

رأس المال الفكري ودوره في ادارة الجودة الشاملة (دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق)

الباحث يونس علي كساب
كلية الاقتصاد والتنمية الريفية
جامعة الجزيرة
٠٠٢٤٩٩١٢٥٣٠٦٠٦
السودان
younsali89@gmail.com
العراق

د. مالك النعيم محمد علي الفادني
كلية الاقتصاد والتنمية الريفية
جامعة الجزيرة
٠٠٢٤٩٩١٢٣٠٣٩٢٢٨
السودان

د. مجدي محمد حمد النيل
كلية الاقتصاد والتنمية الريفية
جامعة الجزيرة
٠٠٢٤٩٩١٢٣٠٣٩٢٢٨
السودان

الملخص

تناول البحث إمكانية استخدام رأس المال الفكري في الشركات الصناعية سواء للمنتجات الجديدة أم الحالية , كأداة مهمة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة المنتج ورفع انتاجية اليد العاملة, وقد تمكن البحث من تطبيق هذا الأسلوب في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق, وتوصل البحث الى نتائج مهمة تدل على ان رأس المال الفكري هو احد الركائز الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وان حرص القطاع كان واضح على تنمية وتطوير رأس المال الفكري وتشجيعه لقدرات ومهارات العاملين لتحقيق التميز في السوق وان القطاع لديه تصور كامل عن فلسفة ادارة الجودة الشاملة , وان رضا الزبون من اولويات اهتمامه

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري , الجودة الشاملة, الادارة , المهارات, الخبرات , رضا الزبون , جودة منتج , جودة خدمة.

Intellectual capital and its role in total quality management (An exploratory study of the opinions of a sample of decision-makers in the electrical industries sector in Iraq)

Younes Ali ketab
Faculty of Economics and Rural Development University of Gezira
Specialization: Business Administration Iraq

Dr. Maik Alnaeem Mhamed Ali Alfadni
Faculty of Economics and Rural Development University of Gezira Sudan

Dr. Magdy Mohamed Hamad El-Nile
Faculty of Economics and Rural Development University of Gezira Sudan

ABSTRACT

The research dealt with the possibility of using intellectual capital in industrial companies, whether for new or current products. As an important tool in reducing costs, improving product quality and raising labour productivity. The research has been able to apply this method to Diyala State Company, and the research reached important results that indicate

that intellectual capital is one of the main pillars of Comprehensive quality management and that the company's keenness was clear on the expansion and development of intellectual capital, and its encouragement of the capabilities and skillfulness of workers to achieve excellence in the market, and that the company has a complete vision of the philosophy of total quality management, and that customer satisfaction is a priority for its attention.

Keywords: Intellectual capital, Comprehensive quality management, the management, skillfulness, experiences ,customer satisfaction, Product Quality, service quality.

المقدمة

تعد تطبيقات الجودة الشاملة من المهمات الاستراتيجية في المنظمات المعاصرة اذ يتطلب الاداء الاستراتيجي الفاعل حشدا للجهود والامكانيات البشرية بهدف استثمار الموارد المادية والمالية استثمارا يحقق التميز في الاداء التنظيمي وانطلاقا من ذلك فان التطبيق الشمولي والمتكامل للجودة يتطلب التركيز على راس المال الفكري المتمثل بالمهارات والخبرات والقدرات التي يتمتع بها العاملون في المنظمة لاسيما تلك القدرات المميزة والمتنوعة التي تحقق اضافة نوعية واقتصادية الى الاداء التنظيمي

وان راس المال الفكري الذي تملكه المنظمة يمكن تحديده بمجموعة من المؤشرات المرتبطة بالموارد البشرية والتمثلة بالتنافسية اي درجة تفوق المهارات والخبرات البشرية على تلك التي يمتلكها المنافسون، والقدرات المستثمرة بالإضافة الى مواصلة التعلم اي التغيير بما يتوافق مع التغيير البيئي وان المؤشرات اعلاه تحدد قيمة راس المال الفكري وتساهم في تحديد قيمة المنظمة كما انها تعد من اهم الاهداف الاستراتيجية للمنظمات المعاصرة وهي ذات اهمية في تحقيق اهداف ادارة الجودة الشاملة .

تضمن البحث الحالي اربعة مباحث ، تناول المبحث الاول منهجية البحث وكان المبحث الثاني التأطير النظري للبحث حيث تطرق عن مفهوم واهمية رأس المال الفكري ومفهوم واهمية الجودة الشاملة، وتناول المبحث الثالث الدراسة الميدانية للبحث، اما المبحث الرابع فتطرق عن الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول

منهجية البحث

١ - مشكلة البحث

ان نجاح الشركات في تحقيق الجودة الشاملة له اهمية كبيرة تحدد مدى قبول الشركات في مجتمعنا ومن ثم تحقيق رسالة المنظمة المرجوة وقد تقع كثير من الشركات ومنها الشركات العراقية في اشكالية او مشكلة صعبة لعدم التوافق بين رفع جودة العمل للأفراد والجماعات العاملين في المنظمة على وفق ابعاد معرفية وعلمية جديدة وبين تحقيق ابعاد الجودة الشاملة التي تسعى لتحقيق الجودة الشاملة بشكل عام في منظمات الاعمال، ومن خلال الاطلاع الميداني للباحث على مستوى استخدام رأس المال الفكري في شركات قطاع

الصناعات الكهربائية واثرها في تحقيق الجودة الشاملة ومن خلال اللقاءات التي اجراها الباحث مع المدراء في العينة المبحوثة لاحظ ان هناك ضعفا في استخدام رأس المال الفكري مما ادى الى ضعف في التزام القطاع المبحوث بضوابط ومعايير الجودة الشاملة . ان هذا الضعف يعد مشكلة تصدى لها الباحث و اراد ان يبحث من خلال هذا البحث عن مكامن الضعف وكيفية معالجتها ولغرض تأطير مشكلة البحث لابد من الاشارة الى الاسئلة الاتية:

أ- ما مدى تدارك قطاع الصناعات الكهربائية في العراق لأهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الجودة الشاملة

ب- ما مدى ادراك القطاع المبحوث لأهمية رأس المال الفكري

ت- هل تتوافر ابعاد ادارة الجودة الشاملة في القطاع المبحوث

٢- اهمية البحث :

أ- ابراز أهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الجودة الشاملة لمتخذي القرار في القطاع المبحوث من اجل الوصول بهم الى مستوى عال من الكفاءة بالأداء وهو ما ينعكس ايجابيا على مستوى اداء القطاع

ب- زيادة وعي صناع القرار بأهمية استيعاب رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الجودة الشاملة في القطاع المبحوث.

ت- تبني قطاع الصناعات الكهربائية لفكرة رفع كفاءة الاداء من خلال ابعاد الجودة الشاملة وجعلها نموذجا تقتدي به العديد من الشركات العراقية.

٣- اهداف البحث:

أ- الوصول الى اطار نظري يضم معظم ادبيات البحث وكل ماله ارتباط بها من خلال تحديد المفاهيم والاهداف والابعاد لمتغيرات البحث بما يفسر مستوى العينة المبحوثة

ب- الاستفادة من صحة علامة التأثير والارتباط بين متغيرات البحث (رأس المال الفكري , ادارة الجودة الشاملة) وبالتالي معرفة نتائجها من خلال عينة البحث .

ت- جعل البحث بداية حقيقية تسهم في اعطاء الأسس الفكرية الصحيحة للقطاع المبحوث لاستقطاب المواهب وتطويرها والمحافظة عليها .

ث- الاخذ بعين الاعتبار التوصيات والاستنتاجات ولاسيما المتمثلة بالواقع الميداني للبحث

٤ - فرضيات البحث :

ينطلق البحث من فرضية رئيسية هي بأن المتغير رأس المال الفكري يؤثر معنوياً في المتغير ادارة الجودة الشاملة , وتتفرع منها الفرضيات الاتية :

- أ- يؤثر بُعد رأس المال البشري تأثيراً معنوياً في المتغير ادارة الجودة الشاملة.
- ب- يؤثر بُعد رأس المال الهيكلي تأثيراً معنوياً في المتغير ادارة الجودة الشاملة.
- ج- يؤثر بُعد رأس المال العلاقتي تأثيراً معنوياً في المتغير ادارة الجودة الشاملة.
- ٥- اساليب البحث وأدواته:

لأجل الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للبحث سوف تعتمد الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي عدداً من الأدوات، وعلى الآتي:

اولاً: الجانب النظري: سيعتمد الباحث على العديد من المراجع العلمية العربية والأجنبية من الكتب والدوريات والمقالات والرسائل والأطاريح ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ثانياً: الجانب التطبيقي: في هذا الجانب سيتم جمع البيانات والمعلومات وفقاً للأساليب الآتية:

- المقابلات الشخصية: التي سوف تتم عن طريق الزيارات الميدانية المتكررة لشركات قطاع الصناعات الكهربائية في العراق حيث سيتم الحصول على البيانات اللازمة منهم، لاستكمال البحث على أكمل صورة مع مناقشة كل المواضيع التي تخدم أهداف البحث من خلال الاستبيان الذي سيوزع على عينة البحث .

- السجلات الرسمية: المتمثلة بالسجلات والوثائق ذات العلاقة بموضوع الدراسة التي ستساعد على الاطلاع والتعرف على قطاع الصناعات الكهربائية في العراق وطبيعة عمله وأعداد المدراء ومعاونيه ومسؤولي الأقسام والشعب فيه وأماكن عملهم.

- أنموذج الاستبانة: وهي الأداة الرئيسة في الدراسة لغرض الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإكمال الجانب الميداني

الادوات الاحصائية: يقوم الباحث بإجراء التحليلات الاحصائية من خلال البرنامج الاحصائي SPSS V23 وكذلك البرنامج AMOS V24 بغية استخراج الادوات الآتية :

أ- التكرارات والنسب المئوية

ب- الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية

ج- الاهمية النسبية

ح- معامل الفا كرونباخ

خ- مربع كاي سكوير والصدق البنائي الاستكشافي والصدق البنائي التوكيدي

د- معامل ارتباط بيرسون لاختبار علاقة الارتباط بين المتغيرات من حيث القوة والاتجاه

ذ- الانحدار الخطي البسيط

٦- حدود البحث:

أ- الحدود الزمنية: وتمثلت بالمدة من ٢٠٢١-١٠-١ الى ٢٠٢٢-٨-١٥ لغاية جمع البيانات وتحليلها .

ب- الحدود المكانية : شركات قطاع الصناعات الكهربائية ضمن الرقعة الجغرافية لمحافظة بغداد وديالى.

٧- عينة البحث ومجمعه

تم اختيار قطاع الصناعات الكهربائية في العراق الذي يعد من القطاعات المهمة التي تهتم بإنتاج محولات القدرة والتوزيع والأجهزة الكهربائية بمختلف أنواعها لجميع فئات المجتمع المتكون من ثلاث شركات شركتي الزوراء العامة والشركة للصناعات الكهربائية والإلكترونية يقعان في العاصمة العراقية بغداد أما شركة ديالى العامة فتقع في محافظة ديالى وتم اختيار عينة البحث سوف تتمثل بمجموعة من متخذي القرار بهذه الشركات والتي ستبلغ (٣٠) والذين سيجري اختيارهم بواسطة العينة (القصدية) من أجل الوصول إلى دقة النتائج والوثوق بها.

٨- الدراسات السابقة

أ- دراسة الخزعلي ٢٠١٥ بعنوان (علاقة التعلم التنظيمي وتأثيره برأس المال الفكري: بحث تحليلي مقارنة في جامعتي بغداد والمستنصرية) منهج الدراسة وصفي تحليلي. عينة الدراسة (١٧٤) تدريسيًا من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعتي بغداد والمستنصرية. هدف الدراسة، تفصي علاقة وتأثير التعلم التنظيمي عبر عملياته (اكتساب المعرفة، نقل المعلومات، تفسير المعلومات، الذاكرة التنظيمية) في رأس المال الفكري عبر مكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، رأس المال الإبداعي).

ب- دراسة عبد الأمير ٢٠١٥ بعنوان (تحليل أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات الطبية) دراسة استطلاعية في ميدان مرجان الطبية / محافظة بابل، منهج الدراسة وصفي تحليلي، عينة الدراسة (١٠٤) فرد، هدف الدراسة: ١- تحديد مدى قدرة المستشفى المبحوثة على المنافسة من أجل تقديم خدمات صحية مميزة عبر وجود دور فعال لرأس المال الفكري.

٢- دراسة الواقع الفعلي للمستشفى المبحوثة، والكشف عن إمكاناتها في تبني أو تطبيق، إدارة الجودة عند تقديم الخدمات الصحية بوجود رأس المال الفكري، ووضع الحلول والمعالجات في ضوء ما توصل اليه البحث الحالي من نتائج.

المبحث الثاني

التأطير النظري

١. مفهوم رأس المال الفكري :

يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات الحديثة إذ يمثل رأس المال الحقيقي للمنظمات ويمثل قيمة المعرفة والمهارة والخبرة التي يتمتع بها العاملون في المنظمة على أن تكون هذه المعارف والقدرات والمهارات متميزة قياساً بما يتوفر في المنظمات المنافسة وأن تكون ذات قيمة عالية، ونستعرض فيما يلي مفاهيم رأس المال الفكري كما ورد في الأدبيات المتخصصة، إذ عرفه (العنزي، ٢٠٠١، ١١٧) على أنه : "المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة".

ويراه (Daft, 2001, 258) : "مجموعة من الموارد والمعلوماتية للأشخاص المتكونة على هيئة نوعين من المعارف، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها أو كتابتها وبالتالي نقلها إلى الآخرين بشكل وثائق، ومعارف

ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة"، في حين يذكر (حروش، ٢٠٠٣، ١٨) ان راس المال الفكري " جزء من راس المال البشري للمنظمة يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم، اذ تمكنهم هذه القدرات من انتاج الافكار الجديدة او تطوير افكار قديمة والتي تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع قادرة على اقتناص الفرص المناسبة، ولا يتركز راس المال الفكري في مستوى اداري معين دون غيره ولا يشترط توافر شهادة اكااديمية يتصف به"، ويعدده (اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، ٢٠٠٤، ٢٥٠)" الاساس الذي يقوم بتدعيم الادارات الوظيفية وذلك من خلال ادارة الموارد البشرية"، ومما سبق يمكن اعطاء مفهوم لراس المال الفكري اذ يمثل "كامل الرصيد المعرفي المخزون لدى جميع العاملين في المنظمة والذي يحدد قدرتها التنافسية".

٢- اهمية رأس المال الفكري :

تنطلق اهمية رأس المال الفكري ابتداء من اهمية اولو الالباب واصحاب العقول اذ ذكر في القرآن الكريم في (٦١) ايه موزعة على (٤٣) سور كريمة اي بنسبة (٣٨%) من مجموع سور القرآن الكريم البالغ عددها (١٤٤) سورة وهي نسبة ليست بالقليلة اذ تشير الى اهمية الدور الذي يؤديه وحجم المسؤولية الملقاة عليهم ازاء الدين والدنيا كما تأتي اهمية راس المال الفكري من كونه اكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل الاقتصاد المعرفي، ويسهم رأس المال الفكري في زيادة القيمة المقدمة للمشتريين وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية ايضا الاساس الذي تم بناء ادارة المعرفة عليه....(حروش، ٢٠٠٣، ٢٠).

٣ – أبعاد راس المال الفكري :

لقد تم تحديد أبعاد رأس المال الفكري وهي كالاتي من قبل ، (اليوزبكي، ٢٠٠٥، ٣٩) وهي :

أ- رأس المال البشري : يمتلك المقدرة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات ورغبات الزبائن لانهم مصدر الابتكار والتجديد في الوحدة الاقتصادية(العنزي، ٢٠٠١، ٦٧) .

ب- رأس المال الهيكلي : هو قدرات الوحدة الاقتصادية التنظيمية التي تنظم وتلبي متطلبات السوق وتساهم في نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية(عباس، ٢٠٠٤، ١٢٩).

ت- رأس المال الزبائني : يمثل قيمة العلاقات التي تقيمها الوحدة الاقتصادية مع الزبائن من خلال رضاء الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع الى الشكاوي المقدمة من قبله وايجاد الحلول الناجحة لها بالسرعة الممكنة(الجميل، ٢٠٠٥، ٤٧) ومشاركته في اعمالها وصفقاتها او اقامة علاقة تعاون قوية .

٤- مفهوم ادارة الجودة الشاملة :

ارتكز مفهوم ادارة الجودة الشاملة (TQM) على اعمال مجموعة من الكتاب والباحثين الذين تناولوا موضوع الجودة الشاملة، وعلى الرغم من التباين في طروحات الكتاب والباحثين فيما يخص مفهوم (TQM) وبالتالي

عدم وجود مفهوم موحد متفق عليه الا انه هناك اتفاق على المضامين الفكرية والعلمية كرمز النظام، ونورد هنا البعض من المفاهيم التي ذكرها الكتاب والباحثين اذ وصفها (ابن سعيد، ١٩٩٧، ٣٧٥) كونها نظام يقوم على المشاركة الواسعة في التخطيط والتنفيذ وعلى التحسين المستمر في العمليات التي تفوق توقعات العملاء وقال كل من (حمود، وفاخوري، ٢٠٠١، ٣٥٠) بانها : فلسفة ادارية مصححة لجعل المنظمة اكثر سرعة ومرونة في انشاء نظام هيكلي متين توجد من خلاله جهود كافة العاملين لكسب العملاء عن طريق سبل المشاركة الجماعية من كافة اعمال المنظمة. وقد عرفها مجموعة من الباحثين (الشماع، الطويل، وسلطان، والشهواني، ٢٠٠١، ٥٦) بانها: مدخل فكري جديد وتطوير شامل وثقافة تنظيمية جديدة تركز على التحسين المستمر لجودة المخرجات من خلال المشاركة الجماعية للعاملين وبدعم كامل من الادارة العليا للمنظمة والعمل بشكل صحيح من اول خطوة لتحقيق رضا الزبون والاهداف الاستراتيجية للمنظمة وشعارها الجودة مسؤولية الجميع". وبراها (محجوب، ٢٠٠٣، ١١٣) "نظام نوعين من مخرجات ذي سمات تنافسية".

ومما سبق يمكن ان نعطي مفهوم لإدارة الجودة الشاملة كونها " الجهود التي تهدف الى تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة من خلال تظافر الجهود لجميع العاملين فيها للعمل على تحسين مستمر للسلع والخدمات وكما في الشكل رقم (١).

الشكل رقم (١)



المصدر : حرحوش، عادل، ٢٠٠٣، راس المال الفكري، طرق قياسه واساليب المحافظة عليه منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة- جمهورية مصر العربية، ص ٨٣ .

٥- أهمية إدارة الجودة الشاملة :

تتركز أهمية الجودة الشاملة في تحقيق حاجات الزبائن ورغباتهم وتحديد دور كل فرد في المنظمة (الطويل، وسلطان، ٢٠٠١، ١١) وتوضح سياسات واهداف الجودة لجميع العاملين في المنظمة وتحفيزهم للمشاركة الجماعية في تنفيذ النشاطات اللازمة لتحقيقها وتحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف الاقسام والانشطة في

المنظمة (بن سعيد، ١٩٩٧، ٣٧٧) كما تعمل على تحسين اوقات التسليم وزيادة المرونة وتحسين اجراءات واساليب العمل وتطويرها وزيادة الحصة السوقية للمنظمة وتعمل على تقليل الخسائر على الخزير ورفع مستوى الاداء الذي يؤدي الى تحسين ربحية المنظمة – عن طريق خفض تكاليف العمليات الادارية و التشغيلية والبيع بأسعار منافسة وجودة متميزة (حمود، وفاخوري، ٢٠٠١، ٣٥٠) ومن ثم زيادة قدرة المنظمة على المنافسة والتركيز على خفض كلف الجودة ووضع معايير الاداء النوعي (الشماع، ٢٠٠٢، ٥٧) التي يلتزم بها العاملون في المنظمة وتساعد على توفير تدفق للبيانات والمعلومات المتعلقة بالجودة والتدريب وتحفيز جميع العاملين في المنظمة كما تساهم في زيادة مرونة وحركة الشركة في تعاملها مع المتغيرات البيئية (حروش، ٢٠٠٣، ٦٧).

٦- ابعاد ادارة الجودة الشاملة

تقوم منهجية إدارة الجودة الشاملة على عدد من الأبعاد وسيتم التركيز على الأبعاد المشتركة والتي وردت في اغلب الدراسات والتي تمثل الأبعاد الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة وهي كالآتي (المحيوي، ٢٠٠٥، ٩٧).

أ- التحسين المستمر Continues Improvement:

يمكن تحقيق الجودة الشاملة من خلال عمليات تحسين مستمرة للمنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة والأداء وبدون توقف، ويجب أن يكون الكمال هي الهدف النهائي المطلوب الوصول له، وهو لا يمكن الوصول إليه بسهولة. لذا تعمل المنظمة التي تسعى لتحقيق الجودة الشاملة على تبني سياسة الهيكل التنظيمي وطرق العمل فيها على أساس تشجيع ودعم عمليات التحسين والتطوير لتقديم الأفضل دائماً. لذا فإن عملية التحسين والتطوير مسؤولية جميع من يعمل في المنظمة كرؤساء ومرووسين وفي كافة المستويات التنظيمية.

ب- اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات:

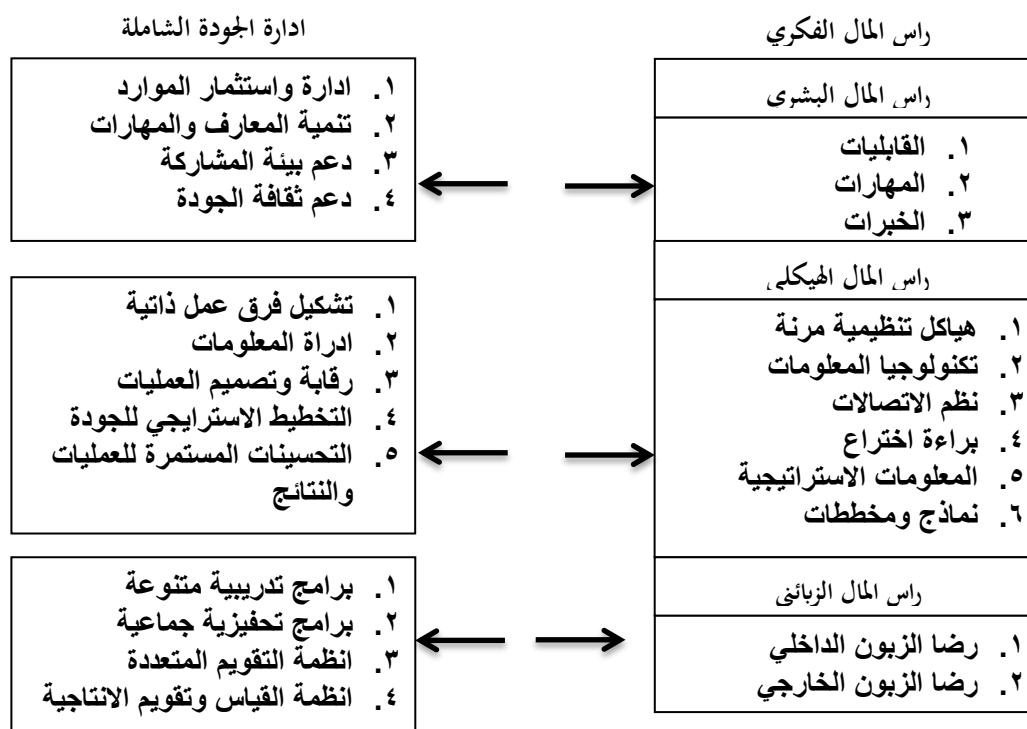
ان أنظمة المعلومات في المنظمة من أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، لأن توافر أنظمة المعلومات اللازمة يؤدي إلى ارتفاع مستوى التأكد عند اتخاذ القرار ويؤثر تأثيراً إيجابياً على عامل التكلفة والوقت والكفاءة والفاعلية والذي ينعكس على نوعية السلع والخدمات التي تقدمها المنظمات، كما تسعى الشركات التي تعمل من اجل تحقيق الجودة الشاملة على تبني نهج جمع الحقائق لتحقيق الوفرة في المعلومات الذي يعطي رؤية واضحة لمتخذ القرار عن الظروف المحيطة به، وبالتالي يساعده على اتخاذه في ضوء تلك الحقائق. ونظام المعلومات المحوسب يساعد بشكل عام متخذي القرارات وفرق العمل على أداء مهامهم بشكل جيد وحل مشاكل العمل بصورة فعالة .

ج- التركيز على الزبون:

يعتبر التركيز على الزبون أحد الركائز المهمة التي يستند عليها تطبيق إدارة الجودة الشاملة سواء كان في القطاع العام او الخاص، فقد خصصت جائزة مالكوم العالمية ٢٥% من علامات التقييم للحصول على هذه الجائزة هو اهتمام الشركة بزبائنها وكيفية تحقيقها لرغباتهم وإن نجاح الشركة على المدى البعيد يرتبط بجهودها في المحافظة على زبائنها وقدرتها في الاستجابة السريعة لحاجاتهم ورغباتهم المتغيرة باستمرار، فضلاً عن

تقديم منتجات ترضي أو تتجاوز توقعاتهم. وبعد الاطلاع على الادبيات يرى الباحث انه على هذا الأساس فإن إدارة الجودة الشاملة هي أبعد من مواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO ٩٠٠٠ ، ولكن كلاهما ليسا بديلين مختلفين لفلسفة واحدة، وفي الوقت نفسه لا يوجد تعارض بينهم. يوضح لنا النموذج الاتي ل (عباس، ٢٠٠٤، ١٣٨) العلاقة بين راس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة الذي يوضحه الشكل رقم (٢) :

الشكل (٢) العلاقة بين راس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة



المصدر : عباس ، سهيلة، (٢٠٠٤)، نموذج مقترح لعلاقة راس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، مجلة الاداري، العدد ٩٧،

المبحث الثالث الجانب العملي للبحث

أولاً : اختبار الثبات

ولغاية التعرف بثبات المقياس يستخدم الاختبار الفا كرونباخ (Alpha Cronbach) ، وقيمة المعامل الحاصل عليها اذ ما بلغت قيمته صفر يدل عدم ثبات المقياس ، واما حال بلغت قيمته واحد صحيح يدل بثبات تام لمقياس الدراسة، ويكون المقياس مهيباً للتحليل الاحصائي عندما تبلغ قيمته (٠,٧٠) او اكثر. ان قيمة المعامل للمتغيرات ومقياس الدراسة مبين في الجدول رقم (١) ادناه:

الجدول (١) نتائج اختبار معامل الثبات للمقياس					
المتغيرات	الأبعاد	الفقرات	معامل ألفا كرونباخ		
			المتغيرات	المقياس	
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	Q1-Q3	.866	.993	
	رأس المال الهيكلي	Q4-Q6			
	رأس المال العلاقتي	Q7-Q9			

	.892	.766	Q10-12	التحسين المستمر	ادارة الجودة الشاملة
		.810	Q13-Q15	اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات	
		.853	Q16-Q118	التركيز على الزبون	

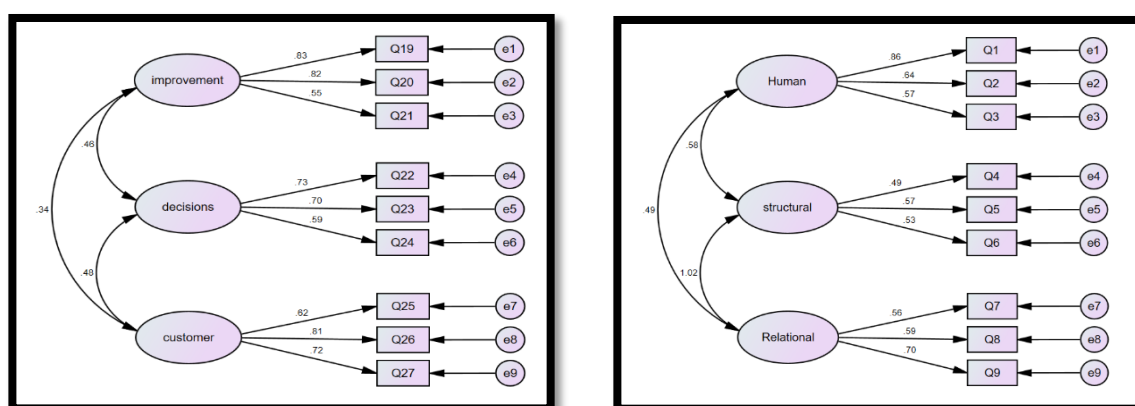
المصدر من اعداد الباحث

من الجدول أعلاه يتبين بان قيمة المعامل الفا كرونباخ للمقياس بلغ (.993) وللمتغير رأس المال الفكري بلغ (.866) اما المتغير الثاني ادارة الجودة الشاملة بلغ (.892) وجميعها كانت اكبر من (0.70) , مما يدل على ان المقياس للبحث ذو ثبات عالي.

ثانيا : صدق المحتوى

اجرى الباحث الاختبار صدق المحتوى في استعمال التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات وابعادها، كما في الشكل رقم (٣) والشكل رقم (٤) ادناه :

الشكل (٣) التحليل العاملي التوكيدي للمتغير رأس المال الفكري
الشكل (٤) التحليل العاملي التوكيدي للمتغير ادارة الجودة الشاملة



ويتضح من الاشكال السابقة بان تشعبات الفقرات للمتغيرات (رأس المال الفكري، ادارة الجودة الشاملة) هي اعلى من (٠,٣٠) اي دالة احصائيا للتحليل العاملي التوكيدي.

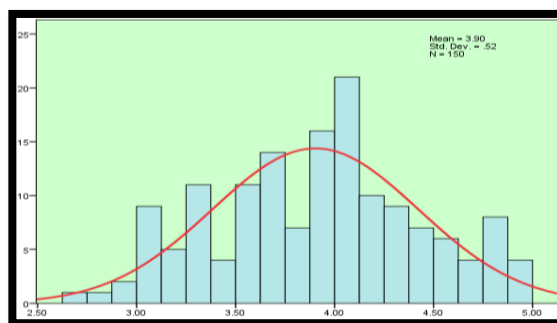
ثالثا : التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

ليبيان ان المتغير رأس المال الفكري والمتغير ادارة الجودة الشاملة يتبعان التوزيع الطبيعي تم استخراج اختبار (Komogorove-Simirnov) , وبما ان معنوية المتغير رأس المال الفكري بلغت (٠,٢٠٠) ومعنوية المتغير ادارة الجودة الشاملة بلغت (٠,٠٧١) وهي غير دالة معنويا مما يدل على ان البيانات تتوزع توزيع طبيعي ، كما في الجدول رقم (٢) ادناه :

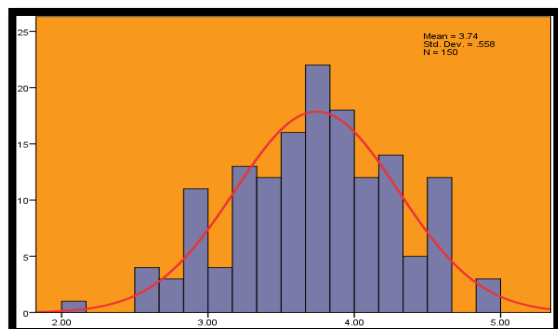
جدول (٢) اختبار Komogorove-Simirnov			
المتغيرات	مؤشرات اختبار التوزيع الطبيعي		
	Statistic	Df	Sig.
رأس المال الفكري	.062	150	.200
ادارة الجودة الشاملة	.078	150	.071

كما ان الشكل رقم (٥) والشكل رقم (٦) يوضحان بان المتغير رأس المال الفكري والمتغير ادارة الجودة الشاملة يتبعان التوزيع الطبيعي.

الشكل (٥) التوزيع الطبيعي للمتغير رأس المال الفكري



الشكل (٦) التوزيع الطبيعي للمتغير ادارة الجودة الشاملة



رابعاً : نتائج الوصف الاحصائي

مثلت متغيرات الدراسة في اساليب الاحصاء الوصفي مثل مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت من خلال (الوسط الحسابي , الانحراف المعياري) , ومن بعد ذلك تقدير الاهمية النسبية .

خامساً : تشخيص متغيرات وابعاد وفقرات البحث

١-تشخيص رأس المال الفكري وابعادها وفقراتها

تم قياس متغير رأس المال الفكري من خلال ثلاثة ابعاد هي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) , ويشير الجدول رقم (٢) للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف من وجهة نظر العينة في متغير رأس المال الفكري في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق , فيعكس الوسط الحسابي للدرجة الكلية لمتغير رأس المال الفكري البالغ (٣,٩٠٣) بانحراف معياري قدره (٠,٥٢٠), ومعامل اختلاف قدره (١٣,٣٣%) وان توافره مرتفع (٧٨,٠٦%) مما يدل على ان رأس المال الفكري تطبق في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق, اضافة لمؤشر الانحراف المعياري اذ كان ذو تشتت قليل , مما يدل على توافق مرتفع للنتائج. وان حجم الفجوة بلغت (٢١,٩٤%).

٢- تشخيص ادارة الجودة الشاملة

تم قياس متغير ادارة الجودة الشاملة من خلال ثلاثة ابعاد هي (التحسين المستمر، اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات، التركيز على الزبون) ويشير الجدول رقم (٣) للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف من وجهة نظر العينة في متغير ادارة الجودة الشاملة في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق , فيعكس الوسط الحسابي للدرجة الكلية لمتغير ادارة الجودة الشاملة البالغ (٣,٧٤٢) بانحراف معياري قدره (٠,٥٥٨), ومعامل اختلاف قدره (١٤,٩٢%) وان توافره مرتفع (٧٤,٨٤%) مما يدل على ان ادارة الجودة الشاملة تطبق في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق, اضافة لمؤشر الانحراف المعياري اذ كان ذو تشتت قليل , مما يدل على توافق مرتفع للنتائج. وان حجم الفجوة بلغت (٢٥,١٦%).

الجدول (٣) يوضح المقاييس للمتغيرات (رأس المال الفكري، ادارة الجودة الشاملة)						
الرقم	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	معامل الاختلاف	نسبة التوافر	حجم الفجوة
	رأس المال الفكري	3.903	0.520	13.33%	78.06%	21.94%
	ادارة الجودة الشاملة	3.742	0.558	14.92%	74.84%	25.16%

سادسا : تأثير رأس المال الفكري بادرة الجودة الشاملة

اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص : " المتغير رأس المال الفكري يؤثر معنوياً في المتغير ادارة الجودة الشاملة

يتضح من الجدول رقم (٤) ان قيمة ($F=63.140$) هي معنوية احصائيا بسبب ان معنوية الاختبار بلغت (0.000). وهي اصغر من القيمة المعنوية (0,05) وهذا يشير الى وجود تأثير للمتغير رأس المال الفكري في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، اما قيمة معامل التحديد (R^2) الذي بلغ بـ (0.299). أي يفسر المتغير رأس المال الفكري التباين الحاصل في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، والنسبة المتبقية هي (0.701). تعود الى عوامل اخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة .

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال الفكري في ادارة الجودة الشاملة كما يأتي :

$$\text{ادارة الجودة الشاملة} = 1.451 + 0.587 \times (\text{رأس المال الفكري})$$

كذلك فان القيمة الثابتة ($\alpha=1.451$) والتي تشير عندما تكون قيمة رأس المال الفكري صفر فان قيمة المتغير ادارة الجودة الشاملة لن يقل عن هذه القيمة، اما معامل الانحدار ($\beta=0.587$) الذي يشير عند اضافة قيمة واحدة لرأس المال الفكري فان المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة سيزداد بنفس المقدار وان قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (7.946) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1,96) وان المعنوية لها بلغت (0.000). وهي اصغر من المعنوية (0,05) مما يدل على ان رأس المال الفكري لها تأثير جوهري في المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة.

جدول (٤) تأثير رأس المال الفكري في ادارة الجودة الشاملة						
المتغير ادارة الجودة الشاملة						المتغير
المعلمات الانموذج	t المحسوبة	المعنوية	R ²	F	المعنوية	
α	1.451	0.000	0.299	63.140	0.000	رأس المال الفكري
β	7.946	0.000				

ومن النتائج السابقة نستنتج قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على (المتغير رأس المال الفكري يؤثر معنوياً في المتغير ادارة الجودة الشاملة)

١- اختبار الفرضية الفرعية الاولى التي تنص : " يؤثر بعد رأس المال البشري تأثيرا معنويا في المتغير ادارة الجودة الشاملة "

يتضح من الجدول رقم (٥) ان قيمة ($F=31.278$) هي معنوية احصائيا بسبب ان معنوية الاختبار بلغت (0.000). وهي اصغر من القيمة المعنوية (0.05) وهذا يشير الى وجود تأثير بعد رأس المال البشري في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، اما قيمة معامل التحديد (R^2) الذي بلغ ب (0.174). أي يفسر رأس المال البشري التباين الحاصل في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، والنسبة المتبقية هي (0.826). تعود الى عوامل اخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة .

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال البشري في ادارة الجودة الشاملة كما يأتي :

$$\text{ادارة الجودة الشاملة} = 2.572 + 0.302 \cdot (\text{رأس المال البشري})$$

كذلك فان القيمة الثابتة ($\alpha=2.572$) والتي تشير عندما تكون قيمة رأس المال البشري صفر فان قيمة المتغير ادارة الجودة الشاملة لن يقل عن هذه القيمة، اما معامل الانحدار ($\beta=0.302$) الذي يشير عند اضافة قيمة واحدة لرأس المال البشري فان المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة سيزداد بنفس المقدار وان قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (5.593) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وان المعنوية لها بلغت (0.000). وهي اصغر من المعنوية (0.05) مما يدل على ان رأس المال البشري لها تأثير جوهري في المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة.

النتائج ومن	جدول (٥) تأثير رأس المال البشري في ادارة الجودة الشاملة						
	المتغير ادارة الجودة الشاملة						البعد
	المعنوية	F	R^2	المعنوية	t المحسوبة	معلومات الانموذج	
	0.000	31.278	0.174	0.000	12.051	2.572	α
				0.000	5.593	0.302	β
							رأس المال البشري

السابقة نستنتج قبول الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على (يؤثر بعد رأس المال البشري تأثيرا معنويا في المتغير ادارة الجودة الشاملة)

٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص : " يؤثر بعد رأس المال الهيكلي تأثيرا معنويا في المتغير ادارة الجودة الشاملة "

يتضح من الجدول رقم (٦) ان قيمة ($F=25.677$) هي معنوية احصائيا بسبب ان معنوية الاختبار بلغت (0.000). وهي اقل من القيمة المعنوية (0.05) وهذا يشير الى وجود تأثير بعد رأس المال الهيكلي في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، اما قيمة معامل التحديد (R^2) الذي بلغ ب (0.148). أي يفسر رأس المال الهيكلي التباين الحاصل في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، والنسبة المتبقية هي (0.852). تعود الى عوامل اخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة .

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال الهيكلي في ادارة الجودة الشاملة كما يأتي :

ادارة الجودة الشاملة = 2.117 + 406. (رأس المال الهيكلي)

كذلك فان القيمة الثابتة ($\alpha=2.117$) والتي تشير عندما تكون قيمة رأس المال الهيكلي صفر فان قيمة المتغير ادارة الجودة الشاملة لن يقل عن هذه القيمة، اما معامل الانحدار ($\beta=406$) الذي يشير عند اضافة قيمة واحدة لرأس المال الهيكلي فان المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة سيزداد بنفس المقدار وان قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (5.067) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (١,٩٦) وان المعنوية لها بلغت (0.000). وهي اقل من المعنوية (٠,٠٥) مما يدل على ان رأس المال الهيكلي لها تأثير جوهري في المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة.

جدول (٦) تأثير رأس المال الهيكلي في ادارة الجودة الشاملة						
المتغير ادارة الجودة الشاملة						البعد
المعنى	F	R ²	المعنى	t المحسوبة	معلومات الانموذج	
المعنى			0.000	6.541	2.117	α
0.000	25.677	.148	0.000	5.067	.406	β
						رأس المال الهيكلي

ومن النتائج السابقة نستنتج قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (يؤثر بعد رأس المال الهيكلي تأثيرا معنويا في المتغير ادارة الجودة الشاملة).

١- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص : " يؤثر بعد رأس المال العلاقتي تأثيرا معنويا في المتغير ادارة الجودة الشاملة "

يتضح من الجدول رقم (٧) ان قيمة ($F=47.432$) هي معنوية احصائيا بسبب ان معنوية الاختبار بلغت (0.000) وهي اصغر من القيمة المعنوية (٠,٠٥) وهذا يشير الى وجود تأثير بعد رأس المال العلاقتي في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، اما قيمة معامل التحديد (R^2) الذي بلغ بـ (0.243) أي يفسر رأس المال العلاقتي التباين الحاصل في المتغير ادارة الجودة الشاملة ، والنسبة المتبقية هي (0.757) تعود الى عوامل اخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال العلاقتي في ادارة الجودة الشاملة كما يأتي:

ادارة الجودة الشاملة = 2.158 + 413. (رأس المال العلاقتي)

كذلك فان القيمة الثابتة ($\alpha=2.158$) والتي تشير عندما تكون قيمة رأس المال العلاقتي صفر فان قيمة المتغير ادارة الجودة الشاملة لن يقل عن هذه القيمة، اما معامل الانحدار ($\beta=413$) الذي يشير عند اضافة قيمة واحدة للأنشطة الرقابية فان المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة سيزداد بنفس المقدار وان قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (6.887) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (١,٩٦) وان المعنوية لها بلغت (0.000). وهي اصغر من المعنوية (٠,٠٥) مما يدل على ان رأس المال العلاقتي لها تأثير جوهري في المتغير التابع ادارة الجودة الشاملة.

جدول (٧) تأثير رأس المال العلاقتي في ادارة الجودة الشاملة						
المتغير ادارة الجودة الشاملة						البعد
المعنى	F	R ²	المعنى	t المحسوبة	معلومات الانموذج	
			.000	9.241	2.158	α
.000	47.432	.243	.000	6.887	.413	β
						رأس المال العلاقتي

ومن النتائج السابقة نستنتج قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على (يؤثر بعد رأس المال العلاقتي تأثيراً معنوياً في المتغير ادارة الجودة الشاملة)

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولا- الاستنتاجات

توصل البحث الى مجموعة من استنتاجات وكانت كالآتي :

- ١- كان حرص القطاع واضح على تنمية وتطوير راس المال الفكري وتشجيعه لقدرات ومهارات العاملين لتحقيق التميز في السوق وكان ذلك من خلال اتفاق المبحوثين على اغلب الفقرات في هذا المجال .
- ٢- اشارت نتائج التحليل الى ان شركات القطاع لديها تصور كامل عن فلسفة ادارة الجودة الشاملة، وان الادارة العليا تدعم وبشكل واضح هذا البرنامج.
- ٣- ان شركات القطاع تهتم وبشكل كبير بالزبون اذ تعد رضا الزبون من اوليات اهتماماتها.
- ٤- واتضح من خلال التحليل ايضا ان شركات القطاع تلقي على عاتق العاملين مسؤولية الجودة اي ان كل من يعمل فيها مسئول عن جودة منتجاتها من خلال رفعها لشعار الجودة مسؤولية الجميع .

ثانيا - التوصيات :

يمكن تأشير التوصيات التالية على ضوء ما توصل اليه الباحث .

- ١- ضرورة التأكد على اهمية راس المال الفكري في ادارة الجودة الشاملة وضرورة البحث عن السبل التي تنمي القدرة والابداع لدى العاملين للوصول الى منتجات تتميز عن منتجات المنافسين .
- ٢- يجب ان يهتم القطاع بحاجات ورغبات الزبائن ويركز على كل ما يلبي اذواقهم وبالجودة المطلوبة وبشكل مستمر لتستطيع مواجهة التطورات البيئية المتسارعة .
- ٣- تشجيع عينة البحث على تعزيز الجوانب الايجابية التي توصل اليها البحث .
- ٤- العمل على تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم واستثمار طاقاتهم وامكانياتهم الفكرية بأقصى ما يمكن لتلبية متطلبات الجودة الشاملة بأفضل صورة .

المصادر

أ.الكتب العربية :

- ١- اتحاد الخبراء الاستشاريون والدوليون، ٢٠٠٤، عائد الاستثمار في رأس المال البشري، ط١، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
- ٢- بن سعيد ، خالد، ١٩٩٧، ادارة الجودة الشاملة ، ط١، ردمك للنشر والتوزيع ، الرياض.
- ٣- حرجوش، عادل، ٢٠٠٣، رأس المال الفكري، طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة – جمهورية مصر العربية.
- ٤- عواطف ابراهيم الحداد، ٢٠٠٩، ادارة الجودة الشاملة، ط١، دار الفكر، عمان الاردن .
- ٥- كوش هيو، ٢٠٠٢، ادارة الجودة الشاملة، ترجمة الاحمدي طلال بن عايد، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية.
- ٦- محبوب، بسمان فيصل، ٢٠٠٣، ادارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، منشورات المنطقة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
- ٧- محمود، خضير كاظم وفاخوري، هائل يعقوب، ٢٠٠١، ادارة الانتاج والعمليات، ط١، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.

ب.الرسائل والاطاريح:

- ١- بدرخان، خالد، ٢٠٠٣، الاساليب المعرفية وتأثيرها في صياغة التوجه الاستراتيجي، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
- ٢- الجميل ، ريم سعد، ٢٠٠٥، العلاقة بين اسلوب فرق العمل ورأس المال الفكري واثرها في فاعلية فرق العمل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- ٣- اليوزكي، بسام عبد الرحمن، ٢٠٠٥، اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ج.الدوريات:

- ١- ابو نبعة، عبد العزيز، ١٩٩٨، ادارة الجودة الشاملة، المفاهيم والتطبيقات، مجلة الاداري، معهد الآداب العامة، العدد ٧٤، مسقط – عمان.
- ٢- عباس، سهيلة، ٢٠٠٤، نموذج مقترح لعلاقة رأس المال الفكري وادارة الجودة الشاملة، مجلة الاداري، العدد ٩٧، مسقط – عمان .
- ٣- الغنزي، سعد ، والطويل اكرم، وسلطان، حكمت رشيد، والشهواني، نوفل، ٢٠٠١، دراسة موقفية لإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع بحثي، مجلة تنمية الرافدين، العدد ٩٦، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

د. الكتب الاجنبية:

- 1- Daft, R.L.,2001,Organization Theory & Design, 7ed, South we stern, Ohio.