

مساهمة رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية لولاية معسكر خلال جائحة كورونا

**The contribution of intellectual capital to the application of total .
quality management. Case study of hospital institutions in Mascara
during the Corona pandemic**

مكاوي مكي^{1*} ، جامعة معسكر ، الجزائر ، mekki.mekkaoui@univ-mascara.dz
عيساني ربيع² ، المركز الجامعي بركة ، الجزائر ، rabie_ai@yahoo.com
بيدي عيساوي صورية³ ، جامعة معسكر ، الجزائر ، soria.bidi.aissaoui@univ-mascara.dz

تاريخ إرسال المقال: 01-08-2021 تاريخ قبول المقال: 18-02-2022

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، و إلى تحديد مساهمة رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة و المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، وإمكانية تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (التزام الإدارة العليا، التخطيط للجودة، التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، تشكيل فرق العمل)، في المؤسسة العمومية الاستشفائية "مسلم الطيب" و "مركز الاستعجالات الطبية الجراحية - معسكر 24 سا".

وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تبني المتغيرين السابقين في القطاع الصحي كونه قطاع جد حساس نظرا لغياب وعي المنظمات الصحية بأهمية رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .
الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري، إدارة الجودة الشاملة، المؤسسات الاستشفائية لولاية معسكر .

Abstract:

This study aims to know the contribution of intellectual capital to the possibility of adopting and applying the philosophy of total quality management, and to determine the contribution of intellectual capital in its three dimensions, namely (human capital,

* مكاوي مكي .

structural capital, and relationship capital), and the possibility of adopting and applying the philosophy of quality management Comprehensive dimensions of (commitment of senior management, planning for quality, focus on customers, continuous improvement, forming work teams), in the public hospital "Muslim Al-Tayeb" and "Medical and Surgical Urgencies Center - 24 h - Mascara".

The study found the need to adopt the two previous variables in the health sector, as it is a very sensitive sector due to the absence of awareness among health organizations of the importance of intellectual capital (human capital, structural capital, relational capital) in the application of total quality management.

Key words : Intellectual capital, total quality management

مقدمة:

تعيش مختلف المنظمات اليوم في اقتصاد عالمي يستند الى التنافس وحدته القائمة على السرعة والتميز يتشكل من انجازات معتمدة على العلم والثروة والمعرفة، تتشارك هذه الاخيرة في تنمية قدرات الافراد والجماعات المسيرة للمنظمة والتي تسعى باستمرار إلى التحسين المستمر لأنشطتها وعملياتها الإنتاجية.

ففي سعي المنظمات نحو ايجاد اساليب ادارية و تنظيمية جديدة تمكنها من البقاء و التكيف مع المستجدات ، اوجدت ان التعلم هو السبيل الناجح و الاساسي لديمومتها و استمرارها و التحسين في ادائها بوجود موارد بشرية قادرة على التعلم و الوصول للتميز ،لذلك اعتبر رأس المال الفكري اساس بناء وتنمية المنظمات و هذه الدراسة هي فرصة لتقديم اطار نظري و ميداني لرأس المال الفكري واهميته في تطبيق إدارة الجودة الشاملة انطلاقا من رؤى الباحثين و المهتمين كمورد استراتيجي .وتكمن أهمية رأس المال الفكري في كونه أكثر الأصول قيمة في القرن الحالي في ظل اقتصاد المعرفة، إذ أنه يمثل القوة الأساسية على إبراز منهج التطور والتقدم في أعمال المنظمات والمؤسسات الخدمائية في جميع القطاعات خاصة القطاع الصحي كونه قطاع حساس، الأمر الذي استوجب أن يكون محل عناية واهتمام من جميع النواحي، ابتداء من وضع الاختبار والتعيين، وشغل الوظائف وتقييم الأداء وبرامج التدريب المستمر لكافة المستويات وفقا لنوعية المهارات والخبرات والمعارف السلوكية اللازمة لكل مستوى.

فإن رأس المال الفكري يشكل مطلبا هاما نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية، وبالرغم من ضخامة ما تتفقه الجزائر وما تبذله من جهود في سبيل رفع مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها كل من القطاعات العامة والخاصة، إلا أنها لم ترقى إلى المستوى المطلوب، وبقي بذلك القطاع

الصحي عرضة للعديد من المشاكل التي حالت دون تطور الخدمات الصحية ومستوى جودتها. وأمام هذا الوضع فالمؤسسات الصحية الجزائرية وخاصة العمومية منها مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحسين جودة ما تقدمه من خدمات خاصة في ظل ما يشهده العالم جراء الوضع الوبائي الحرج.. تركز هذه الدراسة على استطلاع مدى مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاستشفائية العمومية ودورها في تحسين جودة خدماته الصحية.

إشكالية الدراسة:

- كيف يمكن لرأس المال الفكري أن يكون أحد مداخل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين مستوى الخدمات في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية؟

المنهج المتبع:

- المنهج الوصفي: اعتمدنا في الدراسة على جمع المعلومات من الكتب والمراجع والدراسات المتصلة بالبحث، بهدف استنباط المفاهيم التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة، رأس المال الفكري.

- المنهج التحليلي: تم الاعتماد في دراسة هذه الحالة على المنهج التحليلي من خلال جمع البيانات عن طريق الاستبيانات الموجهة لأفراد عينة البحث (أطباء، ممرضين، مساعدي ترميز، إداريون)، والتي تمثلت في استبيان، كان موجه لعينتين، تمثلت العينة الأولى في عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية "مسلم طيب"، والعينة الثانية في عمال «مركز الاستعجالات الطبية الجراحية -24 سا -»، قصد قياس رضا الموظفين على الأعمال التي يقدمونها والمقدمة لهم في المؤسستين محل الدراسة.

المبحث الأول: رأس المال الفكري و إدارة الجودة الشاملة: الأسس و المفاهيم النظرية.

المطلب الأول : رأسمال الفكري:

لقد تعددت وجهات النظر حول مفهوم رأسمال الفكري باعتباره احد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع اقتصاد المعرفة و لكن المتفق عليه انه اليوم هو المورد الاستراتيجي الاهم بالنسبة للمنظمات المعاصرة و التي تسعى إلى تحقيق النجاح المستقبلي ، اذ ان العديد من المدراء ادركوا ان رأسمال الفكري هو الإدارة الاستراتيجية التي تملكها المنظمات و التي من خلالها تستطيع التنافس و التعامل لاستغلال الفرص و مواجهة التحديات .

أولاً : تعريف رأسمال الفكري .

ان صعوبة الوقوف عند مفهوم موحد وشامل متكامل له لا تمنع من التطرق إلى احد اهم التعاريف التي منحت له من قبل اهل الاختصاص امثال:

T. Stewart عام 1990 في كتابه "رأسمال الفكري: الثروة الجديدة للمنظمات"، عرفه انه " المعرفة الفكرية ، المعلومات ،الملكية الفكرية التي يمكن وضعها في الاستخدام لتتشي الثروة " ،بمعنى انه مزيج من القدرات و المهارات التي يتمتع بها العاملون في المنظمة.

و في تعريف اخر ل G. Hamel و " Prahalad إنه قدرة منفردة تتفوق بها المنظمة عن منافسيها و التي تتحقق من خلال تكامل مهارات مختلفة و تساهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتريين و هي مصدر من مصادر الميزة التنافسية" فالمنظمات التي تملك العقول المنفردة يصبح لديها ميزة تنافسية اتجاه المنظمات الاخرى و تكون هي الوحيدة المتملكة لهذه الخبرات، فرأسمال الفكري ليس معدات او تكنولوجيايات و انما هو حالات فريدة من المهارات البشرية التي تضيف قيمة للمنظمة.¹

في دراسات كثيرة يشار إلى رأسمال الفكري انه المعرفة التي يمكن توظيفها اذا تم العثور عليها و استثمارها ،و هي التي لديها القدرة على التعامل المرن في اطر انتاجية و صناعية متطورة بقدراتهم الجيدة على استخدام التقنيات الحديثة ،فهو موجود معرفي غير ملموس و لكن ليس كل العاملين في المنظمات هم رأسمالها الفكري ،فهناك مصطلح رأسمال البشري الذي يطلق على خبرة الفرد و مهاراته ذات الصلة بتوليد و تكوين ثروات المنظمة ،بل هو مورد و اداة الابتكار و الإبداع في المنظمة به تحقق النجاح و الريادة في الاعمال و مصدر للثروة و النمو.²

¹ Stewart, T.A. (1997), "Intellectual Capital, the New Wealth of Organization", Nicholas Breal Publishing.

² Marie–Annick Montalan, Beatrice Vincent. "Proposition d'un modèle d'évaluation du capital immatériel pour les organisations transversales `a l'hôpital : le cas des Equipes Mobiles de Gériatrie (EMG)" ; Submitted on 27 apr. 2010; HAL

وحسب " Drucker أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي و العشرين هو رأسمال الفكري إذ يمثل القوة الحقيقية لبقاء المنظمات في ضوء التحديات العالمية (2008) (Iancu) على ضوء هذه المفاهيم قد حدد الباحثون امثال: ¹

ثانيا: المكونات الاساسية لرأسمال الفكري .

1- رأسمال البشري

ويتضمن الموارد الانسانية داخل المنظمة وهو المعرفة والمهارات والكفاءات والخصائص الاخرى المتجسدة في الافراد والتي تم اكتسابها، كما انه يضم الزبائن والموردون وشركاء الاعمال في خارج المنظمة وهو مصدر غني بالأفكار والابداع تستخدم في انتاج منتجات ذات قيمة.

2- رأسمال الهيكلية:

يشير الى النظم وتكنولوجيا المعلومات، البيانات وشبكات التوزيع وسلاسل التوريد فهو يضم قدرة المنظمة على تلبية متطلبات السوق وتحريك تطوير المبادرات من خلال الاخذ بعين الاعتبار التوقعات الجديدة والاصغاء للأفكار والمفاهيم المستحدثة والتجاوب مع التغيرات فهو العمود الفقري للمنظمة يدعم رأسمال البشري ويساعده في تدعيم العملية الانتاجية وتنفيذ الافكار.

3- رأسمال العلاقاتي

يشير إلى رصيد المنظمة ومجموع معلوماتها حول الزبائن وشركاء الاعمال وعلاقتها معهم والقيمة من وراء هذه العلاقة ودرجة ولائهم ورضاهم عن الخدمات والمنتجات وهو ما تبقى في المنظمة بعدما يغادرها العاملون بعد الدوام. ²

¹ Iancu, S., " L'organisation économique moderne et la culture consacrée à la croissance de l'efficacité de la connaissance" .dans NOEMA Vol. VII, 2008

² Mihaela Herciu, Claudia Ogrean, Lucian Belascu, Lucian Blaga. The dynamics of the financial capital – intellectual capital binomial relationship regarding the value creation process of a firm in the knowledge-based society. University of Sibiu 10. March 2009. Munich Personal RePEc Archive.

إن تصميم المنظمات على النجاح بتجاوب الصعاب لتحقيق اهدافها الاستراتيجية يكون اساسا بالاعتماد على مناهج واساليب ادارية جديدة تتلائم و طبيعة التغيرات الحاصلة في البيئة و تكون الاستجابة بإجراء التعديلات و التغيرات.

المطلب الثاني: تعريف إدارة الجودة الشاملة

تعددت التعاريف بين الكتاب والمهتمين بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد لمعنى ومضمون الجودة وأبعادها المختلفة.

أولاً: تعريف الجودة

يعرف جوزيف جوران Joseph Juran أخصائي أمريكي في الإحصاء والإدارة)، الجودة من الناحية الوظيفية على أنها: "ملائمة السلعة للاستخدام ويقصد بذلك أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادراً على الاعتماد عليها في تحقيق ما ينبغي منها.¹

كما يلتقي موخير مع جوران من حيث مفهوم الجودة من الناحية الوظيفية، فيعرفها على أنها: «مدى ملائمة السلعة أو الخدمة المنتجة لأداء وظيفتها الأساسية.²

أما كروسبي فيليب (Philip B Crosby)مفكر أمريكي و هو أول من أسس كلية الجودة) يعرفها بأنها: "التطابق مع احتياجات أو متطلبات"،³ و هي تعتمد على صنع الأشياء صحيحة من أول مرة بواسطة جميع الأفراد العاملين .

و تعرفها الجمعية الفرنسية للمعايير وفق المعيار "120-50 X" كما يلي: "الجودة هي مجموعة الخصائص و المميزات لمنتج أو خدمة، و التي تعطيه القدرة على تلبية الاحتياجات المعبرة عنها أو

¹ عبد النبي الطائي و آخرون ، "إدارة الجودة الشاملة TQM و الأيزو"، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان 2003.

² سمير عزيز العبادي ، عثمان زيد الكيلاني ، "تخطيط و مراقبة العمليات الإنتاجية"، الطبعة الأولى الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، القاهرة 2013.

³ عبد الستار محمد علي ، "إدارة الإنتاج و العمليات - مدخل كمي-"، الطبعة الأولى دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان 2000.

الضمنية¹. بمعنى أن الجودة هي الوفاء بمتطلبات العملاء سواء كانت متطلبات متفق عليها و محددة من طرف العميل أو المستعمل في عقد أو طلبية، و أنها متطلبات ضمنية عند عدد كبير عند المستعملين، و تعرف هذه الاحتياجات أو المتطلبات من المنتج بعد دراسة السوق، أو بمعنى أن الجودة عبارة عن مقياس لمدى تلبية حاجات الزبائن و متطلباتهم المعلنة أو الضمنية

ثانيا: تعريف إدارة الجودة الشامل

- الإدارة: تعني تطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من اجل تحسين الجودة بشكل مستمر.
- الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات واحتياجات المستفيد أو العميل بل وتجاوزها.
- الشاملة (الكلية): تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدأ من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقسيم ما إذا كان المستفيد راضيا عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

كما عرفها ستيفن ورونالد بأنها: "التطوير والمحافظة على إمكانيات المنظمة من اجل تحسين الجودة بشكل مستمر، والإيفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة و تطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءا من التعرف على احتياجات المستفيد و انتهاء بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات و المنتجات المقدمة".²

وعرفها فيجانوم بأنها: "النتاج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات و رغبات الزبون".³

1 كورتل فريد بلخير ، "الجودة و أنظمة الايزو " ،دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، عمان 2010.

2 عبد الله إبراهيم نزال ،محمود حسين الوادي ،حسين محمد سمعان ،"إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية"،الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان.

3 محمد عبد الوهاب العزاوي، "إدارة الجودة الشاملة"، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005 .

أما معهد المقاييس البريطاني يعرفها على أنها: " فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي يتم من خلالها تحقيق احتياجات و توقعات العميل و المجتمع، و تحقيق أهداف المنظمة، و ذلك بأكفاً الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير " ¹

أما دليل إدارة الجودة الشاملة الصادر عن وزارة الدفاع الأمريكية ، فقد عرف إدارة الجودة الشاملة على أنها : "مجموعة من المبادئ الإرشادية و الفلسفية التي تمثل التحسين المستمر لأداء المنظمة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية و المصادر البشرية لتحسين الخدمات و المواد التي يتم توفيرها للمنظمة، و كل العمليات التي تتم في التنظيم و الدرجة التي يتم فيها تلبية حاجات العميل في الوقت الحاضر والمستقبل" . ²

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها: "منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع و خدمات تلبي احتياجات و توقعات و رضا العملاء، و ذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر و تدريب العاملين و العمل بروح الفريق و إشراك العملاء في جميع مراحل العمل".

المبحث الثاني : دور رأسمال الفكري في إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية.

باعتبار أن مؤسسات الصحة العمومية الاستشفائية من المؤسسات التي تلعب دوراً أساسياً في الحياة الاجتماعية للأفراد و زادت أهميتها مع الوضع الراهن خلال أزمة كورونا التي مست العالم و الجزائر و أثرت على الجوانب الاجتماعية و الصحية و الاقتصادية فقد أثرت بشكل مباشر على الممارسات الاقتصادية للمؤسسات و الممارسات المهنية للعاملين، فهي ملزمة بتوفير خدمات ذات جودة عالية يمكنها من تحقيق رضا العملاء وهذا من أجل التكيف مع التطورات والبقاء دوماً على استعداد لتلبية حاجيات العملاء. وعليه إبراز أهمية رأسمال الفكري في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كان من التي

¹ شهدان عبد اللطيف عادل الغرباوي، " إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمعايير الدولية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية، 2020.

² محمد عوض الترتوري و اخرون ، "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية"، دار حامد للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، عمان - الاردن - ، 2008.

مساهمة رأسمال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية لولاية معسكر خلال جائحة كورونا

أجريت على مستوى المؤسسة الاستشفائية مسلم الطيب ومؤسسة الجراحة الطبية الاستعجالية بسيدي سعيد خلال الدراسة الميدانية.

المطلب الأول : تحليل الاستبيان الأول الخاص بالمؤسسة الاستشفائية للجراحة الاستعجالية بمعسكر .

أولا : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

لعرض و مناقشة فرضية الدراسة المتمثلة في " اثر رأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة "، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية للجراحة الاستعجالية بمعسكر و بعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتائج المدرجة في الجدول أدناه. فيما يتعلق بتفسير نتائج العبارات استخدمنا قيم المتوسط الحسابي و تحديد درجة الموافقة معتمدين في ذلك على سلم (ليكرت الخماسي) حيث تم تقسيم الإجابات إلى خمس فئات ،و على أساسها نحكم على درجة الموافقة ،حيث كانت درجات الموافقة كما يلي:

جدول (01): درجات الموافقة لتصورات أفراد العينة .

السلم	1	2	3	4	5
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا
فئات المتوسطات	(1-1.80)	(1.80-2.60)	(2.60-3.40)	(3.40-4.20)	(4.20-5)

جدول (02): المتوسطات الحسابية لإجابات موظفي المؤسسة "مركز الاستعجالات الجراحية الطبية-

24 سا - معسكر.

الفقرات	الترتيب حسب الأهمية	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
المحور الأول: رأسمال الفكري	المرتبة الأولى	2.88	متوسطة

منخفضة	2.36	23	تضع المؤسسة سياسة واضحة لاستقطاب الأفراد المميزين من المورد البشري
منخفضة	2.45	21	تولي المؤسسة اهتماما خاصة بمواردها المبدعة
متوسطة	2.61	18	تعطي المؤسسة أهمية بالغة لتطوير المورد البشري ضمن خططها الإستراتيجية
متوسطة	2.68	15	تهتم المؤسسة بامتلاك المورد البشري الملم بكافة الأنظمة والعوامل الخاصة بنشاطها
متوسطة	2.93	7	تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مساعد على الأداء بشكل متميز للموظفين
متوسطة	2.46	20	تواكب المؤسسة التكنولوجيا الحديثة في مجالها
متوسطة	2.84	8	تساهم الهيكلية الإدارية للمؤسسة في تسهيل التواصل بين مختلف المستويات الإدارية لها
متوسطة	3.18	2	تتبنى المؤسسة أساليب لتوفر المعلومات لكافة العاملين بها
متوسطة	3.36	1	تقوم المؤسسة بتشجيع العمل ضمن فرق لتسهيل العمل وتطويره
متوسطة	3.09	3	تعمل المؤسسة باستمرار على تحسين أساليبها
متوسطة	3.04	5	تمتلك المؤسسة سياسة واضحة لتطوير علاقتها مع المؤسسات الأخرى
متوسطة	2.64	17	تهتم المؤسسة باختيار المؤسسات المتعامل معها ضمن معايير محددة
متوسطة	2.70	14	تقوم المؤسسة باستطلاعات لمعرفة متطلبات العملاء

مساهمة رأسمال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية لولاية معسكر خلال جائحة كورونا

متوسطة	2.64	17	تهتم المؤسسة لأراء المتعاملين معها و أخذها بعين الاعتبار
متوسطة	2.74	المرتبة الثانية	المحور الثاني :دارة الجودة الشاملة.
متوسطة	2.75	11	تلتزم الإدارة العليا بتحقيق أعلى درجات الجودة بتوفر كل المتطلبات
متوسطة	3.07	4	تعد إدارة الجودة الشاملة هدف استراتيجي للإدارة العليا
منخفضة	2.29	24	تحرص الإدارة العليا على تحديد الأهداف البعيدة المدى وفقا للخطط الإستراتيجية
منخفضة	2.46	20	تدعم المؤسسة كافة العاملين في سعيهم لتحقيق الجودة
متوسطة	2.70	14	تأخذ المؤسسة بأراء العاملين واقتراحاتهم
متوسطة	2.64	17	تحرص الإدارة على تدريب العاملين والرفع من قدراتهم
منخفضة	2.54	19	التحسين المستمر هو الهدف الأساسي والمركزي لكل طرف في المؤسسة
متوسطة	2.73	12	السعي نحو تحقيق مبدأ الخطأ الصفرى من المرة الأولى.
متوسطة	3.02	6	تعتمد المؤسسة باستمرار على أساليب جديدة لتحسين الجودة .
متوسطة	2.84	8	تضع المؤسسة تحقيق طلبيات الزبون كهدف أساسي.
متوسطة	3.04	5	تمتلك المؤسسة نظام معلومات يهتم بدراسة متطلبات الزبون
متوسطة	2.79	10	تبحث المؤسسة باستمرار في تطلعات ورغبات الزبون المتجددة
متوسطة	2.82	9	تعتمد المؤسسة على مبدأ التحفيز والإبداع لتحقيق الجودة

متوسطة	2.71	13	تعتمد المؤسسة على أسلوب التدريب المستمر لكافة العاملين كأسلوب تحفيزي.
متوسطة	2.66	16	البرامج التحفيزية تكون على أساس الرفع من الجودة.

المصدر: من إعداد فرقة البحث بالاعتماد على برنامج spss.

ثانيا : تحليل بيانات المتوسطات الحسابية لأجوبة العمال بالمؤسسة :

المحور الأول: نلاحظ في الجدول أعلاه أن عبارة "تقوم المؤسسة بتشجيع العمل ضمن فرق لتسهيل العمل وتطويره" قد احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية بدرجة موافقة متوسطة و بمتوسط حسابي قيمته (3.36)، أما المرتبة الثانية من حيث الأهمية كانت لعبارة " تتبنى المؤسسة أساليب لتوفير المعلومات لكافة العاملين بها " بدرجة موافقة متوسطة و متوسط حسابي قيمته (3.18) و المرتبة الثالثة من حيث الأهمية لعبارة "تعمل المؤسسة باستمرار على تحسين أساليبها" بدرجة موافقة متوسطة و متوسط حسابي قيمته (3.09)، الملاحظ أن كل العبارات الثلاث التي احتلت المراتب الأولى من حيث درجة الموافقة كانت للمحور الأول الخاص برأس مال الفكري و هذا دليل على أن المؤسسة المستجوبة تهتم لتنمية رأس مال الفكري بها و بمكوناته الأساسية و الدليل على ذلك نتائج العبارات المجاب عنها بالموافقة حيث أن طبيعة عمل المؤسسة هي التي تفرض عليها طابع العمل ضمن الفريق بالفعل لتسهيل العمل و تحسين نوعيته و المحافظة على أرواح الناس و صحتهم ،و هذا ما يسنح بانسيابية المعلومات داخل المؤسسة بين كل أفرادها العاملين بها كذلك بهدف تحسين العمل و ظروف العمل ،مما يساعد كذلك على اهتمام المؤسسة أكثر بتطوير أساليبها في العمل رغم نقص الإمكانيات المتوفرة من طرف القطاع التابع للقطاع العمومي فهي تضع في أولى اهتماماتها الفرد و راحته .

المحور الثاني: نلاحظ في الجدول أعلاه إن عبارة "تعد إدارة الجودة الشاملة هدف استراتيجي للإدارة العليا" بدرجة موافقة متوسطة و متوسط حسابي قيمته (3.07)، أي أن تطبيق أسس إدارة الجودة الشاملة هي من الاهتمامات الإستراتيجية للمؤسسة بعد الاهتمام برأس مالها الفكري و هذا يؤكد أن توفر كل مكونات رأس المال الفكري بالمواصفات المطلوبة و المعايير المطلوبة يساعد إلى حد كبير في تسهيل العمل بإدارة الجودة الشاملة.

ثالثا : اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات:

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (رأس المال الفكري) والمتغير التابع هو (إدارة الجودة الشاملة) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين إدارة الجودة الشاملة و رأس المال الفكري .

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين إدارة الجودة الشاملة و رأس المال الفكري

		راسمال الفكري	إدارة الجودة الشاملة
راسمال الفكري	Corrélation	1	**0.398
	Sig. (bilatérale)		0.02
	N	56	56
إدارة الجودة الشاملة	Corrélation	** 0.398	1
	Sig. (bilatérale)	0.02	
	N	56	56

المصدر: من إعداد فرقة البحث بالاعتماد على برنامج spss.

تبين نتائج جدول العلاقة التي تربط المتغير التابع بالمتغيرات المستقلة للدراسة انه توجد علاقة بين إدارة الجودة الشاملة و رأسمال الفكري لكنها علاقة ضعيفة و الدليل أن مستوى معامل بيرسون اخذ القيمة 38% فقط رغم أن الدلالة الإحصائية معنوية جاءت اقل من 0.05%.

تحليل الاستبيان الثاني الخاص بالمؤسسة الإستشفائية مسلم الطيب.

الأداة المستخدمة في الدراسة :

استخدمنا في هذه الدراسة استبيان صممت بناء على الإطار النظري للدراسة و قد تكونت من محورين حيث ضم المحور الأول الخاص بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمحور الثاني الخاص مستوى رأس المال الفكري علما أن إجابات أفراد العينة ستخضع لمقياس ليكرت الخماسي لبيان درجة الموافقة.

2.2. صدق و ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من صدق الاستبانة ، فقد تم عرضها على مجموعة من عمال المؤسسات المستجوبة بعد أن تم صياغتها بشكل نهائي و قد تم حساب معامل الفاكرونباخ لفقرات الاستبانة و محاورها و كانت مرتفعة، كما تم حساب الفاكرونباخ لكافة فقرات الاستبانة بشكل إجمالي حيث بلغت نسبة 94% و هي قيمة مرتفعة لثبات الاتساق الداخلي و كفايته لأغراض الدراسة و التحليل.

جدول (03):معامل الفاكرونباخ لمحاور الاستبانة (02).

المحاور	الفقرات	قيمة الفاكرونباخ
رأس المال الفكري	1-15	0.88
تطبيق إدارة الجودة الشاملة	16-30	0.91
الأداة ككل		0.94

المصدر: من اعداد فرقة البحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss.

المطلب الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة.

لعرض و مناقشة فرضية الدراسة المتمثلة في " اثر رأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة" دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية مسلم الطيب بمعسكر و بعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتائج المدرجة في الجدول أدناه. فيما يتعلق بتفسير نتائج العبارات استخدمنا قيم المتوسط الحسابي و تحديد درجة الموافقة معتمدين في ذلك على سلم (ليكرت الخماسي) حيث تم تقسيم الإجابات إلى خمس فئات ،و على أساسها نحكم على درجة الموافقة ،حيث كانت درجات الموافقة كما يلي:

جدول (04): المتوسطات الحسابية لإجابات موظفي المؤسسة مسلم الطيب .

الفقرات	الترتيب حسب الأهمية	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
المحور الأول: رأس المال الفكري	المرتبة الأولى	2.86	متوسطة
تضع المؤسسة سياسة واضحة لاستقطاب الأفراد المميزين من المورد البشري	21	2.33	منخفضة
تولي المؤسسة اهتماما خاصة بمواردها المبدعة	18	2.60	منخفضة
تعطي المؤسسة أهمية بالغة لتطوير المورد البشري ضمن خططها الإستراتيجية	4	3.00	متوسطة
تهتم المؤسسة بامتلاك المورد البشري الملم بكافة الأنظمة والعوامل الخاصة بنشاطها	15	2.69	متوسطة
تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مساعد على الأداء بشكل متميز للموظفين	11	2.84	متوسطة
تواكب المؤسسة التكنولوجيا الحديثة في مجالها	17	2.65	متوسطة

مساهمة رأسمال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية لولاية معسكر خلال جائحة كورونا

متوسطة	2.89	9	تساهم الهيكلية الإدارية للمؤسسة في تسهيل التواصل بين مختلف المستويات الإدارية لها
متوسطة	2.69	15	تتبنى المؤسسة أساليب لتوفر المعلومات لكافة العاملين بها
منخفضة	2.53	19	تقوم المؤسسة بتشجيع العمل ضمن فرق لتسهيل العمل وتطويره
متوسطة	2.80	12	تعمل المؤسسة باستمرار على تحسين أساليبها
متوسطة	3.04	3	تمتلك المؤسسة سياسة واضحة لتطوير علاقتها مع المؤسسات الأخرى
متوسطة	2.93	7	تهتم المؤسسة باختيار المؤسسات المتعامل معها ضمن معايير محددة
متوسطة	2.76	14	تقوم المؤسسة باستطلاعات لمعرفة متطلبات العملاء
متوسطة	2.85	10	تهتم المؤسسة لأراء المتعاملين معها و أخذها بعين الاعتبار
متوسطة	2.77	المرتبة الثانية	المحور الثاني :دارة الجودة الشاملة .
متوسطة	2.80	12	تلتزم الإدارة العليا بتحقيق أعلى درجات الجودة بتوفر كل المتطلبات
منخفضة	2.27	22	تعد إدارة الجودة الشاملة هدف استراتيجي للإدارة العليا
منخفضة	2.53	19	تحرص الإدارة العليا على تحديد الأهداف البعيدة المدى وفقا للخطط الإستراتيجية
منخفضة	2.49	20	تدعم المؤسسة كافة العاملين في سعيهم لتحقيق الجودة
متوسطة	2.67	16	تأخذ المؤسسة بأراء العاملين واقترحاتهم

متوسطة	2.78	13	تحرص الإدارة على تدريب العاملين والرفع من قدراتهم
متوسطة	2.98	5	التحسين المستمر هو الهدف الأساسي والمركزي لكل طرف في المؤسسة
متوسطة	3.05	2	السعي نحو تحقيق مبدأ الخطأ الصفري من المرة الأولى.
متوسطة	3.05	2	تعتمد المؤسسة باستمرار على أساليب جديدة لتحسين الجودة .
متوسطة	2.91	8	تضع المؤسسة تحقيق طلبات الزبون كهدف أساسي.
متوسطة	2.78	13	تمتلك المؤسسة نظام معلومات يهتم بدراسة متطلبات الزبون
متوسطة	3.00	4	تبحث المؤسسة باستمرار في تطلعات ورغبات الزبون المتجددة
متوسطة	2.95	6	تعتمد المؤسسة على مبدأ التحفيز والإبداع لتحقيق الجودة
متوسطة	2.98	5	تعتمد المؤسسة على أسلوب التدريب المستمر لكافة العاملين كأسلوب تحفيزي.
متوسطة	3.07	1	البرامج التحفيزية تكون على أساس الرفع من الجودة.

المصدر: من إعداد فرقة البحث بالاعتماد على برنامج spss.

أولا : تحليل بيانات المتوسطات الحسابية لأجوبة العمال بالمؤسسة

المحور الأول : نلاحظ في الجدول أعلاه أن عبارة " البرامج التحفيزية تكون على أساس الرفع من الجودة" جاءت في المرتبة الأولى بدرجة موافقة متوسط و بمتوسط حسابي قيمته (3.07)، أما العبارة الثانية من حيث الأهمية فكانت لعبارة "تعتمد المؤسسة باستمرار على أساليب جديدة لتحسين الجودة" بدرجة موافقة متوسطة و قيمة متوسط حسابي قيمته (3.05)، أما العبارة الثالثة من حيث الأهمية فكانت لعبارة "تمتلك المؤسسة سياسة واضحة لتطوير علاقتها مع المؤسسات الأخرى " بدرجة موافقة متوسطة و متوسط حسابي قيمته (3.04)، الملاحظ أن إجابات المستجوبين كان فيها تناسق إلى حد كبير حيث انه

من أساسيات تحسين الجودة و الرفع منها هو الاعتماد باستمرار على إيجاد أساليب جديدة للعمل و التطوير و هي العبارات التي احتلت المراكز الأولى من حيث الأهمية عند عموم المستجوبين و هي الأساسيات الهامة المساعدة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة نظرا لطبيعة عمل المؤسسة المتعلقة بالجانب الطبي و المحتاجة باستمرار إلى التطوير و التحديث في الأساليب و الطرق للمحافظة على سلامة الأفراد و صحتهم.

ثانيا : اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (رأس المال الفكري) والمتغير التابع هو(إدارة الجودة الشاملة) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين إدارة الجودة الشاملة و رأس المال الفكري .

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين إدارة الجودة الشاملة و رأس المال الفكري

جدول (05): اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

راسمال الفكري	Corrélation	1	**0.864
	Sig. (bilatérale)		
	N		0.000
		55	55
إدارة الجودة الشاملة	Corrélation	**0.864	1
	Sig. (bilatérale)		
	N	0.000	

		55	55
--	--	----	----

المصدر: من اعداد فرقة البحث بالاعتماد على برنامج spss.

تبين نتائج جدول العلاقة التي تربط المتغير التابع بالمتغيرات المستقلة للدراسة انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من 0.05 و أن العلاقة التي تربط المتغيرين ببعض هي علاقة قوية حيث جاءت النتائج تشير إلى أن قيمة بيرسون 86%.

خاتمة:

في ظل النتائج المتحصل عليها ، و من خلال دراستنا للمؤسستين كنموذج للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، التي تطبق معايير إدارة الجودة الشاملة و تهتم بمفهوم رأس المال الفكري، و بالاستناد إلى نتائج الدراسة التطبيقية لاحظنا أن هناك غياب وعي من قبل المسؤولين و العمال بأهمية إدارة الجودة الشاملة ، رغم أن العنصر البشري يلعب الحلقة الأهم فيها بحيث يساهم في رفع الجودة و التقليل من الأخطاء، رغم قلة التكوينات التي يخضع لها منذ دخوله إلى المؤسسة .

مكننا الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي من التوصل لبعض النتائج التي نوردتها فيما يلي :

يعد رأس المال الفكري الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي ونجاح المنظمات فهو قرار استراتيجي، ووسيلة لتحقيق أهداف المنظمة.

فرض على المنظمات الصحية تحديات حديثة لترقية خدماتها، وذلك باستخدام إدارة الجودة الشاملة، فلا بد من الاهتمام بالعنصر البشري وذلك بتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتنميتها وتدريبهم.

ضرورة وجود إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية، وذلك لتحسين أدائها بصورة متميزة.

تطبيق إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية ليس بالأمر الهين، حيث أن أسلوب العناية بالمريض و تقديم الخدمة الصحية للمواطنين عملية تتطلب إجراءات عديدة، و تدخل فئات متعددة و

متباينة، من نوع التخصص و المؤهل و الثقافة و غيرها

من خلال الدراسة و النتائج المتوصل إليها، يمكن طرح التوصيات التالية:

مساهمة رأسمال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية لولاية معسكر خلال جائحة كورونا

ضرورة اهتمام المنظمات الصحية الجزائرية برأس مالها الفكري لمساهمته البالغة الأهمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واعتماد معارف تنظيمية تكون أكثر مرونة تساعد على انتقال المعلومات بين عمال القطاع، و تقاسم المعارف و الخبرات بينهم.

التزام القيادات الإدارية العليا بالقيام بدورات تدريبية لعمالها حول موضوع إدارة الجودة الشاملة، وإرساء ثقافتها بينهم .

على المنظمات الاهتمام بالتحسين المستمر للعمليات.

الاهتمام برأس المال الفكري داخل المنظمة، من خلال التدريب والتكوين المستمر، وتحديد الاحتياجات التدريبية وفق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

المراجع:

عبد النبي الطائي و آخرون ، "إدارة الجودة الشاملة TQM و الأيزو " ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان 2003.

سمير عزيز العبادي ، عثمان زيد الكيلاني ، "تخطيط و مراقبة العمليات الإنتاجية" ، الطبعة الأولى الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، القاهرة 2013.

عبد الستار محمد علي ، "إدارة الإنتاج و العمليات - مدخل كمي-" ، الطبعة الأولى دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان 2000.

كورنل فريد بلخير ، "الجودة و أنظمة الايزو " ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، عمان 2010.

عبد الله إبراهيم نزال ،محمود حسين الوادي ،حسين محمد سمعان ،"إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية"، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان.

محمد عبد الوهاب العزاوي، "إدارة الجودة الشاملة"، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005 .

شهدان عبد اللطيف عادل الغرباوي، " إدارة الجودة الشاملة وفقا للمعايير الدولية"، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية، 2020.

محمد عوض الترتوري و اخرون ، "ادارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية "، دار حامد للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى، عمان – الاردن - ، 2008.

Stewart, T.A. (1997), " Intellectual Capital, the New Wealth of Organization", Nicholas Brealy Publishing.

Marie-Annick Montalan, Beatrice Vincent. "Proposition d'un modèle d'évaluation du capital immatériel pour les organisations transversales `a l'hôpital : le cas des Equipes Mobiles de Gériatrie (EMG)" ; Submitted on 27 apr. 2010; HAL

Iancu, S., " L'organisation économique moderne et la culture consacrée à la croissance de l'efficacité de la connaissance" .dans NOEMA Vol. VII, 2008.

Mihaela Herciu, Claudia Ogrea, Lucian Belascu, Lucian Blaga. The dynamics of the financial capital – intellectual capital binomial relationship regarding the value creation process of a firm in the knowledge-based society. University of Sibiu 10. March 2009. Munich Personal RePEc Archive.

