

دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية دراسة حالة: عينه من  
المؤسسات الاستشفائية بالوادي.

**The role of intellectual capital in enhancing the quality of hospital  
institutions. Case Study: Appointed from hospital institutions in El oued.**

الدكتور مصطفى عوادي      الدكتور احمد بن خليفة      الاستاذ عبد القادر عوادي  
pr.aouadi@gmail.com      benkhalifa\_ahmed@yahoo.fr      abdelkader.aouadi39@gmail.com  
جامعة الوادي      جامعة الوادي      جامعة بسكرة

**الملخص**

خلصت هذه الدراسة الى التعرف على رأس المال الفكري والدور الذي يلعبه في تعزيز جودة المنظمة، ولتحقيق ذلك قام الباحثين بتصميم استبانة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المبحوثة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS وتوصلت الدراسة بعد اختبار فرضياتها الى وجود تأثير مباشر بين تعزيز جودة الاداء وبين تراكم رأس المال الفكري والذي بدوره يؤثر تراكم رأس المال الفكري تأثيرا ايجابيا ومباشر على الأداء الجيد للمنظمة، وتوصي الدراسة بضرورة اهتمام قيادات المستشفيات بإدارة المعارف الطبية التي يمتلكها الافراد العاملون بمختلف صفاتهم، إذ أنها تمثل رأس المال الفكري تمتلكها المستشفيات المبحوثة، والعمل على الاهتمام بالعميل الداخلي للمستشفى إذ أنه هو في النهاية الذي يمتلك القدرة على التعلم من تجاربه بالمستشفى وهو الذي تتراكم عنده المعرفة ليعمل على نشرها في كافة أنحاء المستشفى للتعزيز من جودة أداء المؤسسات والرفع من مستوى الاداء الجيد والرضا لدى المرضى والعملاء.  
الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، تعزيز الجودة رأس المال الزبوني، الاداء الجيد، المستشفيات.

**Abstract**

*In this study, researchers designed a questionnaire to collect data and information from the sample of the sample and analyze it using the SPSS program. After studying its hypotheses, the researchers concluded that there is a direct effect between enhancing the quality of performance and between The accumulation of intellectual capital, which in turn affects the accumulation of intellectual capital has a positive and direct impact on the good performance organization, and recommends the study of the need for hospital leaders to manage the medical knowledge management owned by individuals working in various characteristics, as they represent intellectual capital It is the hospital that has accumulated the knowledge to spread throughout the hospital to enhance the quality of the performance of the institutions and raise the level of good performance and satisfaction in patients.*

**Key words:** Intellectual capital, quality, human capital, good performance, hospitals

## مقدمة

ان عصر اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات فرض على العديد من المنظمات التوجه نحو الاعتماد على الموارد غير الملموسة بالمقارنة مع الموارد الملموسة بهدف خلق المخرجات ولأعمال المنظمات، من خلال التركيز أساسا على براءات الاختراع والعلامة التجارية وسمعة المؤسسة والتركيز على معيار الجودة في تقديم الخدمات للعملاء... الخ، الا ان المشكلة التي تعيق المنظمات تتمثل في عدم مقدراتها على اظهار ذلك في ميزانيتها باعتبارها قيم غير ملموسة، ان مبدأ تحقيق النجاح والربحية في المدى الطويل أصبح يرتكز على امتلاك رأس مال فكري من خلال خلقه وبنائه وقياسه وتراكمه في المؤسسة الذي يخلق في النهاية ميزة للمؤسسة تساعد على جودة خدماتها وأدائها على تحسين وضعيتها أداءها بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة

لقد أصبحت المتغيرات الاقتصادية تمتاز بالضبابية في مجتمع المعرفة والمعلومات ان خلق وتكوين معرفة حالية للمستقبل يعد بمثابة غاية وتحدي للمنظمات ويعتمد ذلك على مدى قدرة المنظمات على خلق وتراكم ايجابي وكبير لرأس مالها الفكري من خلال الاستخدام الجيد لأدوات الجودة في الأداء واداء الخدمة الجيدة الا ان ما تعانيه الدول العربية من خلال منظماتها عدم القدرة على تقليص الفجوة بين المستوى التنافسي من جهة وبين ما يطرح في السوق من تقنيات حديثة وبعض المنظمات الرائدة وصلت إلى ذلك إلا أن في الاغلب ما زالت لم ترتقي الى بناء وتشكيل للموارد غير الملموسة وعدم لاستغلال الجيد لها باعتبار امتلاك العوامل الانتاج التقليدية وبعيد عن امتلاك العوامل الجديدة التي تتماشى مع عصر المعرفة الامر الذي يحتم عليها ضرورة التفكير في امتلاك المعرفة وخلقها والسعي الى بناء كفاءات وجدارات في مواردها الزبونية لتعزيز مواقعها التنافسية بالتركيز على الجودة في الخدمة من جهة وتحسين أداءها من جهة اخرى.

## أهمية البحث

ينبع اهمية البحث من اهمية القطاع باعتباره يكتسي أهمية كبيرة وتأتي أهميته من أهمية المتغيرات المبحوثة تراكم رأس المال المعرفي في المجال الطبي والقدرة على الاداء الجيد من المستشفيات التي يعمل بها الافراد المبحوثين وباعتبار حساسية قطاع الصحة نظرا لارتباطها بالمواطن والبيئة وبوصفهما مفهومين حديثين نسبيا ولا زال بحاجة إلى المزيد من التأصيل النظري والتشخيص بمضمونهما، وتعد هذه الدراسة إضافة لدراسات التي سبقتها والمشابه لها على المستوى العربي.

تنطلق هذه الدراسة من تناول متغيرات تكاملية ومعرفية غير مستقر في بيئة الأعمال وارتباطهم بالموارد الزبوني والفكري من جهة أخرى، وتعد هذه الدراسة من الدراسات المعول عليها في المستشفيات الجزائرية ومساهمة ذلك في تراكم رأس مالها الطبي وفي تحسين الجودة وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية.

## اهداف البحث

- ويسعى هذا البحث إلى الوصول إلى الأهداف التالية:
- التعرف على الاطار النظري للقدرة على الاداء الجيد وتراكم رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة؛
  - التعرف على مدى مساهمة رأسمال الفكري والمعرفي في زيادة جودة الأداء لدى العاملين في المنظمات المبحوثة؛
  - التحقق من ما اذ كان الاداء الجيد وجودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية له الاثر الكبير والايجابي على ادائها من منهج تراكم رأس المال الفكري؛
  - تقديم مجموعة من التوصيات للقيادة المعرفية في المؤسسات المبحوثة للاستفادة منها مستقبلا في تطوير ادائها وتعزيز جودتها.

## منهج البحث

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

متغيرات البحث: يتضمن البحث في المتغيرات وهي كالتالي:

- المتغير المستقل: ويتمثل في رأس المال الفكري ويتمثل في: رأس المال الزبوني رأس المال الهيكلي.
- المتغير التابع: ويتمثل في تعزيز الجودة.

## اشكالية البحث

بعد اجراء الدراسة الاستطلاعية للبحث والنزول الميداني الى ادارة المستشفيات المبحوثة، تم التعرف على وجود حاجة لهذه المؤسسات الى الاهتمام بتعليم المورد الزبوني ورفع قدرته على الاداء الجيد والخدمة الجيدة وجودة الخدمات المقدمة لتزيد في النهاية في تراكم مهارتها وخبرتها .... الخ، لذلك كان من الضروري طرح الاشكالية التالية على ادارة المستشفيات المبحوثة والمتمثلة في:

- ما هو دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية؟  
ويمكن من خلاله طرح التساؤلات التالية:
- ما هو دور رأس المال البشري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية؟
- ما هو دور رأس المال الهيكلي في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية؟
- ما هو دور رأس المال الزبوني في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية؟

## فرضيات البحث

تحتوي الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

H0 لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

H1 لا يوجد دور مباشر وإيجابي لرأس المال الزبوني في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05.

H2 لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05.

H3 لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الزبوني في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05.

## مصطلحات الدراسة

### \*- مفهوم رأس المال الفكري

ويعرف رأس المال الفكري بأنه القدرة العقلية والثروة الحقيقية للشركات التي لم يتابعها المحاسبون مثلما يتابعون النقد والموجودات الفكرية وغيرها وأن رأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد الزبونية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة.

### \*- تعزيز الجودة

بالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الجودة إلا أن الملاحظ أن هناك اختلافات في تعريفها وفقا لاختلافات وجهات نظر الباحثين في الموضوع ولكن لا بد من الاتفاق على تعريف واضح للجودة داخل أي منظمة حتى يمكن قياسها وتطبيقها في العمل .

### \*- تعريف الجودة

عرفها المعهد الوطني الأمريكي للمعايير (ANSI) على أنها: "مجموعة الخصائص والمفردات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها وإرضاء الحاجات المحدودة ."



## \*- تعريف الرأسمال الفكري

تعريف منظمة: ( OECD ) رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي ( الهيكلي ) ورأس المال الزبوني .

يعرف ( Awad & Ghaziri ) يتضمن خبرات العاملين في الشركة، النظر الخاصة بالشركة والملكية الفكرية . ويرى الكاتبان أن رأس المال الفكري لا يمكن تقييمه لأنه ذلك النوع من الموجودات الذي يمكن أن يستخدم من قبل أكثر من شركة وبأكثر من طريقة في ذات الوقت .

## ثانيا: الدراسة التطبيقية

### 1. مجتمع البحث والعينة

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

يعتمد هذا القطاع على تعزيز جودة الخدمة الطبية أكثر من رأس مالها الفكري .

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

### 2. أسلوب جمع البيانات والمعلومات

تم تصميم استبيان للدراسة من خلال تقسيمه الى ثلاثة محاور يتعلق المحور الاول بقياس رأس المال الفكري وقد تم تقسيمه الى ثلاثة محاور جزئية يتعلق الاول بقياس رأس المال الزبوني والثاني بقياس رأس المال الهيكلي، وأخيرا رأس المال الزبوني، وقد استفاد البحث من الدراسات النظرية التأصلية المتصلة بموضوع البحث فضلا عن العديد من الدراسات السابقة في تصميم هذا المحور.

أما بخصوص المحور الثاني فيتعلق بجودة الأداء فقد تم الاستعانة بالدراسات السابقة النظرية منها والتطبيقية بغية تحديد الجوانب المتعلقة بجودة الاداء، باعتبارهم بعدين اعتمد في قياس القدرة على الجودة في المنظمات الاستشفائية الجزائرية، وقد ركز الباحثين على محاولة معرفة مدى مستوى تشجيع الادارات العامة للمستشفى المدروس على جودة الأداء.

أما المحور الثالث فيتعلق بقياس الأداء للمستشفيات محل الدراسة وصمم هذا المحور بناء على العديد من الدراسات السابقة، وبالكتب والمراجع ذلت الصلة بموضوع الدراسة وقد اعتمد الباحثون في هذا البحث على نموذج ( Kaplan et Narton ) في قياس أداء المستشفى باستخدام بطاقة الاداء المتوازنة حسب رأي الباحثين والتي بناء عليها أخذ الباحثون ثلاثة أبعاد للتطبيق والمتمثل في محور العمليات الداخلية، محور الزبائن، محور النمو والتعلم، وقد تم استبعاد المحور المالي نظرا لصعوبة اسقاطه على دراسة الحالة، وخصصت مقياس ليكرت ذو خمس درجات لتفريغ اجاباتها العينة المدروسة بالنسبة لجميع المحاور.

### 3. إختيار عينات الدراسة

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

المعنوية	ألفا كرونباخ	المحور
0.000	0.864	رأس المال الزبوني
0.000	0.785	رأس المال الهيكلي
0.000	0.654	رأس المال الزبوني
0.000	0.789	رأس المال الفكري
0.000	0.829	جودة العمليات الداخلية
0.000	0.754	جودة التعامل مع العملاء
0.000	0.895	جودة التعلم والنمو
0.000	0.841	تعزيز الجودة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS21

### أ- محور تراكم رأس المال الفكري

انطلاقا من الجدول أعلاه الذي يوضح معامل ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمكونات رأس مال الفكري يتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح بين 0.654 و 0.864 و 0.785 لكل مكون من مكونات رأس المال

الفكري والتي تشير جميعها إلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وتبين مدى جودة قياس رأس المال الفكري مما يؤكد على مصداقية وجود أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة وتبين مستوى الفهم الجيد لها الذي يتطابق إلى حد كبير مع الفهم لذي يريده الباحثين.

#### ب- محور تعزيز الجودة

يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات للأداء تتراوح ما بين 0.754 و0.895 و0.829 لكل مكون من مكونات الجودة والتي تشير إلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وتبين مدى جودة قياس مستوى جودة الأداء مما يؤكد على مصداقية وجود أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة.

#### I. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

##### الجدول 02 الخصائص الشخصية لأفراد العينة المبحوثة

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

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

## II. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية

### 1. التحليل الوصفي لمتغير الجنس:

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

### 2. التحليل الوصفي لمتغير العمر:

يلاحظ أن غالبية أعمار الفئة المبحوثة تتراوح ما بين 25 سنة إلى ما فوق 45 سنة بنسب تتراوح ما بين 31.25% و25% وكان أقل فئة من 25 سنة

### 3. التحليل الوصفي لمتغير التخصص الوظيفي:

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

### 4. التحليل الوصفي لمتغير المؤهل العلمي:

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

### 5. التحليل الوصفي لمتغير الخبرة العملية:

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

### 6. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

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

الجدول 03 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لمتغيرات الدراسة

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

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

1. تصورات المبحوثين حول مكونات رأس المال الفكري:

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لمكونات رأس المال الفكري انه يقترب من حالة عدم التأكد لأفراد العينة المبحوثة حيث بلغ 784.0 مما يعني أن أفراد العينة يؤكدون معرفتهم فعلا من أن مستشفياتهم لديها موارد بشرية وهيكلية يعتمد عليها في تحقيق وخلق قيمة لمرضاهم، وما يؤكد ذلك معالم الاختلاف الذي بلغ 21.93 %  
وبتحليل الأبعاد الجزئية لمكونات رأس المال الفكري نجد أن مكون رأس المال الزبوني احتل المرتبة الأولى حيث يقترب متوسطه من حالة عدم التأكد بمتوسط حسابي بلغ 3.45 وبانحراف 0,825 وبمعامل اختلاف 23.91% ويليه رأس المال الزبوني الذي يقترب متوسط حسابه من حالة عدم التأكد بمتوسط 3.42 وبانحراف 1.002 أما معامل اختلاف فقد بلغ 0.895 وبمعامل اختلاف 26.55% والذي عني أن هناك اهتمام ضعيف من قبل المستشفى المبحوث

حول دراك أهمية استغلال الامكانيات الزبونية المتواجد والاستفادة من ما يمتلكونه من معارف في سبيل تطوير وتحسين أداء معرفي ولعمل على تحسين وتجديد امكانياتهم التقنية والعمل على تحسين جودة الخدمات الطبية التي يقدمونها بالاضافة الى السعي إلى تحقيق الرضا لمرضاهم لزيادة تمسكهم بالخدمات التي تقدمها مستشفياتهم

### 7. تصورات المبحوثين حول محاور الجودة:

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لمحاور جودة الأداء شبه لتأكد افراد العينة المبحوثة إذ بلغ 3.44 وبانحراف معياري 0.701 مما يعني أن أفراد العينة غير متأكدين من أن أداء مستشفياتهم تمتاز بالتحسين والتطوير من خلال العمليات الداخلية للمستشفى ومستوى رضا مرضاها، بالإضافة الى عدم معرفتهم من زيادة مستشفياتهم من مستوى تعلمهم من تجاربهم السابقة وما يؤكد على ذلك معامل الاختلاف الذي بلغ 20.37 %

وبتحليل الابعاد الجزئية لمحاور جودة الاداء نجد أن محور العمليات الداخلية احتل المرتبة الأولى اذ اقترب متوسطه الحسابي من وضعية شبه الاتفاق بمتوسط حسابي بلغ 3.58 وبانحراف 0.717 وبمعامل اختلاف 20.02% ويليه محور العملاء الذي يقترب متوسطه الحسابي من حالة شبه الاتفاق بمتوسط حسابي 3.55 وبانحراف 0.870 أما معامل اختلاف فقد بلغ 24.50% وأخيرا محور النمو والتعلم بمتوسط حسابي يقترب من حالة عدم التأكد بلغ 3.19 وبانحراف 0.853 وبمعامل اختلاف 26.73% والذي يبين أن هناك رغبة من الأفراد العاملين في المستشفى ناهيك عن لعمل على تحسين مستوى الأداء والجودة من قبل الفئات المبحوثة بالاضافة الى التركيز على تحسين لخدمات الداخلية ولا يتأتى ذلك إلا من خلال اهتمام بالعنصر الزبوني الخلاق للمعرفة الطلبة والمستخدم لها

### III. اختبار الفرضيات

في هذا الجزء يقوم الباحثين باختبار فرضيات دراسته باجراء اختبارات ترمي الى قبول أو رفض فرضيات البحث حسب ما يلي:

#### 1. اختبار الفرضية الأولى :

تنص هذه الفرضية على أنه H1: لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الزبوني في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05 كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تعزيز الجودة وبين رأس المال الزبوني وبالاتناد إلى برنامج الاحصائي SPSS متضمنة في الجدول التالي:

الجدول 04: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القدرة على تطبيق الجودة وبين رأس المال الفكري في المستشفى المبحوث

رأس المال الزبوني									المتغيرات
الخطأ المعياري	المعنوية sig	قيمة f	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	المعنوية sig	قيمة t	معامل الانحدار	معامل الثبات	
0.389	0.000	27.940	0.867	0.788	0.000	4.681	0.567	1.365	تعزيز جودة المستشفى

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة قوية ذات دلالة احصائية معنوية بين القدرة على تعزيز الجودة وبين رأس المال الزبوني خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 0.567، وهذا يعني أن القدرة على التعلم التنظيمي تساهم بنسبة 56.7% من ما قام به المشفى المبحوث من رفع قدرات لأفراد المبحوثين لاستفادة من عمليات التدريب والتعليم لزيادة معرفتهم ومهارتهم ساهمت في تحسين مستويات الاداء الأطباء والاداريين والمرضى من جهة وعكست مستوى الرضا المرتفع لمرضاهم من جهة أخرى بافتراض ثبات العوامل الأخرى وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية 5% أو أقل أما القيمة 1.365 فتتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في رأس المال الزبوني وهي المعرفة المحفوظة في ذهن العاملين بالمشفى وتتمثل في المهارات، الإبداع والخبرات... أي قدرات مستخدمي المستشفى اللازمة لتوفير حلولاً لعملائها، والابتكار والتجديد، وهو يمثل مصدر الابتكار والتحسين. وهو ينمو باستخدام ادارة المستشفى لمعارف المستخدمين وزيادة هذه المعارف.

وتمثل القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> التي بلغت 0.788 والتي يعني أن 79% من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع رأس المال الزبوني خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى القدرة على استعمال المعرفة ضمن الطاقم الطبي وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو 87% والتي تبين العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين

ان نموذج الانحدار البسيط يعد مقبولاً من الناحية الاحصائية لان قيمة اختبار f المحسوبة التي بلغت 27.940 هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 أو أقل وبدرجة ثقة 95% أو أكثر .

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى الرئيسية والتي تنص على أنه لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية بين رأس المال الزبوني وبين تعزيز الجودة في المستشفى المبحوث. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05. لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الزبوني في تعزيز الجودة في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05



## 2. اختبار الفرضية الثانية

تنص هذه الفرضية على أنه:

H2 لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05 كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين رأس المال الهيكلي وبين تعزيز جودة المستشفى وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي SPSS متضمنة في الجدول الآتي:

الجدول 05 نتائج لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين رأس المال الهيكلي وبين جودة الأداء وتعزيز الجودة في المستشفى المبحوث

راس المال الزبوني								المتغيرات
الخطأ المعياري	المعنوية sig	قيمة f	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	المعنوية sig	قيمة t	معامل الانحدار	
0.389	0.000	27.940	0.867	0.788	0.000	4.681	0.567	تعزيز جودة المستشفى

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين لنا وجود دور كبير وعلاقة تأثير موجبة طردية ذات دلالة احصائية معنوية بين رأس المال الهيكلي وتعزيز جودة الأداء خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 0.682 وهذا يعني أن رأس المال الهيكلي يساهم بنسبة 68.2% في توجيه وتحقيق التراكم المعرفي المستفادة منه في تحسين مستويات أداء الأطباء والاداريين والمرضى واحداث تجديدات هيكلية في معارفها المتعلقة باستحداث عملياتها تشغيلية وهو البنى الارتكازية لرأس المال الهيكلي، بما في ذلك القدرات التنظيمية لمواجهة متطلبات السوق، كما يتضمن نوعية نظم المعلومات التقنية وإمكانية الوصول إليها، ورؤى المستشفى، وقواعد المعلومات والمفهوم والتوثيق التنظيمي، وتعتمد قيمته على مدى قدرته على تمكين المشفى المبحوث من تغليف وتحريك استخدام رأس المال الزبوني، أي معارف الشركة في خدمة أهدافها ومنه فلسفة الإدارة وثقافة العاملين والآليات التي تنفذ المشفى فلسفته من خلالها وكذا نظم تقنية المعلومات كنظم الشبكات وقدرة الحاسبات على التشابك مع غيرها مما يوفر سبلاً للوصول إلى العملاء والمجهزين، وقواعد المعلومات والعلاقات المالية كعلاقات جيدة مع البنوك والمستثمرين توفر للشركة المرونة التي تحتاجها الشركة للحصول

على التمويل والاستجابة لمطالب البيئة بافتراض ثبات العوامل الأخرى وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية 5% أو أقل، أما القيمة 1.032 فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في تعزيز الجودة . وتمثل القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> التي بلغت 0.669 والتي تعني أن 67% من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع تعزيز جودة الأداء خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى رأس المال الهيكلي، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو 82% والتي تبين العلاقة الطردية لقوية بين المتغيرين

ان نموذج الانحدار البسيط يعد مقبولا من الناحية الاحصائية لان قيمة اختيار f المحسوبة التي بلغت 109.258% هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 أو أقل وبدرجة ثقة 95% أو أكثر

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الثانية التي تنص على أنه لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05 لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05

### 3. اختبار الفرضية الثالثة :

تنص هذه الفرضية على أنه H3: لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الزبوني في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المستشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05 كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تعزيز الجودة وبين رأس المال الزبوني وبالاستناد إلى برنامج الاحصائي SPSS متضمنة في الجدول التالي:

الجدول 06: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تعزيز الجودة وبين رأس المال الزبوني في المستشفى المبحوث

راس المال الزبوني								المتغيرات
الخطأ المعياري	المعنوية sig	قيمة f	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	المعنوية sig	قيمة t	معامل الانحدار	
0.389	0.000	28.950	0.908	0.891	0.000	4.681	0.657	1.372

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية معنوية بين القدرة على تعزيز الجودة وبين رأس المال الزبوني خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 0.657، وهذا يعني أن التعامل الزبوني يساهم بنسبة 56.7% من ما قام به المشفى المبحوث من رفع قدرات لأفراد المبحوثين لاستفادة من أي قدرات مستخدمي الشركة اللازمة لتوفير حلولاً لعملائها، والابتكار والتجديد، وهو يمثل مصدراً للابتكار والتحسين، وهو ينمو باستخدام الشركة لمعارف المستخدمين وبزيادة هذه المعارف العلاقة مع الناس الذين تتعامل المستشفى معهم والذين يتمثلون بزبائنها ومجهزتها وحتى قاصدي خدماتها والمتمثلين في المرضى وقاصدي العلاج من جهة وعكست مستوى الرضا المرتفع للزبائن والعملاء من جهة أخرى بافتراض ثبات العوامل الأخرى وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية 5% أو أقل أما القيمة 1.372 فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في رأس المال الزبوني.

وتمثل القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد  $R^2$  التي بلغت 0.891 والتي يعني أن 79% من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع رأس المال الزبوني خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى القدرة على التعامل الجيد مع الزبائن والعملاء وتقديم الأفضل لهم وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو 91% والتي تبين العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين

ان نموذج الانحدار البسيط يعد مقبولاً من الناحية الاحصائية لان قيمة اختبار  $f$  المحسوبة التي بلغت 28.950 هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 أو أقل وبدرجة ثقة 95% أو أكثر .

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه لا يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الزبوني في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد دور مباشر وإيجابي ذو دلالة معنوية لرأس المال الزبوني في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية. في المشفى المبحوث محل الدراسة عند مستوى المعنوية أقل من 0.05

#### 4. اختبار الفرضية الرئيسية العامة

تنص هذه الفرضية على انه :

$H_0$  لا يوجد دور مباشر وإيجابي لرأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية في المشفى محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين تعزيز الجودة وبين رأس المال الفكري، وبالاستناد إلى البرنامج الاحصائي SPSS متضمنة في الجدول الآتي:

الجدول 07 نتائج لتحليل الانحدار الخطي بين رأس المال الفكري وتعزيز الجودة في المستشفى  
المبحوث. المتغيرات رأس المال الفكري

رأس المال الفكري									المتغيرات
الخطأ المعياري	المعنوية sig	قيمة f	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	المعنوية sig	قيمة t	معامل الانحدار	معامل الثبات	
0.423	0.000	0.802	0.642	معنوية	0.000	8.282	0.777	0.999	تعزيز الجودة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

انطلاقاً من الدراسة السابقة يتبين وجود علاقة تأثير موجبة طردية ذات دلالة احصائية معنوية بين تعزيز الجودة ورأس المال الفكري خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار -0.064 وهذا يعني أن القدرة على تعزيز الجودة لوحدها تساهم بشكل سلبي في تحسين اداء المستشفى المبحوث بنسبة 63% وهذا بالاثردو دلالة عند مستوى معنوية 5% وأقل كما ان نحو 77.77% من التحسينات والتطويرات التي جرت على أداء المستشفى يعود سببها لرأس المال الفكري وهذا بالأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة اختبار t محسوبة بلغت 8.282 وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05

وان مساهمة ودور رأس المال الفكري في تحسين اداء المستشفى المبحوث وتعزيز جودته خلال مدة الدراسة بلغ نحو 64.2%، وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم برفض الفرضية العدم H0 والقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد دور مباشر وكبير وايجابي ومؤثر لرأس المال الفكري في تعزيز جودة المؤسسات الاستشفائية في المستشفى محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

## خلاصة

تعد الصحة ركيزة أساسية من ركائز تحقيق التنمية بمختلف مجالاتها في المجتمعات، لذلك سعت دول العالم بما فيها الجزائر إلى العمل عمى التحسين المستمر للخدمات الصحية المقدمة للأفراد، باعتبار هذا الأخير عامل مهم وأساسي في التنمية الاقتصادية، إلا أن عملية إعداده تتطلب نظام تعليمي وتكويني كفؤ وفعال من أجل تحضيره للدخول إلى سوق العمل والمساهمة في خلق الثروة .

في الأخير نخلص إلى أن رأس المال الفكري يأتي في صدراتها من العديد من الدول هذا الأخير الذي ينظر له على أنه كل ما يزيد من الطاقة الإنتاجية للعنصر البشري كالمعارف والمهارات المكتسبة من خلال التعليم والتكوين والخبرة، والذي يتراكم بالاستثمار في التعليم والبحث بهدف زيادة كفاءة الموارد في المستقبل، وكنتيجة لما جاء في التعريفات السابقة لرأس المال الفكري يمكن القول أنه لا ينفصل أبدا عن مالكه وهو ملازم له في كل مكان وزمان، ولا يمكن تكوينه إلا بالمشاركة الفعلية الشخصية للأفراد، وهو يتميز بالخصوصية كونه موهون بالقرار الذي سيتخذه الفرد فيما يخص قرار الاستثمار في التكوين، وتحمله لمختلف التكاليف التي ستجر عنه، وتنازله عن جميع العوائد المالية التي كان سيحصل عليها في الحاضر مقابل إيرادات مالية أكبر في المستقبل، وتعد المعارف والكفاءات الأكثر أهمية في رأس المال الفكري، لذا جاء الاهتمام بالعنصر البشري، من حيث أن إنتاجيته تتصاعد بزيادة خبرته ومهارته أي كلما ازداد الاستثمار في الإنسان يزداد العائد منه، فالاستثمار في العنصر البشري أضحي غاية كل المجتمعات التواقفة إلى النمو والخروج من بوتقة التخلف الحضاري، فالاتجاه السائد اليوم يرى أن مدخل التنمية وأساسها هو تنمية إمكانات كل فرد وتأهيله وتمتعيه بكامل حقوقه والزامه بكافة واجباته، حتى يكون معنيا بما يجري حوله ويتحمل نصيبه من الربح والخسارة .

كما تعتبر الجودة الشاملة من الاتجاهات الفكرية الحديثة في مجال الإدارة، حيث أصبحت تمثل مدخلا علميا متكاملًا يسعى إلى تطوير أداء المؤسسات بغية تحسين جودة منتجاتها من السلع والخدمات، هذا كما تم تطبيق هذا المدخل في مؤسسات مختلفة ومجالات عديدة.

وتعد الجودة من المتطلبات الأساسية التي يجب توافرها في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة لعملائها، حيث تلبى رغباتهم واحتياجاتهم، مما يفرض عليها منح الأهمية اللازمة لهذا المفهوم الحديث وذلك من خلال استيعاب وفهم معنى الجودة وتعميمه على جميع أفراد المؤسسة مع محاولة تحقيقه.

## نتائج البحث

تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية

بينت نتائج اختبار الفرضيات أن المستشفى يقوم بـ:

1. يقصد برأسمال الفكري بالأصول الفكرية الخلاقة للمعرفة التي تمتلك مهارات ومعارف وخبرات بشرية وعلاقات الزبائن والتكنولوجيا التي تعتبر كأصول التي توضع موضع الاستخدام لخلق قيمة مضافة للمنظمة؛
2. تتمثل أبعاد تطبيق الجودة وفق هذه الدراسة في قدرة الافراد على الاداء الجيد والتعلم والاستيعاب وفي القدرة على تحويل ما تعلموه الى افضل استخدام داخل المنظمة، أما بالنسبة الى رأسمال الفكري فقد تم الاعتماد في قياس تراكمه على رأسمال الزبوني، رأسمال الهيكلية ورأس المال الزبوني؛
3. القيام ببناء رؤى جديدة لواقع جودة المستشفى وجودة اداء طاقمها لتحسين من مستويات أداءها وتهدف إلى إدخال تعديلات على عملياتها الداخلية، وتحسين مستوى رضا زبائنها ومستويات نمو خدماتها؛
4. اجراء تعديلات في التقنيات الطبية وادخال تحسينات جوهرية في المستشفى المدروس على نظم العمليات الداخلية، مع زيادة الاهتمام بالمرضى في تقديم الخدمات الطبية الجيدة لهم؛
5. رفع قدرات الافراد المبحوثين لاستفادة من عمليات التدريب والتعليم لزيادة معارفهم ومهاراتهم ساهمت في تحسين مستويات أداء الاطباء والتقنيين والمرضى والاداريين من جهة وعكست مستوى رضى مرتفع للمرضى والعملاء من جهة اخرى، ساهم في تعزيز الجودة وتكريس الثقة؛
6. يتم توجيه وتحقيق تراكم معرفي يستفاد منه في تحسين مستويات أداء الأطباء والاداريين والمرضى واحداث تجديدات هيكلية في معارفهم والرفع من جودة خدماتهم؛

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات أنه:

يوجد دور ايجابي ومباشر وقوي ومؤثر ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري القدرة في تعزيز الجودة في المستشفى محل الدراسة حيث استطاعت ادارة المستشفى المبحوثة توظيف رأس المال الفكري ودوره في القدرة على تعزيز الجودة واحداث المزيد من التغيرات.

## توصيات البحث

1. توصى الدراسة بزيادة الاهتمام بعناصر القدرة على تعزيز الجودة باعتبار ان لها تأثير ايجابي على عناصر تراكم راس المال الفكري مما يتيح للمستشفيات فرصة نشر المعرفة الطبية والتعلم من تجاربهم السابقة ولرفع من مستوى التعلم لدى الافراد العاملين بها وبالتالي تمكّنهم من تعزيز جودة خدماتهم والرفع من الأداء والحفاظ على العملاء؛
2. العمل على تهيئة المناخ التنظيمي الكفيل بتحقيق انفتاح على المحيط وتقديم خدمات للمرضى ذات جودة عالية والعمل على تطوير العمليات الداخلية للمستشفيات بالتركيز على تجديد التقنيات الطبية وتعزيز الاهتمام بمشاركة العاملين في معالجة المشكلات الطبية؛



3. ضرورة اهتمام قيادة المستشفى بإدارة المعارف الطبية التي يمتلكها الافراد العاملون بمختلف صفاتهم لأنها تمثل رأسمال فكري يمتلكها هذا المستشفى لذلك يجب ان تستثمره لتحقيق ميزة من حيث تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمرضى؛
4. ضرورة الاهتمام بالعميل الداخلي اذ انه هو في النهاية الذي يملك القدرة على التعلم من تجاربه وهو الذي تراكم عنده المعرفة ويعمل على نشرها في كافة انحاء المستشفى للرفع من مستوى جودة الاداء والرضى لدى المرضى وتعزيز جودة الخدمات؛
5. على المستشفى الاهتمام بأنظمة الحوافز لما لها من تأثير على جودة أداء المستشفى من خلال الرفع من معنويات العاملين بها وزيادة مستوى ولائهم وبالتالي يؤدي إلى الاعتراز بهويتهم وانتمائهم.

#### قائمة المراجع

- 1- محمد عبد الفتاح الصرفي، "الإدارة الرائدة"، بدون طبعة، الأردن، دارصفاء للنشر، 2003.
- 2- عبد الستار محمد الغلي، "الإدارة الحديثة للمخازن والمشتريات"، بدون طبعة، الأردن، داروائل للنشر، 2000.
- 3- الشربيني، عبد العزيز، 1998، حول قدرة المنشأة على البقاء، اخبار الإدارة، نشرة فصلية تصدر عن المنظمه العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، العدد 23، حزيران، ص:3
- 4- عباس، سهيلة محمد (2004م) علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية ونموذج مقترح الإداري . السنة (26)، العدد (97). ص ص 125 – 127
- 5- المفرجي، عادل حرحوش، وصالح أحمد علي (2003) رأس المال الفكري: طرق قياسية وأساليب المحافظة عليه – القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية .، ص 25
- 6- القريوتي، قاسم أحمد، (2005)، إدارة الإبداع، بحث مقدم في المؤتمر العلمي الاول: الإبداع والتغيرات اقتصاديات المعرفة، جامعة الإسراء، عمان (29-31) آذار، ص22.
- 7- محمد عبد الرحمن الصيرفي، "" الإدارة الرائدة"، بدون طبعة، الأردن، دارصفاء للنشر، 2003. ""
- 8- عائشة جنحاني، رشيدة مجرم، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالوادي"، مذكرة تخرج تدخل ضمن نيل شهادة الليسانس سنة 2007-2008.
- 9- محفوظ أحمد جودة، "إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات"، ط2، الأردن، داروائل للنشر، 2006.
- 10- Edvinsson, L., and Malone, M.S., 1997- Intellectual Capital, New York, Harper Business, P 3
- 11- Kate, G., and Stellesun, E., 2004, The Importance of Intellectual Capital and ILS effects on performance Measurement systems: www.ssrn.com., p3
- 12- Stewart, T. A., 1997- Intellectual Capital the new wealth of Organization, New York, Doubleday Currency, 201 pages
- 13- Certified Institute of Management Accounting, 2003- Understanding Corporate Value, Meaning, reporting Intellectual Capital: www.cimaglobal.com., pp4-6 .