢٨ ) بنسبة (٤٢,٧%) من اجمالى حجم العينة.

- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "العمر"

جدول (٣-١١) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "العمر"

النوع	العدد	النسبة المئوية
من ٢٥ الى أقل من ٣٥	١٥٧	٥٢,٣%
من ٣٥ الى ٤٥ سنة	١٠٦	٣٦,٣%
من ٤٥ فأكثر	٣٧	١٢,٤%
الأجمالى	٣٠٠	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١١) يتضح ان اجمالى عدد المبحوثين ( ٣٠٠ )، كانت فئة المشاركين الذين أعمارهم تتراوح من (٢٥) إلي أقل من (٣٥) سنة هي الأعلى وسجلت (٥٢,٧%)، وهذا يدل على ان معظم المبحوثين من فئة الشباب متوسطى العمر

اصحاب الخبرات المتوسطة، كما شاركت الفئة العمرية من (٣٥) الى أقل من ٤٥ سنة بنسبة مشاركة تمثل (٣٦,٣%) من عينة البحث، وشاركت الفئة العمرية من ٤٥ سنة فأكثر بنسبة مشاركة بلغت (١٢,٤)، وتدل هذه النسب على تنوع الفئات العمرية المشاركة بالإضافة الى المشاركة الشبابية الكبيرة في الاستبيان

- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "المؤهل العلمي"

**جدول (٣-١٢) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "المؤهل العلمي"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
٢١,٣%	٦٤	ثانوى
٢١,٧%	٦٥	دبلوم قبل الجامعى
٤٢,٣%	١٢٧	جامعى
١٤,٧%	٤٤	دراسات عليا
١٠٠%	٣٠٠	الأجمالى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٢) يظهر ان اجمالى عدد المبحوثين ( ٣٠٠ )، حيث اظهرت النتائج ارتفاع نسبه المشاركين فى المستوى العلمى "الجامعى" بنسبة مشاركة بلغت (٤٢,٣%)، تليها نسبة الحاصلين على مؤهل علمى "دبلوم قبل الجامعى" بنسبة بلغت (٢١,٧%)، تليها فئة الحاصلين على مؤهل علمى (ثانوى) بنسبة مشاركة (٢١,٣)، بينما سجل اصحاب المؤهل العلمى (دراسات عليا) والتي تشمل الحاصلين على الماجيستير والدكتوراه والدرجات العلمية الأعلى نسبة مشاركة (١٤,٧) ويعد هذا مؤشر طبيعى فى هرم تسلسل الدرجات العلمية.

**جدول (٣-١٣) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "المسمى الوظيفى"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
١٥,٣%	٤٦	طبيب
٢٣,٣%	٧٠	أخصائى
٢٣%	٦٩	فنى
٣٨,٣%	١١٥	إدارى
١٠٠%	٣٠٠	الأجمالى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٣) يظهر ان اجمالى عدد المبحوثين ( ٣٠٠ )، وكانت نسبه المشاركين من الفئة الوظيفية " إدارى" هى الاعلى بنسبة تبلغ (٣٨,٣%)، تليها نسبة المشاركين من الفئة الوظيفية" أخصائى" والتي بلغت (٢٣,٣%)، ثم تليها نسبة

المشاركين من الفئة "فنى" (٢٣%) ولم تتجاوز نسبة المشاركين من الفئة الوظيفية "طبيب" نسبة (١٥,٣%)، ويشير هذا الى التنوع بين الفئات الوظيفية المشاركة فى عينة البحث.

**جدول (٣-١٤) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "عدد سنوات الخبرة"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
٣٣,٣%	١٠٠	أقل من ٥ سنوات
٣٦%	١٠٨	من ٥ الى أقل من ١٠ سنة
٣٠,٧%	٩٢	من ١٠ سنوات فأكثر
١٠٠%	٣٥٠	الأجمالى

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٤) يظهر ان اجمالى عدد المبحوثين (٣٠٠)، وكان هناك تقار ملحوظ بين كافة الفئات حيث بلغت نسبة المشاركين اصحاب الخبرات " من ٥ سنوات الى أقل من ١٠ سنوات" هي الاعلى بنسبة تبلغ (٣٦%)، تليها نسبة المشاركين أصحاب الخبرات " من ١٠ سنوات فأكثر" والتي بلغت (٣٣,٣%)، ثم تليها نسبة المشاركين من اصحاب الخبرات " اقل من ٥ سنوات" بنسبة بلغت (٣٣,٣%)، ويشير هذا الى ان عينة البحث تتمتع بخبرات جيدة فى العمل مما يجعلها اكثر كفاءة فى الاجابة على الاستبانة.

**جدول (٣-١٥) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير "عدد الدورات التدريبية"**

النسبة المئوية	العدد	النوع
٢٣,٧%	٧١	لا يوجد دورات تدريبية
٢٣,٣%	٧٠	أقل من ٣ دورات
٥٣%	١٥٩	أكثر من ٣ دورات
١٤%	٣٥	لا يوجد لدى دورات تدريبية
١٠٠%	٣٠٠	الأجمالى

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

من خلال تحليل بيانات جدول (٣-١٥) يظهر ان اجمالى عدد المبحوثين (٣٠٠)، وكانت نسبة المشاركين الذين حصلوا على اكثر من ٣ دورات هي الاكثر والتي بلغت (٥٣%)، مما يدل على اهتمام مستشفى خباش العام بالمملكة بتدريب العاملين بها، بينما كانت نسبة المشاركين الذين حصلوا على أقل من ٣ دورات بنسبة مشاركة بلغت (٢٣,٣%)، ونسبة المشاركين اللذين لم يحصلوا على دورات تدريبية بلغت (٢٣,٧%)، وهى نسبة كبيرة نسبيا، ويشير هذا الى اهتمام مستشفى خباش العام بالمملكة بثقل مهارات العاملين بها عن طريق تكثيف الدورات التدريبية، الا انها تحتاج الى تركيز تلك الدورات على كافة العاملين بها.

- عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة:

- تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغير "الإزدهار التنظيمي"

ونتناول في هذا الجزء كل من التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات باستخراج المتوسط والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت) لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان لكل بعد من ابعاد الإزدهار التنظيمي (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكري، الإبداع والابتكار) وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الاحصائي:

**جدول (٣-١٦) تحليل اتجاهات الأفراد نحو الإزدهار التنظيمي (الرشاقة التنظيمية)**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	الترتيب
			موافقة بشدة	موافقة	متوسط	موافقة بدرجة	موافقة			
١	.٦٣٦	٤,٦٦	٢٢٢	٥٨	١٨	١	١	ت	تتميز إدارة المستشفى بالقدرة على التكيف السريع مع التغيرات البيئية.	١
			٧٤	١٩,٣	٦	.٣	.٣	%		
٥	.٧٠٧	٤,٦١	٢١٤	٦١	٢١	٢	٢	ت	يتم إنجاز المهام والأنشطة في المستشفى بكفاءة وفعالية عالية.	٢
			٧١,٣	٢٠,٣	٧	.٧	.٧	%		
٤	.٦٩١	٤,٦٢	٢١٣	٦٥	١٨	٢	٢	ت	تتصف إجراءات العمل في المستشفى بالمرونة اللازمة للتعامل مع المواقف الطارئة.	٣
			٧١	٢١,٧	.٦	.٧	.٧	%		
٢	.٦٦١	٤,٦٢	٢١٣	٦٣	٢١	٣	٠	ت	تشجع الإدارة العاملين على المبادرة والابتكار في أداء المهام الوظيفية.	٤
			٧١	٢١	٧	١	٠	%		
٣	٦٦١	٤,٦٢	٢١٣	٦٣	٢١	٣	٠	ت	يتمتع العاملون بالقدرة على التكيف السريع مع التغيرات التي تطرأ على طبيعة عملهم.	٥
			٧١	٢١	٧	١	٠	%		
		٤,٦٢	المتوسط العام لبعد الرشاقة التنظيمية							
		.٥٦٠								

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من الجدول (٣-١٦) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (الرشاقة التنظيمية)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتمتع العاملون في المستشفى بمستوى عال من الكفاءات والمهارات المتخصصة) بانحراف معياري

(٠.٦٣٦)، ومتوسط حسابي (٤,٦٦)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٨٠) من أصل (٣٠٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتم تشجيع العاملين على المشاركة في برامج التدريب والتطوير المهني)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٦٦١)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٦٢) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٧٦) مستجيب من أصل (٣٠٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تعتبر الخبرات والمهارات الفريدة للعاملين ميزة تنافسية للمستشفى) بانحراف معياري (٠.٦٦١) ومتوسط حسابي (٤,٦٢) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٦) من أصل (٣٠٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يسهم العاملون بفعالية في إنتاج وتبادل المعرفة داخل المستشفى)، بانحراف معياري (٠.٦٩١) ومتوسط حسابي (٤,٦٢)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٩) من أصل (٣٠٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والاحيرة الفقرة التي تنص على (تحرص الإدارة على تطوير وتحديث المعارف والخبرات لدى العاملين)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٠٧)، ومتوسط حسابي (٤,٦١) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٥) من أصل (٣٠٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٢) ان المتوسط الاجمالي لبعد (الرشاقة التنظيمية) بلغ قيمه (٤,٦٢) بانحراف معياري (٠.٥٦٠)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد الرشاقة التنظيمية من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-١٧) تحليل اتجاهات الأفراد نحو الإزدهار التنظيمي (رأس المال الفكرى)**

الترتيب	العبارة	التكرارات	بدائل الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
١	يتمتع العاملون في المستشفى بمستوى عال من الكفاءات والمهارات المتخصصة.	ت	٠	٣	٢١	٥٨	٢١٨	٤,٦٤	٠.٦٥٨	٢
		%	٠	١	٧	١٩,٣	٧٢,٧			
٢	تحرص الإدارة على تطوير وتحديث المعارف والخبرات لدى العاملين.	ت	١	٠	٢١	٦٦	٢١٢	٤,٦٣	٠.٦٤٤	٣
		%	٠.٣	٠	٧	٢٢	٧٠,٧			
٣	يسهم العاملون	ت	١	٣	١٦	٧٠	٢١٠	٤,٦٢	٠.٦٦٧	٤

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
			٧٠	٢٣,٣	٥,٣	١	٠,٣	%	بفعالية في إنتاج وتبادل المعرفة داخل المستشفى.	
٥	٠,٦٨١	٤,٥٩	٢٠,٣	٧٥	١٨	٣	١	ت	يتم تشجيع العاملين على المشاركة في برامج التدريب والتطوير المهني.	٤
			٦٧,٧	٢٥	٦	١	٠,٣	%		
١	٠,٦٠٧	٤,٦٧	٢٢٢	٦٠	١٦	٢	٠	ت	تعتبر الخبرات والمهارات الفريدة للعاملين ميزة تنافسية للمستشفى.	٥
			٧٤	٢٠	٥,٣	٠,٧	٠	%		
		٤,٦٢	المتوسط العام لبعد رأس المال الفكري							
		٥,٣٨								

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-١٧) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (رأس المال الفكري)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتمتع خبرات والمهارات الفريدة للعاملين ميزة تنافسية للمستشفى) بانحراف معياري (٠,٦٠٧)، ومتوسط حسابي (٤,٦٧)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٨٢) من أصل (٣٠٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتمتع العاملون في المستشفى بمستوى عال من الكفاءات والمهارات المتخصصة)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠,٦٥٨)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٦٤) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٧٦) مستجيب من اصل (٣٠٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تحرص الإدارة على تطوير وتحديث المعارف والخبرات لدى العاملين) بانحراف معياري (٠,٦٤٤) ومتوسط حسابي (٤,٦٣) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٨) من أصل (٣٠٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يسهم العاملون بفعالية في إنتاج وتبادل المعرفة داخل المستشفى)، بانحراف معياري (٠,٦٦٧) ومتوسط حسابي (٤,٦٢)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٨٠) من أصل (٣٠٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والاحيرة الفقرة التي تنص على (يتم تشجيع العاملين على المشاركة في برامج التدريب والتطوير المهني)، بانحراف معياري بلغ (٠,٦٨١)، ومتوسط حسابي (٤,٥٩) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٨) من أصل (٣٠٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٢)

ان المتوسط الاجمالي لبعد (رأس المال الفكرى) بلغ قيمه (٤,٦٢) بانحراف معياري (٠,٥٣٨)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد رأس المال الفكرى من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-١٨) تحليل اتجاهات الأفراد نحو الإزدهار التنظيمى (الابداع والابتكار)**

الترتيب	المعياري الانحراف	المتوسط الحسابى	بدائل الاستجابة					التكررات	العبارات	الترتيب
			موافقة بشدة	موافقة	محايد	موافقة بدرجة	موافقة بدرجة			
٢	.٦٩٤	٤,٦٥	٢٢٥	٥٤	١٤	٦	١	ت	تشجع الإدارة العاملين على طرح الأفكار والمقترحات الإبداعية لتطوير الأداء.	١
			٧٥	١٨	٤,٧	٢	.٣	%		
٤	.٦٩١	٤,٦٢	٢١٤	٦٤	١٨	٢	٢	ت	يتم تبني وتطبيق الأفكار الإبداعية والحلول المبتكرة المقدمة من العاملين.	٢
			٧١,٣	٢١,٣	٦	.٧	.٧	%		
٣	.٦٩٣	٤,٦٣	٢١٨	٦١	١٦	٣	٢	ت	يتم توفير البيئة والموارد الداعمة للأنشطة الإبداعية والابتكارية في المستشفى.	٣
			٧٢,٧	٢٠,٣	٥,٣	١	.٧	%		
٥	.٧٢٢	٤,٦٠	٢١٢	٦٥	١٨	٢	٣	ت	يحظى الإبداع والابتكار بتقدير واهتمام من قبل الإدارة العليا في المستشفى.	٤
			٧٠,٧	٢١,٧	٦	.٧	١	%		
١	.٦٤٠	٤,٦٥	٢١٥	٦٩	١٢	٣	١	ت	يساهم الإبداع والابتكار في تحسين الخدمات والعمليات الداخلية في المستشفى.	٥
			٧١,٧	٢٣	٤	١	.٣	%		
		٤,٦٣	المتوسط العام لبعد الابداع والابتكار							

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-١٨) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (الابداع والابتكار، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التى تنص على (يساهم الإبداع والابتكار في تحسين الخدمات والعمليات الداخلية في المستشفى) بانحراف معياري (٠,٦٤٠)، ومتوسط حسابى (٤,٦٥)، بإجمالى موافق وموافق بشدة عدد (٢٨٤) من أصل (٣٠٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التى تنص على (تشجع الإدارة العاملين على طرح الأفكار والمقترحات الإبداعية لتطوير الأداء)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠,٦٩٤)، وقيمة

المتوسط الحسابي (٤,٦٥) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٧٩) مستجيب من اصل (٣٠٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص علي (يتم توفير البيئة والموارد الداعمة للأنشطة الإبداعية والابتكارية في المستشفى) بانحراف معياري (٠.٦٩٣). ومتوسط حسابي (٤,٦٣) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٩) من أصل (٣٠٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يتم تبني وتطبيق الأفكار الإبداعية والحلول المبتكرة المقدمة من العاملين)، بانحراف معياري (٠.٦٩١). ومتوسط حسابي (٤,٦٢)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٨) من أصل (٣٠٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة التي تنص على (يحظى الإبداع والابتكار بتقدير واهتمام من قبل الإدارة العليا في المستشفى)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٢٢)، ومتوسط حسابي (٤,٦٠) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٧) من أصل (٣٠٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٣) ان المتوسط الاجمالي لبعد (الإبداع والابتكار) بلغ قيمه (٤,٦٣) بانحراف معياري (٠.٦١٢)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد الإبداع والابتكار من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-١٩) المتوسط الحسابي العام لأبعاد الإزدهار التنظيمي**

البيد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	T	مستوي المعنوية
الرشاقة التنظيمية	٤,٦٢	٠.٥٦٠	مرتفع بشدة	١٤٢,٩٥٥	٠,٠٠٠
رأس المال الفكري	٤,٦٢	٠.٥٣٨	مرتفع بشدة	١٤٨,٧٧١	٠,٠٠٠
الإبداع والابتكار	٤,٦٣	٠.٦١٢	مرتفع بشدة	١٣١,٠٧٥	٠,٠٠٠

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-١٩) انه يتم تطبيق الإزدهار التنظيمي بأبعادها (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكري، الإبداع والابتكار) بدرجة عالية بمستشفى خباش العام بالمملكة، حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لكل بعد بين (٤,٦٢) و(٤,٦٣)، ويوضح الجدول ايضا، اختبار One simple t-test لتوضيح ما إذا كانت قيم المتغيرات الثلاثة للإزدهار التنظيمي تختلف بشكل يعتبر إحصائيًا عن القيمة المرجعية التي تعتبر في هذه الحالة هي الصفر، حيث يوضح الجدول النتائج التالية:-

قيمة t المحسوبة بالترتيب للابعاد الخامسة (١٤٢,٩٥٥، ١٤٨,٧٧١، ١٣١,٠٧٥)، أكبر بكثير من قيمة t الحرجة (١,٩٦) عند مستوى دلالة اقل من ٠,٠٠٥، وهذا يعني أن المتوسط الحسابي لكل من الأبعاد (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكري، الإبداع والابتكار) يختلف بشكل معنوي، مما يشير أن مستوى كل من (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكري، الإبداع

والإبتكار) في مستشفى خباش العام بالمملكة مرتفع بشكل ملحوظ، مما يعنى أن مستشفى خباش العام تمتلك الإزدهار التنظيمى ذات فاعلية عالية، وهي قادرة على استخدامها لتحسين جودة الرعاية الصحية التي تقدمها.

### ٢/١: تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغير "إدارة الأزمات":

نتناول فى هذا الجزء كل من التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات باستخراج المتوسط والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت) لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان لكل بعد من ابعاد تحسين اداء الوظيفة التسويقية (تحليل السوق، التسعير، التعامل مع العملاء) وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الاحصائي:

### جدول (٣-٢٠) تحليل اتجاهات الأفراد نحو تحسين اداء الوظيفة التسويقية (تحليل السوق)

الترتيب	المعيارى الاعتراف	المتوسط الحسابى	بدائل الاستجابة					القرارات	العبارات	النتيجة
			بشدة موافق	موافق	محايد	موافق جزئى	بشدة موافق			
٣	٧٥١	٤,٦٢	٢٢٢	٥٤	١٦	٥	٣	ت	يقوم المستشفى بتحليل احتياجات ورغبات المرضى بشكل مستمر.	١
			٧٤	١٨	٥,٣	١,٧	١	%		
٢	٧٠٦	٤,٦٢	٢١٥	٦٢	١٨	٣	٢	ت	يتم جمع معلومات دقيقة عن المنافسين في القطاع الصحي.	٢
			٧١,٧	٢٠,٧	٦	١	٧	%		
١	٧٠٣	٤,٦٣	٢١٩	٥٨	١٨	٣	٢	ت	تتم دراسة التغيرات فى أنماط الطلب على الخدمات الصحية بشكل مستمر.	٣
			٧٣	١٩,٣	٦	١	٧	%		
٥	٧٧٤	٤,٥٨	٢١٠	٦٤	٢٠	٣	٣	ت	يتم تحليل البيانات المتاحة لتحديد الفرص السوقية المتاحة للمستشفى.	٤
			٧٠	٢١,٣	٦,٧	١	١	%		
٤	٦٩٨	٤,٦١	٢١٢	٦٤	١٩	٤	١	ت	تستخدم إدارة المستشفى البيانات والمعلومات السوقية فى اتخاذ قراراتها التسويقية.	٥
			٧٠,٧	٢١,٣	٦,٣	١,٣	٣	%		
		٤,٦١	المتوسط الحسابى العام لبعدها تحليل السوق							٦٣٧

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من الجدول (٣-٢٠) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (تحليل السوق)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تتص على (تتم دراسة التغيرات في أنماط الطلب على الخدمات الصحية بشكل مستمر) بانحراف معياري (٠.٧٠٣)، ومتوسط حسابي (٤,٦٣)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٧) من أصل (٣٠٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تتص على (يقوم المستشفى بتحليل احتياجات ورغبات المرضى بشكل مستمر)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧٠٦)، وقيمة المتوسط الحسابي (٤,٦٢) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٧٧) مستجيب من أصل (٣٠٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تتص على (يقوم المستشفى بتحليل احتياجات ورغبات المرضى بشكل مستمر) بانحراف معياري (٠.٧٥١) ومتوسط حسابي (٤,٦٢) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٧) من أصل (٣٠٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (تستخدم إدارة المستشفى البيانات والمعلومات السوقية في اتخاذ قراراتها التسويقية)، بانحراف معياري (٠.٦٩٨) ومتوسط حسابي (٤,٦١)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٦) من أصل (٣٠٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة التي تتص على (يتم تحليل البيانات المتاحة لتحديد الفرص السوقية المتاحة للمستشفى)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٧٤)، ومتوسط حسابي (٤,٥٨) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٤) من أصل (٣٠٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٥) ان المتوسط الاجمالي لبعده (تحليل السوق) بلغ قيمه (٤,٦١) بانحراف معياري (٠.٦٣٧)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد تحليل السوق من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢١) تحليل اتجاهات الأفراد نحو تحسين أداء الوظيفة التسويقية (التسعير)**

الترتيب	العبارة	التكرار	بدائل الاستجابة					النسبة المئوية
			موافق بشدة	موافق	محايد	مؤيد	مؤيد بشدة	
١	تناسب أسعار الخدمات الصحية المقدمة مع جودتها وأهميتها للمرضى.	٤,٥٩	٢١٧	٥٥	١٩	٦	٣	ت
			٧٢,٣	١٨,٣	٦,٣	٢	١	%
٥	تراجع إدارة المستشفى القدرة المالية للمرضى عند تحديد الأسعار.	٤,٥٦	٢٠,٣	٧١	١٩	٤	٣	ت
			٦٧,٧	٢٣,٧	٦,٣	١,٣	١	%

الترتيب	المعيارى الانحراف	المتوسط الحسابى	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	الترتيب
			بشدة موافق	موافق	محايد	موافق بجزئى	موافق بجزئى			
٤	.٧٢٦	٤,٥٧	٢٠,٥	٦٦	٢٤	٤	١	ت	يتم مراجعة أسعار الخدمات الصحية بشكل دوري بناءً على التغيرات في التكاليف والمنافسة.	٣
			٦٨,٣	٢٢	٨	١,٣	.٣	%		
٢	.٧٢٩	٤,٥٨	٢٠,٦	٧٠	١٩	٢	٣	ت	تتم المقارنة بين أسعار المستشفى وأسعار المنافسين بشكل مستمر.	٤
			٦٨,٧	٢٣,٣	٦,٣	.٧	١	%		
٣	.٧٤٣	٤,٥٨	٢٠,٨	٦٩	١٦	٤	٣	ت	تتسم أسعار الخدمات الصحية في المستشفى بالشفافية والوضوح للمرضى.	٥
			٦٩,٣	٢٣	٥,٣	١,٣	١	%		
		٤,٥٧	المتوسط الحسابى العام لبعد التسعير							.٦٧٤

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢١) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (التسعير)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التى تنص على (تناسب أسعار الخدمات الصحية المقدمة مع جودتها وأهميتها للمرضى) بانحراف معياري (٠.٧٨١)، ومتوسط حسابى (٤,٥٩)، بإجمالى موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٣) من أصل (٣٠٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التى تنص على (تتم المقارنة بين أسعار المستشفى وأسعار المنافسين بشكل مستمر)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧٢٩)، وقيمة المتوسط الحسابى (٤,٥٨) بإجمالى عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٧١) مستجيب من اصل (٣٠٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التى تنص على (تتسم أسعار الخدمات الصحية في المستشفى بالشفافية والوضوح للمرضى) بانحراف معياري (٠.٧٣٤) ومتوسط حسابى (٤,٥٨) بإجمالى موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٦) من أصل (٣٠٠)، وفى المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (يتم مراجعة أسعار الخدمات الصحية بشكل دوري بناءً على التغيرات في التكاليف والمنافسة)، بانحراف معياري (٠.٧٢٦) ومتوسط حسابى (٤,٥٧)، بإجمالى موافق وموافق بشدة عدد (٢٧١) من أصل (٣٠٠)، وجاء فى المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة التى تنص على (تراعى إدارة المستشفى القدرة المالية للمرضى عند تحديد الأسعار)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٥٩)، ومتوسط حسابى (٤,٥٦) بإجمالى موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٤) من أصل (٣٠٠)، كما

انتضح من الجدول (٤-٦) ان المتوسط الاجمالي لبعد (التسعير) بلغ قيمه (٤,٥٧) بانحراف معياري (٠,٦٧٤)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد التسعير من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢٢) تحليل اتجاهات الأفراد نحو تحسين اداء الوظيفة التسويقية (التعامل**

**مع العملاء)**

الترتيب	الانحراف المعياري	الحسابي المتوسط	بدائل الاستجابة					التكرارات	العبارات	الترتيب
			بشدة موافق	موافق	محايد	موافق بدرجة	موافق بشدة			
٢	.٧١٩	٤,٦٢	٢١٨	٥٨	١٨	٤	٢	ت	يتم التواصل بشكل فعال مع المرضى لفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم.	١
			٧٢,٧	١٩,٣	٦	١,٣	.٧	%		
٣	.٦٨٠	٤,٦٢	٢١٢	٧٠	١٣	٣	٢	ت	يحرص المستشفى على تقديم خدمة عملاء ذات جودة عالية.	٢
			٧٠,٧	٢٣,٣	٤,٣	١	.٧	%		
٤	.٦٩٧	٤,٦١	٢١٠	٧٢	١٣	٢	٣	ت	تتم معالجة أي شكاوى أو مشكلات تخص المرضى بسرعة وكفاءة.	٣
			٧٠	٢٤	٤,٣	.٧	١	%		
٥	.٧٧٠	٤,٥٨	٢٠٩	٦٧	١٦	٤	٤	ت	يتم تقديم برامج ولاء وحوافز للمرضى المنتظمين في زيارتهم للمستشفى.	٤
			٦٩,٧	٢٢,٣	٥,٣	١,٣	١,٣	%		
١	.٦٢٤	٤,٦٥	٢١٣	٧٣	١٢	٠	١	ت	يتم استخدام التقنيات الحديثة لتسهيل عملية التواصل مع المرضى.	٥
			٧١	٢٤,٣	٤	٠	.٧	%		
المتوسط الحسابي العام لبعد التعامل مع العملاء										
		٤,٦١								
		.٦٢٢								

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢٢) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول بعد (التعامل مع العملاء)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتم استخدام التقنيات الحديثة لتسهيل عملية التواصل مع المرضى) بانحراف معياري (٠,٦٢٤)، ومتوسط حسابي (٤,٦٥)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٨٦) من أصل (٣٠٠). وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتم التواصل بشكل فعال مع المرضى لفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري (٠,٧١٩)، وقيمة المتوسط الحسابي

(٤,٦٢) بإجمالي عدد الموافقة بشدة والموافقة (٢٧٦) مستجيب من اصل (٣٠٠)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص علي (يحرص المستشفى على تقديم خدمة عملاء ذات جودة عالية) بانحراف معياري (٠.٦٨٠) ومتوسط حسابي (٤,٦٢) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٨٢) من أصل (٣٠٠)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (تتم معالجة أي شكاوى أو مشكلات تخص المرضى بسرعة وكفاءة)، بانحراف معياري (٠.٦٩٧) ومتوسط حسابي (٤,٦١)، بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٨٢) من أصل (٣٠٠)، وجاء في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة التي تنص على (يتم تقديم برامج ولاء وحوافز للمرضى المنتظمين في زيارتهم للمستشفى)، بانحراف معياري بلغ (٠.٧٧٠)، ومتوسط حسابي (٤,٥٨) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (٢٧٦) من أصل (٣٠٠)، كما اتضح من الجدول (٤-٧) ان المتوسط الاجمالي لبعد (التعامل مع العملاء) بلغ قيمه (٤,٦١) بانحراف معياري (٠.٦٢٢)، وهوما يقابل الموافقة بشدة أى ان درجة توفر بعد التعامل مع العملاء من واقع نظر المستجيبين مرتفعة بشدة.

**جدول (٣-٢٣) المتوسط الحسابي العام لأبعاد تحسين أداء الوظيفة التسويقية**

البيد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	T	مستوي المعنوية
تحليل السوق	٤,٦١	٠.٦٩٨	مرتفع بشدة	١٢٥,٦٣٧	٠,٠٠٠
التسعير	٤,٥٧	٠.٦٧٤	مرتفع بشدة	١١٧,٥٣٠	٠,٠٠٠
التعامل مع العملاء	٤,٦١	٠.٦٢٢	مرتفع بشدة	١٢٨,٤٩٢	٠,٠٠٠

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يتضح من الجدول (٣-٢٣) ان تحسين أداء الوظيفة التسويقية بأبعاده (تحليل السوق، التسعير، التعامل مع العملاء) تتم بدرجة عالية بمستشفى خباش العام بالمملكة، حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لكل بعد بين (٤,٥٧) و(٤,٦١)، ويوضح الجدول السابق اختبار One simple t-test لتوضيح ما إذا كانت قيم المتغيرات الثلاثة لتحسين أداء الوظيفة التسويقية (تحليل السوق، التسعير، التعامل مع العملاء) تختلف بشكل يعتبر إحصائيًا عن القيمة المرجعية التي تعتبر في هذه الحالة هي الصفر، حيث يوضح الجدول النتائج التالية:-  
قيمة t المحسوبة بالترتيب (١٢٥,٦٣٧، ١١٧,٥٣٠، ١٢٨,٤٩٢) أكبر بكثير من قيمة t الحرجة (١,٩٦) عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وهذا يعني أن المتوسط الحسابي لكل من الأبعاد (تحليل السوق، التسعير، التعامل مع العملاء) يختلف بشكل معنوي، مما يدل على أن مستوى

كل من الأبعاد (تحليل السوق، التسعير، التعامل مع العملاء) في مستشفى خباش العام بالمملكة مرتفع بشكل كبير .

- نتائج اختبارات فروض الدراسة:

اولاً: سيتم اجراء اختبار الارتباط "بيرسون" لقياس مدى وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وبين ابعاد المتغير المستقل والمتغير التابع. جدول رقم (٣-٢٤) يوضح درجة الارتباط بين المتغير المستقل (الإزدهار التنظيمي) وابعاده والدرجة الكلية

م	العبارات	درجة الارتباط	مستوى المعنوية
١	الإزدهار التنظيمي	**٠.٩٠٧	.٠٠٠
٢	الرشاقة التنظيمية	**٠.٨٧١	.٠٠٠
٣	رأس المال الفكرى	**٠.٨٤٠	.٠٠٠
٤	الإبداع والإبتكار	**٠.٨٤٥	.٠٠٠

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

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية قوية ( $p < 0.01$ ) بين الإزدهار التنظيمي بشكل عام وتحسين أداء الوظيفة التسويقية فى مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين كل بُعد من أبعاد الإزدهار التنظيمي (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكرى، الإبداع والإبتكار) وتحسين أداء الوظيفة التسويقية، وذلك التالى:

اظهرت النتائج الى انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ( $p < 0.01$ ) بين والإزدهار التنظيمي وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (٠,٩٠٧)، عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الإزدهار التنظيمي وتحسين أداء الوظيفة التسويقية فى مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى تطبيق الإزدهار التنظيمي كلما زاد زاد مستوى تحسين أداء الوظيفة التسويقية بالمستشفى، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية تطبيق الإزدهار التنظيمي فى تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام.

أظهرت النتائج الى انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ( $p < 0.01$ ) بين الرشاقة التنظيمية وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (0,807)، عند مستوى معنوية (0,000)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الرشاقة التنظيمية وتحسين أداء الوظيفة التسويقية في مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى تطبيق الرشاقة التنظيمية كلما زاد زاد مستوى تحسين أداء الوظيفة التسويقية بالمستشفى، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية تطبيق الرشاقة التنظيمية في تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام.

أظهرت النتائج الى انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ( $p < 0.01$ ) بين رأس المال الفكرى وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (0,840)، عند مستوى معنوية (0,000)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين رأس المال الفكرى وتحسين أداء الوظيفة التسويقية في مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى تطبيق رأس المال الفكرى كلما زاد مستوى تحسين أداء الوظيفة التسويقية بالمستشفى، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية تطبيق رأس المال الفكرى في تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام.

أظهرت النتائج الى انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ( $p < 0.01$ ) بين الابداع الإبتكار وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، حيث كانت قيمة ارتباط بيرسون: (0,845)، عند مستوى معنوية (0,000)، وتُشير هذه النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الابداع والابتكار وتحسين أداء الوظيفة التسويقية في مستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، وبمعنى آخر، كلما زاد مستوى الابداع والابتكار بين العاملين كلما زاد مستوى تحسين أداء الوظيفة التسويقية بالمستشفى، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية رفع مستوى الابداع والابتكار في تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام.

- نتائج اختبار الفرض الرئيسى الاول، والفروض الفرعية للدراسة: سيتم اجراء اختبارات الانحدار الخطى المتعدد، والانحدار الخطى البسيط لإختبار فرض الدراسة الرئيسى والفروض الفرعية، وذلك كالتالى:

الفرض الرئيسي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الإزدهار التنظيمي وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية.

جدول (٣-٢٥) العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.909 <sup>a</sup>	.826	.825	.26083	2.150
a. Predictors: (Constant), الإزدهار التنظيمي, رأس المال الفكرى, الإبداع والابتكار					
b. Dependent Variable: أداء الوظيفة التسويقية					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يشير الجدول (٣-٢٥) الى تحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، حيث تم استخدام ثلاثة ابعاد مستقلة هي ( الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكرى، الإبداع والابتكار) لتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، وتلاحظ من الجدول التالي:

- تم حساب مقياس الارتباط (R) والذي يشير إلى قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ووجد أنه يبلغ (٠,٩٠٩). مما يعني أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- تم حساب قيمة R Square: والذي تعبر عن مقدار التباين في المتغير التابع الذي يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة، وكانت قيمة R Square هنا هي (٠,٨٢٦)، مما يعني أن (٨٢,٦٪) من التغير في المتغير التابع يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة المستخدمة في الدراسة.
- كانت قيمة مقياس مربع الارتباط المعدل (٠,٨٢٥)، وكان الخطأ المعياري للتقدير (Std. Error of the Estimate) يبلغ (٠,٢٦٠٨٣)، وهذا يشير إلى مدى دقة توقعات النموذج.

وبشكل عام، يشير هذا الجدول إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وأن استخدام (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكرى، الإبداع والابتكار) يؤدي لتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، كما يشير الجدول

إلى أن حوالي (٨٢,٦٪) من التغير في المتغير التابع يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة المستخدمة في الدراسة.

**جدول (٣-٢٦) تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95.783	3	31.928	469.314	.000 <sup>b</sup>
	Residual	20.137	296	.068		
	Total	115.919	299			

a. Dependent Variable: التسويقية الوظيفة أداء  
b. Predictors: (Constant), الابتكار الابداع, الفكرى المال رأس, التنظيمى الإزدهار

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يوضح الجدول (٣/ ٢٦) الفرق بين المجموعات وتقدير مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، حيث تم استخدام ثلاثة متغيرات مستقلة هي (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكرى، الإبداع والإبتكار) لتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية، وتم حساب جدول ANOVA لتقدير مدى تأثير هذه المتغيرات.

تم حساب مجموع مربعات الانحدار (Regression Sum of Squares) ووجد أنه يبلغ (٩٥,٧٨٣)، وكانت درجات الحرية (Degrees of Freedom) تساوي (٣)، ومتوسط مربعات الانحدار (Regression Mean Square) وجد أنه يبلغ (٣١,٩٢٨)، وتم حساب القيمة الاحتمالية (p-value) ووجد أنها تساوي ٠,٠٠٠، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

تم حساب مجموع مربعات الخطأ (Residual Sum of Squares) ووجد أنه يبلغ (٢٠,١٣٧)، وتم حساب درجات الحرية ووجد أنها تساوي (٢٩٦)، و تم حساب متوسط مربعات الخطأ (Residual Mean Square) ووجد أنه يبلغ (٠,٠٦٨)، وتم حساب المجموع الكلي لمربعات الأخطاء والانحراف (Total Sum of Squares) ووجد أنه يبلغ (١١٥,٩١٩).

ونظرا لان القيمة الاحتمالية للمتغيرات المستقلة هي ٠,٠٠٠، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي لهذه المتغيرات على المتغير التابع، ويمكن القول بأن (الرشاقة التنظيمية، رأس المال الفكرى، الإبداع والإبتكار) تؤدي الى تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى

خباش العام بالمملكة، وبذلك نقبل الفرض الرئيسي الأول الذى ينص على (يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين الزدهار التنظيمى وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية).

نتائج الفروض الفرعية: نتائج تأثير ابعاد المتغير المستقل (الإزدهار التنظيمى) على المتغير التابع (تحسين أداء اللوظيفة التسويقية)

جدول رقم (٣-٢٧) نتائج معاملات الارتباط لاكتشاف العلاقة بين الرشاقة التنظيمية و تحسين أداء اللوظيفة التسويقية.

النتيجة	B	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معنوية F (sig)	F المحسوبة
الفرضية صحيحة	٠,٩٦٧	٠,٧٥٨	٠,٨٧١	٠,٠٠٠	٩٣٣,٥٠٨

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب (٩٣٣,٥٠٨) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وأن (sig ٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥) المعتمد به فى الدراسة، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه "لا يوجد للرشاقة التنظيمية أثر على تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية" عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد للرشاقة التنظيمية أثر على تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية " عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ويتضح من الجدول أيضا أن قيمة (R=٠,٨٧١)، وهى قيمة كبيرة وأقرب الى الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة قوية بين الرشاقة التنظيمية وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة، كما أن معامل التحديد (R2) بلغ (٠,٧٥٢)، مما يعنى أن (٧٥,٢%) من المتغيرات الحاصلة فى المتغير التابع (تحسين أداء الوظيفة التسويقية) يرجع إلى التغير الحاصل فى المتغير المستقل (الرشاقة التنظيمية)، ومنه الفرضية صحيحة.

جدول رقم (٣-٢٨) نتائج معاملات الارتباط لاكتشاف اثر رأس المال الفكرى على تحسين أداء اللوظيفة التسويقية

النتيجة	B	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معنوية F (sig)	F المحسوبة
الفرضية صحيحة	٠,٩٧٠	٠,٧٠٥	٠,٨٤٠	٠,٠٠٠	٧١١,٥٨٣

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب (٧١١,٥٨٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وأن (sig ٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥) المعتمد به في الدراسة، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه "لا يوجد لرأس المال الفكري أثر على تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية" عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد لرأس المال الفكري أثر على تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية " عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ويتضح من الجدول أيضا أن قيمة (R-٠,٨٤٠)، وهي قيمة كبيرة وأقرب الى الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة قوية بين رأس المال الفكري وتحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة، كما أن معامل التحديد (R2) بلغ (٠,٧٠٥)، مما يعني أن (٧٠,٥%) من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تحسين أداء الوظيفة التسويقية) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (رأس المال الفكري)، ومنه الفرضية صحيحة.

**جدول رقم (٣-٢٩) نتائج معاملات الارتباط لاكتشاف اثر الابداع والابتكار على تحسين**

**أداء الوظيفة التسويقية**

النتيجة	B	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معنوية F (sig)	F المحسوبة
الفرضية صحيحة	٠,٨٦٠	٠,٨٤٥	٠,٧١٤	٠,٠٠٠	٧٥٤,٧٨١

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26**

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب (٧٥٤,٧٨١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وأن (sig ٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥) المعتمد به في الدراسة، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه "لا يوجد للإبداع والابتكار أثر على تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية" عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد للإبداع والابتكار أثر على تحسين أداء الوظيفة التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة العربية السعودية " عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ويتضح من الجدول أيضا أن قيمة (R-٠,٨٤٥)، وهي قيمة كبيرة وأقرب الى الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة قوية بين الإبداع والابتكار وتحسين أداء الوظيفة

التسويقية بمستشفى خباش العام بالمملكة، كما أن معامل التحديد (R2) بلغ (٠,٧١٤)، مما يعني أن (٧١,٤%) من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تحسين أداء الوظيفة التسويقية) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (الإبداع والإبتكار)، ومنه الفرضية صحيحة.

#### قائمة المراجع:

##### أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية:-

أبو الخير، علي، والخوري، محمد (٢٠١٦). تأثير الازدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية في الشركات اللبنانية. مجلة الإدارة المالية والمحاسبة، ٣١(١)، ٦٣-٨٠.

أحمد، علي محمد هاشم، و حسن، حسن عباس. (٢٠١٣). أثر استخدام تقنية المعلومات على الأداء التسويقي في قطاع النقل البحري بالسودان بالتطبيق على شركة الخطوط البحرية السودانية للفترة ١٩٩٢ - ٢٠١٢م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية،

أم درمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/614895>

-الأنصاري، علي، والجمعة، عماد. (٢٠١٨). تأثير الازدهار التنظيمي على أداء المستشفيات: دراسة تطبيقية على المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لتخطيط وإدارة الصحة، ص ٣٣.

العنزي، صالح. (٢٠١٧). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص ١٢.

يوسف حافظ، (٢٠١٧) التسويق في عالم الضيافة، دار حميثرا للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص ١٢٣.

##### ثانياً: قائمة المراجع باللغة الاجنبية:-

Jones, D. A., & Jones, K. (2016). The impact of organizational culture and strategic orientation on the relationship between shared leadership and organizational performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 23(2), pp213-226.

Jones, M.& .Smith, J (2023). The role of a culture of excellence in achieving organizational flourishing. *Journal of Organizational Behavior*, (5),p 44

- Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2011). Innovation, organizational learning, and performance. *Journal of Business Research*, 64(4), 408-417.
- Jayachandran, S., Sharma, S., Kaufman, P., & Raman, P. (2005). The role of relational information processes and technology use in customer relationship management. *Journal of Marketing*, 69(4), 177-192.
- Kannan, P. K., Sharma, S. K., & Gopalakrishnan, S. P. (2023). Organizational agility: A literature review and synthesis. *International Journal of Management Reviews*, 25(2), pp269–291.
- Morgan, N. A., Slotegraaf, R. J., & Vorhies, D. W. (2009). Linking marketing capabilities with profit growth. *International Journal of Research in Marketing*, 26(4), 284-293.
- Schutz, C. A., & Dillman, W. R. (2023). *Market research: A step-by-step guide to conducting market research*. Sage publications, pp45-60.