

رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية

(دراسة ميدانية على الجامعة الأسمرية الإسلامية)

د. أسامة حسين فرج شكشك

كلية الاقتصاد والتجارة / الجامعة الأسمرية الإسلامية
الدرجة العلمية / أستاذ مساعد

الملخص:

(2) تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وعملية الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة. و توصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:
(1) أن تهتم الجامعة بزيادة تطوير الأفراد العاملين لديها لكي يساهم كل منهم في تطوير الأداء.
(2) ضرورة قيام الجامعة بتوفير الكوادر والموارد اللازمة لتحقيق الجودة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تأثير رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المجتمع قيد الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالإدارة العامة للجامعة الأسمرية الإسلامية زلiten وعددهم (60) فرداً واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً استمارة استبيان أعدت خصيصاً كأداة لجمع بيانات الدراسة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:
(1) أن الجامعة لا تقوم بتطبيق إدارة الجودة داخل إداراتها بالصورة الدقيقة.

Abstract :

This study aims to identify the degree of influence of intellectual capital on the achievement of quality in the society under study by studying a random sample of the employees of the General Administration of Asmariyah Islamic University Zlitan (60). The researcher adopted the analytical descriptive method using a questionnaire specially prepared as a data collection tool. The main findings of the study are the following:

- 1) The university does not implement quality management within its departments in the exact manner.

- 2) The results of the statistical analysis indicate a positive correlation between the intellectual capital and the total quality process in the university under study.

The study reached several recommendations, the most important of which are:

- 1) The university should be interested in increasing the development of its personnel so that each of them contributes to the development of performance.
- 2) The necessity of the university to provide the cadres and resources necessary to achieve quality

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعتبر رأس المال الفكري أحد الموارد الرئيسية لأي منظمة من المنظمات بل هو الأساس في تطور وتقدم هذه المنظمات حيث أن كل منظمة لا يوجد بها مخزون من الأفراد والكفاءات تكون غير قادرة على مواكبة التطورات وقد عملت العديد من المنظمات في العصر الحديث إلى تنمية أفرادها من خلال برامج خاصة لتطوير قدرات الإبداع والابتكار لديهم ومن خلال الحقيقة التي تم التطرق إليها إلا أنه لا يزال هناك ضعف في الاهتمام برأس المال الفكري لما له من أثر في تحقيق الجودة في المنظمات الليبية .

وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة على السؤال الآتي: - ما أثر رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة: تعتمد الدراسة الفرضية الآتية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الجودة الشاملة .

ثالثا : أهداف الدراسة :

- 1) محاولة معرفة درجة تأثير رأس المال الفكري على تحقيق الجودة الشاملة.
 - 2) تقديم إطار مفاهيمي لرأس المال الفكري وكذلك الجودة الشاملة من خلال التعرف على مفهوم رأس المال الفكري ومفهوم الجودة الشاملة.
 - 3) تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن يستفيد منها المسؤولين في الجامعة قيد الدراسة فيما يخص الدور الذي يؤديه رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة داخل الجامعة قيد الدراسة.
- رابعا : أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال العمل على معرفة أثر رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية . ويمكن تقسيم الأهمية إلى:
- 1) **الأهمية العلمية:** تتجلى أهمية الدراسة العلمية في مساهمتها في إثراء المعرفي لتوضيح أثر رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية مع ثبات العوامل الأخرى في الواقع العملي.

- 2) **الأهمية العملية:** على الرغم من وجود الدراسات على رأس المال الفكري والجودة الشاملة على وجه العموم إلا أن هناك العديد من القضايا العملية التي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة العملية وذلك للوصول إلى نتائج ومقترحات عملية تساهم في تحديد أثر رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية.

خامساً : مجتمع الدراسة وعينتها:

أ- **مجتمع الدراسة** : تستهدف هذه الدراسة القيادات الإدارية والعاملين بالإدارة العامة بالجامعة الأسمرية الإسلامية وذلك لكونه يدرس بيئة العمل ولسهولة الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة.

ب- **عينة الدراسة** : تم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثل مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام وبعض العاملين بالجامعة قيد الدراسة بما نسبته 50% من المجتمع أي (60) فرداً.

سادساً : **منهجية الدراسة** : اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها وباعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة قيد الدراسة لأنه يعتمد على دراسة واقع الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق ويعبر عنها كماً وكيفاً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة قيد الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها .

سابعاً: حدود الدراسة:

أ - **الحدود المكانية**: اقتصرت الحدود المكانية في الإدارة العامة للجامعة الأسمرية الإسلامية زليتن.
ب - **الحدود الموضوعية**: تتمثل الحدود الموضوعية في دراسة رأس المال الفكري وأثره على تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية .

ثامناً: مصادر جمع المعلومات:

(1) **المصادر الثانوية**: استخدم الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة مصادر البيانات الثانوية تمثلت في:

أ - الكتب والمراجع العلمية.

ب - الدراسات السابقة والبحوث المتعلقة بموضوع البحث.

ج - الدوريات والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة.

(2) **المصادر الأولية**: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، لما لها من أهمية في توفير الوقت والجهد، فقد صممت خصيصاً لهذا الغرض.

تاسعاً: صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

(1) **صدق المحكمين**: عرض الباحث الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من أربعة أعضاء متخصصين في مجالي الإدارة والإحصاء ، وقد استجاب الباحث لأراء السادة المحكمين وقام

بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة ، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

(2) صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة ، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

جدول رقم (1): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول (رأس المال الفكري) والدرجة الكلية للمحور

| الرقم | العبارة | معامل الارتباط | قيمة الاحتمال P-Value |
|-------|---|----------------|-----------------------|
| 1. | لدي القدرة على القيام بالعمل بالصورة المطلوبة | 0.707 | 0.000 |
| 2. | يوجد كفاءات ذات خبرة واسعة في الجامعة | 0.711 | 0.000 |
| 3. | أعمل على حل المشاكل التي تواجهني في العمل | 0.614 | 0.000 |
| 4. | يوجد تناسب بين وظيفتي ومهاراتي وقدراتي في العمل | 0.755 | 0.003 |
| 5. | طبيعة العمل تحتاج إلى أفكار مبتكرة بشكل مستمر | 0.640 | 0.000 |
| 6. | يوجد دعم مادي ومعنوي للأفكار المبتكرة | 0.895 | 0.000 |
| 7. | لدي الإدارة سياسة واضحة لتشجيع الإبداع | 0.703 | 0.000 |
| 8. | أقدم أفكار جديدة تساهم في تطوير الأداء | 0.720 | 0.000 |
| 9. | توجد دورات تدريبية خاصة بتطوير مهارات العاملين | 0.751 | 0.000 |
| 10. | تساهم الدورات التدريبية في تطوير مهاراتي وقدراتي الوظيفية | 0.758 | 0.000 |

يوضح جدول رقم (1) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول (رأس المال الفكري) والدرجة الكلية ، والذي يبين أن معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (2): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني (الجودة الشاملة) والدرجة الكلية للمحور

| الرقم | العبارة | معامل الارتباط | قيمة الاحتمال P-Value |
|-------|--|----------------|-----------------------|
| 1. | اقتناع الإدارة العليا بضرورة تحقيق الجودة | 0.792 | 0.000 |
| 2. | تحديد الأدوات والأساليب التي يتم استخدامها في تطبيق الجودة | 0.843 | 0.000 |
| 3. | تعريف الموظفين بالجودة الشاملة من خلال المحاضرات والندوات | 0.767 | 0.000 |
| 4. | تعرف المستفيدين بحقوقهم وواجباتهم ودورهم في تحقيق الجودة | 0.698 | 0.000 |
| 5. | توفير الموارد اللازمة لتحقيق الجودة | 0.718 | 0.000 |
| 6. | توفر الكوادر القادرة علي تحقيق الجودة | 0.805 | 0.000 |
| 7. | وجود إدارة معينة تقوم بتوفير الخبرات لتحقيق الجودة | 0.693 | 0.000 |

يوضح جدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني (الجودة الشاملة) والدرجة الكلية، والذي يبين أن معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

ثانياً: ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:
معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (3) : يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

| ت | المحور | معامل ألفا كرونباخ |
|----|-----------------------|--------------------|
| 1. | رأس المال الفكري | 0.804 |
| 2. | الجودة الشاملة | 0.717 |
| 3. | جميع عبارات الاستبانة | 0.855 |

يتضح من النتائج المبينة في جدول (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة. كذلك فإن قيمة معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان كانت من (0.855) وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

عاشراً: الدراسات السابقة:

1) دراسة لطيفة (2010). استثمار رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الجودة الشاملة.

وهدفنا الدراسة إلى :

- أ - بيان أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري .
 - ب - معرفة دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة .
 - ج - تحديد الإيجابيات والسلبيات من استخدام مفهوم الاستثمار في رأس المال الفكري .
- وتوصلنا إلى :

- أ - العمل على إعداد وتأهيل القيادات .
- ب - التقويم المستمر لأداء العاملين وربطة بخطة الإحلال والمسار المهني .

ج - التوجه إلى دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل تقليص الخدمات .

(2) دراسة سلمان عبيد . (2014) أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة.

وهدفت إلى :

أ - التعرف على المكونات الأساسية لرأس المال الفكري وتوضيح العلاقة بينهما .

ب - تسليط الضوء على مكانة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمة .

وتوصلت إلي :

أ - الاستفادة القصوى من القيادات ذوي الخبرة في عملية استثمار رأس المال الفكري لدى العاملين

الجدد من خلال إقامة الدورات التدريبية وورش العمل .

ب - تحسين مدخلات العاملين المرتبطة بالمستوى التعليمي لما له من أهمية بالغة في زيادة إدراكهم لقيمة

الأمر المعرفية والتدريبية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي .

(3) دراسة القمي، محمود علي محمد (2010): العناصر الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة

بالمؤسسات النفطية:

وهدفت إلى: معرفة العناصر الرئيسية في إدارة الجودة الشاملة، لتمكين الإدارة العليا من إدراك وفهم

الممارسات المختلفة في إدارة الجودة، وتحديد أوجه النقص أو القصور بها، وتحسين العمل على تعزيزها

وتوجيه التركيز والاهتمام نحوها لتحسين وتطوير تطبيقها.

وتوصلت إلى: أن العناصر الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة التي شملتها الدراسة في المؤسسة محل

الدراسة تمثلت في (تصميم المنتجات والعمليات - القيادة - التزام الإدارة العليا بالجودة - التدريب والتعليم

- رؤية المنظمة - المراقبة والقياس - المقارنة - المرجعية - العلاقة مع الموردين) مع عدم وجود فروق ذات

دلالة إحصائية تبعاً لاختلاف نوعية المؤسسة والوظيفة وأعمار الموظفين وسنوات العمل ووجود فروق

ذات دلالة إحصائية تبعاً للمؤهل العلمي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة وأثر ذلك على تحديد نسبة

الأهمية لهذه العناصر .

(4) دراسة المزوغي، عزيزة الهادي (2007): تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة

الخدمات المصرفية:

هدفت إلى:

أ - التعرف على جوانب القصور في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بإدارة مصرف الصحاري

والأمة، والتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمصرفين.

ب - وكذلك تهدف إلى مدى تأثير القصور في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى جودة

الخدمات المصرفية.

وتوصلت إلى:

- أ - هناك قصور في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، العمل الجماعي، التوجه بالعميل) بإدارتي المصرفين.
- ب - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ما يتوقعه العملاء وتقييمهم لجودة الخدمة بجميع أبعادها.
- ج - وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على جميع أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري :

- توجد عدة تعريفات تناولت مفهوم رأس المال الفكري نذكر منها الآتي : -
- (1) هو الموهبة والمهارة والمعرفة التقنية والعلاقات وكذلك الماكينات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة (توماس ، 2004 ، 30).
- (2) هو مجموع ما يعرفه كل الأفراد في المنظمة ويحقق ميزة تنافسية في السوق (حسن ، 2005 ، 183).
- (3) هو الخبرات المتجمعة ، الحكمة، المعرفة، المهارات الشخصية، القابليات العقلية، وهي رأس المال الحقيقي للمنظمة والذي يوجد في مكاتبها وقواعد بياناتها وبراءات الاختراع والعلامات التجارية (عبد ، 2009، 15).

ثانياً: أهمية رأس المال الفكري:

- يمكن تحديد أهمية رأس المال الفكري في النقاط الآتية :
- (1) يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة .
- (2) يعكس رأس المال الفكري في المؤسسة الميزة التنافسية لها .
- (3) يكون رأس المال الفكري مصدراً لتوليد ثروة المنظمة والأفراد وتطويرها .
- (4) إن بقاء واستمرار المؤسسات في ممارسة أنشطتها وأعمالها مرتبط بشكل كبير بالقدرات والمهارات والأدوار المختلفة التي يؤديها العنصر البشري الذي يعد المكون الأساسي لرأس المال الفكري (عبيد، 2014، 76) .

ثالثاً: مكونات رأس المال الفكري

إن رأس المال الفكري أصبح متغيراً ذا تأثير كبير علي نجاح أو فشل الاستثمارات وخاصة المعرفية منها إذ ينعكس ذلك على قيمة أي منظمة وعليه يمكن القول بأن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات : -

(1) **رأس المال البشري:** ويشير إلى الموارد البشرية للمنظمة أو الشركة بما فيها من المعرفة وسر العمل التي يمكن تحويلها إلى قيمة وهذا يوجد لدى الأفراد والنظم والقواعد والإجراءات التنظيمية (الغريب وآخرون ، 2014، 56)

(2) **رأس المال الهيكلي:** يوصف بأنه البني التحتية السائدة لرأس المال البشري والمتضمنة الطرق التنظيمية ، الإجراءات ، التقنية ، مصادر المعلومات ، حقوق الملكية الفكرية ، وهو يمتلك ويترك في مكان العمل لذا فهو من الممتلكات الحقيقية للمنظمة عكس رأس المال البشري الموجود في عقول الأفراد (ROSE، 2000، 4).

(3) **رأس المال الزبائني:** فهو كرأس المال البشري لا يمكن امتلاكه من قبل المنظمة لأنه يمثل قيمة علاقتها المتميزة والمستمرة مع المنظمات والأفراد التي تقدم لهم المنظمة الخدمة لذا فهو تعظيم فيه المنظمة من خلال كسب رضا الزبائن وتعميق ولائهم لها (JOHANSEN، 2001، 2).

(4) **رأس المال الاجتماعي:** هو الذي يمثل العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل المنظمة المبنية على الثقة والتعاون والتي لها الأثر الكبير في تسهيل العمل الجماعي الكفؤ فهو بمثابة موجود معنوي لا يمكن للمنظمة أن تعمل بمعزل عنه (الخطاوي ، 2003، 6)

رابعاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

من خلال استعراض أدبيات الإدارة التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة ومن أهم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

(1) هي منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات وتوقعات ورضا العملاء ، وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين ، وفريق العمل ، وإشراك العملاء في جميع مراحل العمل (أبو النصر، 2007، 123).

(2) مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: هي عبارة عن ثقافة تعليمية من أجل إدراك أو تحقيق رضا العميل من خلال مشاركة الكليات والعاملين والطلاب في عمليات التحسين المستمر (dahigard، 1992، 179).

خامساً: أهداف إدارة الجودة الشاملة: فيما يلي عرضاً لأهم أهداف إدارة الجودة الشاملة .

(1) فهم حاجات ورغبات العميل لتحقيق ما يريده.

(2) توفير السلعة أو الخدمة وفق متطلبات العميل وذلك من حيث الجودة، التكلفة، الوقت والاستمرارية.

(3) التكيف مع المتغيرات التقنية، والاقتصادية، والإنتاجية، وبما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.

(4) توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملاً مستمراً.

(5) جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين (عبوي، 2006، 47).

سادسا: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

لا يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح إلا من خلال تحقيق بعض المتطلبات التي لا تخرج عن أسس فلسفة TQM ومبادئها ومفاهيمها. وبشكل عام يمكننا القول بأنه قد تم وضع أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح حسب تسلسلها المنطقي كما يلي:

- 1) دعم الإدارة العليا وتأييدها.
- 2) وجود أهداف محددة واضحة.
- 3) تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة للتغيير.
- 4) الاتجاه نحو قيادة الأفراد.
- 5) التدريب.
- 6) التحسين المستمر (العبيدي ، 2002، 50).

سابعا : مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

هناك خمسة مراحل لتنفيذ ناجح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات حيث تعد هذه المنهجية الأكثر انتشارا بالرغم من وجود طرق متعددة لتطبيق هذا الأسلوب ومنها الآتي :

- 1) المرحلة الصفرية (مرحلة الإعداد).
 - 2) المرحلة الأولى (مرحلة التخطيط) .
 - 3) المرحلة الثانية (مرحلة التقييم) .
 - 4) المرحلة الثالثة (مرحلة التنفيذ) .
 - 5) المرحلة الرابعة (مرحلة تبادل ونشر الخبرات) .(بن عيشاوي ، 2013، 138 - 140)
- ثامناً : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

توجد مجموعة من المعوقات التي تعترض التطبيق الصحيح لهذا المفهوم أهمها :

- 1) غموض أهداف التحسين .
- 2) عدم مراعاة وضعية وإمكانية المؤسسة اتجاه هذا التطبيق .
- 3) التركيز على الأرباح في الأجل القصير فقط .
- 4) عدم التنسيق بين مختلف الأقسام والمدراء والعاملين فيما يتعلق بتصنيف إجراءات الجودة .
- 5) التغيرات الكثيرة في الإدارة .
- 6) تخويف العاملين بالتأثير على مستقبلهم من أجل إنجاح هذا التطبيق .
- 7) التكاليف المبالغ فيها وغير الضرورية المتعلقة ببناء مشروع الجودة.(بن عيشاوي ، 2013، 141 - 142)

الإطار العملي للدراسة :

المقدمة : يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية ، بهدف التعرف على أثر رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة ، وتشمل منهجية الدراسة ، ووصف لمجتمع وعينة الدراسة ، وخصائص هذه العينة ، والأدوات الرئيسية للدراسة (الاستبانة) ، وفحص مصداقيتها وثباتها ، إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة نتائج الدراسة.

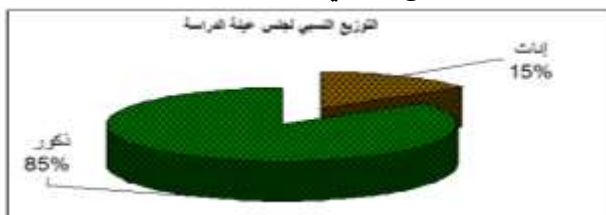
وصف العينة:

الجدول (4): التوزيع التكراري والنسبي لجنس عينة الدراسة بالجامعة

| الجنس | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| إناث | 9 | 15.0 |
| ذكور | 51 | 85.0 |
| المجموع | 60 | 100.0 |

فلقد أظهرت البيانات الواردة بالجدول (4) أن الغالبية من أفراد العينة (85.0%) كانوا من الذكور والنسبة الباقية كانت للإناث بنسبة (15.0%)، وهذا يرجع لطبيعة بيئة عمل الجامعة .

الشكل (1): التوزيع النسبي لجنس عينة الدراسة بالجامعة



الجدول (5): التوزيع التكراري والنسبي للمستوى الوظيفي لعينة الدراسة بالجامعة

| المستوى الوظيفي | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| مدير إدارة | 4 | 6.7 |
| رئيس قسم | 10 | 16.7 |
| رئيس وحدة | 3 | 5.0 |
| موظف | 43 | 71.7 |
| المجموع | 60 | 100.0 |

لقد أظهرت البيانات الواردة بالجدول (5) أن الغالبية من أفراد العينة (71.7%) كان مستواهم الوظيفي (موظف) ، بينما (16.7%) كان مستواهم الوظيفي (رئيس قسم). و(6.7%) مستواهم الوظيفي (مدير إدارة). و(5.0%) مستواهم الوظيفي (رئيس وحدة). وهذا متوافق وطبيعة عمل الإدارة العامة بالجامعة قيد الدراسة .

الشكل (2) : التوزيع النسبي للمستوى الوظيفي لعينة الدراسة بالجامعة

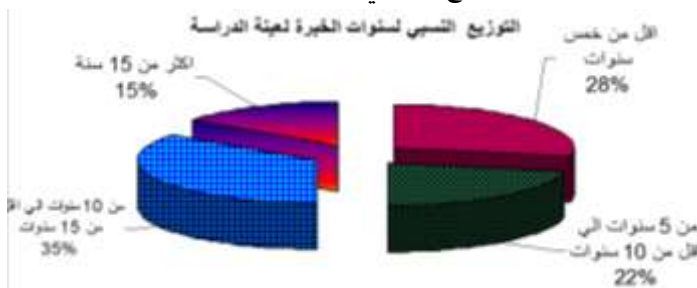


الجدول (6): التوزيع التكراري والنسبي لسنوات الخبرة لعينة الدراسة بالجامعة

| النسبة المئوية | التكرار | مدة الخبرة |
|----------------|---------|---------------------------------|
| 28.3 | 17 | أقل من خمس سنوات |
| 21.7 | 13 | من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات |
| 35.0 | 21 | من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات |
| 15.0 | 9 | أكثر من 15 سنة |
| 100.0 | 60 | المجموع |

لقد أظهرت البيانات الواردة بالجدول (6) أن الغالبية من أفراد العينة (35.0%) كانت خبرتهم في مجال عملهم الحالي (موظفين بالجامعة) كانت من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ، (28.3%) كانت أقل من خمس سنوات ، (21.7%) منهم خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ، (15.0%) خبرتهم أكثر من 15 سنة. وهذا راجع إلى كون الجامعة من الجامعات الحديثة نسبياً مقارنة مع باقي الجامعات الأخرى .

الشكل (3) : التوزيع النسبي لسنوات الخبرة لعينة الدراسة

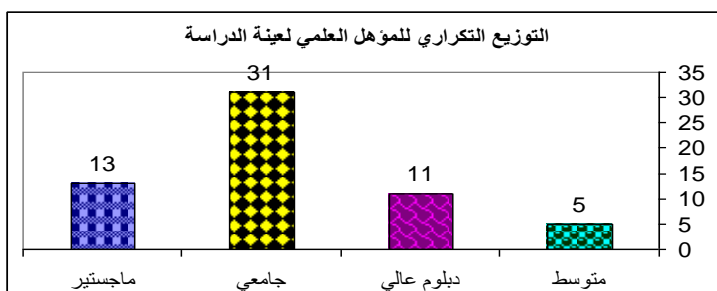


الجدول (7): التوزيع التكراري والنسبي للمؤهل العلمي لعينة الدراسة

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة |
|----------------|---------|--------------------|
| 8.3 | 5 | متوسط |
| 18.3 | 11 | دبلوم عالي |
| 51.7 | 31 | جامعي |
| 21.7 | 13 | ماجستير أو دكتوراه |
| 100.0 | 60 | المجموع |

من الجدول رقم (7) أظهرت البيانات الواردة بالدراسة أن الغالبية من أفراد عينة الدراسة حاصلين على مؤهل جامعي (51.7٪)، يليها مؤهل ماجستير أو دكتوراه بنسبة (21.7٪). أما أقل نسبة فكانت للحاصلين على المؤهل العلمي متوسط بنسبة (8.3٪). مما يدل على أن موظفي الجامعة قيد الدراسة يتمتعون بمؤهلات علمية جيدة ومناسبة تؤهلهم للقيام بوظائفهم بصورة جيدة.

الشكل (4): التوزيع التكراري للمؤهل العلمي لعينة الدراسة

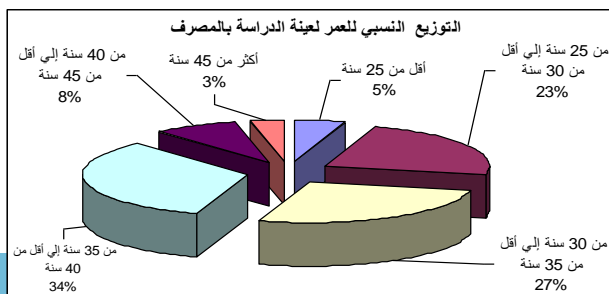


الجدول (8): التوزيع التكراري والنسبي للعمر لعينة الدراسة بالجامعة

| النسبة المئوية | التكرار | العمر |
|----------------|---------|-----------------------------|
| 5.0 | 3 | أقل من 25 سنة |
| 23.3 | 14 | من 25 سنة إلى أقل من 30 سنة |
| 26.7 | 16 | من 30 سنة إلى أقل من 35 سنة |
| 33.3 | 20 | من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة |
| 8.3 | 5 | من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة |
| 3.3 | 2 | أكثر من 45 سنة |
| 100.0 | 60 | المجموع |

لقد أظهرت البيانات الواردة بالجدول (8) أن الغالبية من أفراد العينة (33.3٪) كان عمرهم من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة، بينما (26.7٪) كان عمرهم من 30 سنة إلى أقل من 35 سنة. و(23.3٪) من 25 سنة إلى أقل من 30 سنة. و(8.3٪) من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة. و(5.0٪) أقل من 25 سنة. و(3.3٪) أكثر من 45 سنة، مما يدل على أنهم يتمتعون بأعمار تجعلهم قادرين على تحمل مشقة العمل الإداري بالجامعة قيد الدراسة.

الشكل (5): التوزيع النسبي للعمر لعينة الدراسة بالجامعة



سؤال الدراسة:

1) هل هناك أثر لرأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الليبية ؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري والوزن النسبي واختبار (t) حول المتوسط الافتراضي ($\mu = 3$) لتحليل العبارات المتعلقة برأس المال الفكري فكانت النتائج كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول رقم (9): حساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري والوزن النسبي اختبار (t)

لتحليل العبارات المتعلقة برأس المال الفكري

| المحور | العبارات | μ | σ | الوزن النسبي | الفرضية | t-calculated | قيمة (ت) | P-Value | مستوى المعنوية | الترتيب | الإجابة |
|------------------|---|-------|----------|--------------|---|--------------|----------|---------|----------------|---------|-----------|
| رأس المال الفكري | لدي القدرة علي القيام بالعمل بالصورة المطلوبة | 4.32 | 0.770 | 86.4 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 13.245 | | 0.000 | | 1 | عالي جداً |
| | يوجد كفاءات ذات خبرة واسعة في الجامعة | 3.78 | 0.940 | 75.6 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 6.452 | | 0.000 | | 5 | عالي |
| | أعمل على حل المشاكل التي تواجهني في العمل | 3.98 | 0.892 | 79.6 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 8.536 | | 0.000 | | 2 | عالي |
| | هناك تناسب بين وظيفتي ومهاماتي وقدراتي في العمل | 3.83 | 1.011 | 76.6 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 6.383 | | 0.000 | | 4 | عالي |
| | طبيعة العمل تحتاج إلي أفكار مبتكرة بشكل مستمر | 3.97 | 0.843 | 79.4 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 8.882 | | 0.000 | | 3 | عالي |
| | هناك دعم مادي ومعنوي للأفكار المبتكرة | 043. | 1.093 | 86 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 2.124 | | 0.038 | | 9 | عالي |
| | لدى الإدارة سياسة واضحة لتشجيع الإبداع | 3.52 | 0.929 | 70.4 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 4.305 | | 0.000 | | 7 | عالي |
| | أقدم أفكار جديدة تساهم في تطوير الأداء | 3.10 | 0.951 | 62 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | .814 | | 0.419 | | 11 | متوسط |

| | | | | | | | | |
|------|---|-------|-------|---|------|-------|------|---|
| عالي | 8 | 0.001 | 3.390 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 70 | 1.142 | 3.50 | هناك دورات تدريبية خاصة بتطوير مهارات العاملين |
| عالي | 6 | 0.000 | 4.399 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 71.4 | 0.997 | 3.57 | تسهم الدورات التدريبية في تطوير مهاراتي وقدراتي الوظيفية |
| عالي | | 0.001 | 4.735 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 71.6 | 0.421 | 3.58 | الدرجة الكلية |

يتضح من نتائج جدول رقم (9) أن مستوى المعنوية المشاهد (P-Value) لجميع العبارات ما عدا (8) كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$) مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثين أعطوا إجابة لهذه العبارات تختلف عن متوسط ، ولمعرفة نوع الاختلاف ما إذا كان بالارتفاع أو بالانخفاض تم المقارنة بين الوزن النسبي لهذه العبارات و درجة الموافقة وفق المحك المعد من قبل الباحث فكانت نتائج العبارات وترتيبها كما يلي :

العبارة " لدي القدرة على القيام بالعمل بالصورة المطلوبة " حصلت على المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لمحور تقييم الأداء وذلك لأنها حصلت على متوسط حسابي (4.32) ووزن نسبي (86.4) وهو ينحصر بين (84% - 100%) المعبر على درجة عالي جداً ، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة " أعمل على حل المشاكل التي تواجهني في العمل " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.98) ووزن نسبي (79.6) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة " طبيعة العمل تحتاج إلي أفكار مبتكرة بشكل مستمر " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.97) ووزن نسبي (79.4) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت العبارة " هناك تناسب بين وظيفتي ومهاراتي وقدراتي في العمل " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.83) ووزن نسبي (76.6) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة " يوجد كفاءات ذات خبرة واسعة في الجامعة " بمتوسط حسابي (3.78) ووزن نسبي (75.6) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة " تساهم الدورات التدريبية في تطوير مهاراتي وقدراتي الوظيفية " بمتوسط حسابي (3.57) ووزن نسبي (71.4) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت في المرتبة السابعة الفقرة " لدي الإدارة سياسة واضحة لتشجيع الإبداع " بمتوسط حسابي (3.52) ووزن نسبي (70.4) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت في المرتبة الثامنة الفقرة " هناك دورات تدريبية خاصة بتطوير مهارات العاملين " بمتوسط حسابي (3.50) ووزن نسبي (70) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت في المرتبة التاسعة الفقرة " هناك دعم

مادي ومعنوي للأفكار المبتكرة التقييم " بمتوسط حسابي (3.40) ووزن نسبي (68) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي.

أما بالنسبة للعبارة " أقدم أفكار جديدة تساهم في تطوير الأداء " فقد كان مستوى المعنوية المشاهد (P-Value) أكبر من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$) مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثين أعطوا إجابة متوسط لهذه العبارات.

مما سبق يتبين لنا أن الأفراد المبحوثين أجابوا بدرجة مرتفعة على أغلب عبارات محور رأس المال الفكري.

جدول رقم (10): حساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري والوزن النسبي اختبار (t) لتحليل

العبارات المتعلقة بالجودة الشاملة

| المحور | العبارة | μ | σ | الوزن النسبي | الفرضية | t-calculated القيمة الحسوبة (ت) | P-Value مستوى المعنوية المشاهد | الترتيب | الإجابة |
|----------------|--|-------|----------|--------------|---|--|--------------------------------------|---------|-----------|
| الجودة الشاملة | اقتناع الإدارة العليا بضرورة تحقيق الجودة | 3.85 | 0.798 | 77 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 8.242 | 0.000 | 2 | عالي |
| | تحديد الأدوات والأساليب التي يتم استخدامها في تطبيق الجودة | 4.20 | 0.879 | 84 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 10.573 | 0.000 | 1 | عالي جداً |
| | تعريف الموظفين بالجودة الشاملة من خلال المحاضرات والندوات | 3.52 | 0.892 | 70.4 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 4.485 | 0.000 | 4 | عالي |
| | تعرف المستفيدين بحقوقهم وواجباتهم ودورهم في تحقيق الجودة | 3.65 | 0.879 | 73 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 5.724 | 0.000 | 3 | عالي |
| | توفير الموارد اللازمة لتحقيق الجودة | 2.92 | 1.029 | 58.4 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | -0.627 | 0.533 | 7 | متوسط |
| | توفر الكوادر القادرة علي تحقيق الجودة | 3.02 | 1.049 | 60.4 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 0.123 | 0.903 | 6 | متوسط |
| | وجود إدارة معينة | 3.03 | 1.007 | 60.6 | $H_0 : \mu = 3$ | 0.256 | 0.799 | 5 | متوسط |

| | | | | | | | | | |
|------|--|-------|-------|---|------|-------|------|---|--|
| | | | | VS $H_1 : \mu \neq 3$ | | | | تقوم بتوفير الخبرات لتحقيق الجودة | |
| عالي | | 0.047 | 2.488 | $H_0 : \mu = 3$ VS $H_1 : \mu \neq 3$ | 69.2 | 0.484 | 3.46 | الدرجة الكلية | |

يتضح من نتائج جدول رقم (10) أن مستوى المعنوية المشاهد (P-Value) لجميع العبارات ما عدا (7، 6، 5) كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$) مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثين أعطوا درجة الصعوبة لهذه العبارات تختلف عن متوسط ، ولمعرفة نوع الاختلاف ما إذا كان بالارتفاع أو بالانخفاض تم المقارنة بين الوزن النسبي لهذه العبارات ودرجة الصعوبة وفق المحك المعد من قبل الباحث فكانت نتائج العبارات وترتيبها كما يلي :

العبارة " تحديد الأدوات والأساليب التي يتم استخدامها في تطبيق الجودة " حصلت على المرتبة الأولى من حيث درجة الصعوبة لمحور الحوافز وذلك لأنها حصلت على متوسط حسابي (4.20) ووزن نسبي (84) وهو ينحصر بين (84% - 100%) المعبر عن درجة عالي جداً ، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة " اقتناع الإدارة العليا بضرورة تحقيق الجودة " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.85) ووزن نسبي (77) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر على درجة عالي ، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة " تعرف المستفيدين بحقوقهم وواجباتهم ودورهم في تحقيق الجودة " حيث حصلت على متوسط حسابي (3.65) ووزن نسبي (73) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر عن درجة عالي، ثم جاءت العبارة " تعريف الموظفين بالجودة الشاملة من خلال المحاضرات والندوات " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.52) ووزن نسبي (70.4) وهو ينحصر بين (68% - 84%) المعبر عن درجة عالي .

أما بالنسبة للعبارات " توفير الموارد اللازمة لتحقيق الجودة " و " توفر الكوادر القادرة علي تحقيق الجودة " و " وجود إدارة معينة تقوم بتوفير الخبرات لتحقيق الجودة " الباقية فقد كان مستوى المعنوية المشاهد (P-Value) أكبر من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$) مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثين أعطوا إجابة متوسط لهذه العبارات مما سبق يتبين لنا أن الأفراد المبحوثين أجابوا بدرجة مرتفعة على أغلب عبارات محور الجودة الشاملة.

الفرضية الرئيسية :

1) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الجودة الشاملة .

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار سبيرمان لفروق الرتب فكانت النتائج وفق ما هو موضح بالجدول الآتية :

جدول رقم (11): حساب اختبار سبيرمان لفروق الرتب

| العوامل | رأس المال الفكري | الجودة الشاملة |
|------------------|------------------------|----------------|
| رأس المال الفكري | قيمة معامل الارتباط | 0.658 |
| | مستوى المعنوية المشاهد | 0.000 |
| الجودة الشاملة | قيمة معامل الارتباط | - |
| | مستوى المعنوية المشاهد | 1.000 |

من الجدول (11) نلاحظ أنه أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (P-Value=0.000) كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$) مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة ، أي إنه هناك علاقة (طرديّة) ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وعملية الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة.

النتائج والتوصيات :

أولا النتائج:

- 1) تبين من خلال البحث أن أفراد العينة لديهم القدرة على القيام بالعمل بالصورة المطلوبة.
- 2) اتضح من إجابات أفراد العينة أنهم يعملون في وظائف تتناسب وقدراتهم ومهاراتهم في العمل.
- 3) إن الإدارة العليا في الجامعة قيد الدراسة لديها سياسة واضحة لتشجيع الإبداع والابتكار.
- 4) إن الإدارة العليا بالجامعة قيد الدراسة لديها القناعة بضرورة تحقيق الجودة في العمل.
- 5) يوجد نقص في الموارد والكوادر القادرة على تحقيق الجودة.
- 6) وجود علاقة (طرديّة) ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وعملية الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة.

ثانيا التوصيات:

- 1) أن تهتم الجامعة بزيادة تطوير الأفراد العاملين لديها لكي يسهم كل منهم في تطوير الأداء.
- 2) ضرورة قيام الجامعة بتشجيع عملية الابتكار والإبداع لدى العاملين.
- 3) أن تقوم الجامعة بالحفاظ على مواردها البشرية وتمييزها وتعتبرها مورد إستراتيجي لها.
- 4) ضرورة قيام الجامعة بتوفير الكوادر والموارد اللازمة لتحقيق الجودة.
- 5) العمل على إيجاد إدارة مختصة تقوم بتوفير الخبرات اللازمة لتحقيق الجودة.

قائمة المراجع :

- 1) أبو النصر، مدحت محمد (2007) ، إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل.
- 2) بن عيشاي، أحمد (2013) ، إدارة الجودة الشاملة ، الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية ، عمان ، دار الحامد .
- 3) حسن، راوية (2005) ، مدخل إستراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية ، القاهرة ، الدار الجامعية .
- 4) الخطاوي، علي أحمد (2003) ، تأثير رأس المال الاجتماعي في دعم العمل المنظمي لتحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد .
- 5) ستيوارت، توماس (2004)، رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين، ترجمة : علا أحمد، القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
- 6) عبد، غسان فيصل (2009) ، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، م(5) ، عدد (15) .
- 7) عبوي، زيد منير(2006)، إدارة الجودة الشاملة، عمان ، كنوز المعرفة .
- 8) عبيد ، سليمان (2014)، أثر الاستثمار برأس المال الفكري علي إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة العلوم التطبيقية (البحرين) .
- 9) العبيدي، حليلة سعد(2002) ، مدى إلمام مديري الإدارة العليا بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية الدراسات العليا ، بنغازي - ليبيا .
- 10) الغرير، موسي وآخرون (2014) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصالات في سورية ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، م(36) ، عدد(3) .
- 11) Johansen, mr, mouritsen. h. t, burn(2001), reading an intellectual capital statement journal of intellectual , vole , p.2 .
- 12) Rose, 1. , (2000) , valuing intellectual . , [http:// www.trg-inc.com](http://www.trg-inc.com)
- 13) Dahigard, Jens, (1992) "Total Qualiting highe Education", st. Lucie Press, P. 179.

Copyright of Al-Andalus journal for Humanities & Social Sciences is the property of Alandalus University for Science & Technology and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.