مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: دور مكونات رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى
اسم الكاتب: أ.م.د. حكمت رشيد سلطان
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3074
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 15:55 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تنمية الرافدين ٨١ (٢٨) ٢٠٠٦
ص ص [١٩٧-٢١١]

دور مكونات رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى

الدكتور حكمت رشيد سلطان
استاذ مساعد- قسم الادارة الصناعية
كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل

المستخلص

يتناول البحث الحالي كل من رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة من خلال تحديد دور مكونات رأس المال الفكري متمثلا بـ (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات مع الزبون) في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عينة من الشركات الصناعية / نينوى

وبشكل عام حاول البحث الإجابة على التساؤلات الآتية:

- **هل لدى المنظمات المبحوثة إطلاع على مفهوم ومكونات رأس المال الفكري؟**
- **هل هناك تصور عن إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في ومرتكزاتها في المنظمات المبحوثة؟**
- **هل يقدم رأس المال الفكري الدعم والمساندة المطلوبة لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة؟**

وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :

- **إن مكونات رأس المال الفكري في المنظمات المبحوثة تستطيع المساهمة في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة .**
- **ان أعلى المساهمات في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة يأتي من رأس المال الهيكلي والبشري في المنظمات المبحوثة وعلى هذه المنظمات ان تهتم براس مال العلاقات مع الزبون .**

واعتمادا على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها قدمت مجموعة من التوصيات المناسبة .

مقدمة

شهدت السنوات الأخيرة من القرن الماضي اهتماما متناميا لموضوعي رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، اذ أدركت المنظمات ان أفضل وسيلة لبقائها ونموها تكمن في تقديم منتجات متطورة ذات جودة عالية ترضي رغبات واحتياجات الزبائن ويستند ذلك أساسا على مدى توفر مكونات رأس المال الفكري والمتمثلة برأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات مع الزبون.

تاريخ التسلم ٢٠٠٥/٥/٢٢ _____ تاريخ قبول النشر ٢٠٠٥/٩/١٥

وفي هذا السياق يؤكد الباحث ان مكونات رأس المال الفكري تعد من العناصر المهمة التي تقدم الدعم والمساندة لإمكانية تطبيق إدارة لجودة الشاملة والتي ترفع من مستوى عمليات المنظمات وتحقق في الوقت نفسه رضا الزبائن عن مخرجاتها.

اعتمادا على ما تقدم فإن موضوعي رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة يستحقان الدراسة لأهميتها في تطوير منظماتنا وجعلها باقية في دائرة المنافسة، الأمر الذي يتطلب معرفة مكونات رأس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة ممثلة بعينة مختارة من المنظمات الصناعية في محافظة نينوى. عليه تناول البحث المحاور الآتية :

أولاً : منهجية البحث .
ثانياً : الجانب النظري .
ثالثاً : الجانب العملي .
رابعاً : الاستنتاجات والتوصيات .

أولاً- منهجية البحث

١. مشكلة البحث

اخذ موضوعا رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة يستحوذان على اهتمام إدارات المنظمات بعامة والصناعية منها بخاصة لأهميتها في مساعدتها في تحقيق أهدافها .

ومن خلال الرؤية النظرية والتطبيق ألعملياتي في صناعتنا اليوم نرى أن هناك فجوة بين مدى توافر مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات مع الزبون) وبين امكانية هذه المنظمات في تطبيق ادارة الجودة الشاملة، وبشكل عام يمكن التعرف على مضامين المشكلة من خلال طرح الأسئلة الآتية :

١. هل لدى المنظمات المبحوثة إطلاع على مفهوم ومكونات رأس المال الفكري؟
٢. هل هناك تصور عن ادارة الجودة الشاملة وأهميتها ومرتكزاتها في لمنظمات المبحوثة؟
٣. هل تقدم مكونات رأس المال الفكري مساهمة فكرية وعملية في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة؟

٢. أهداف البحث

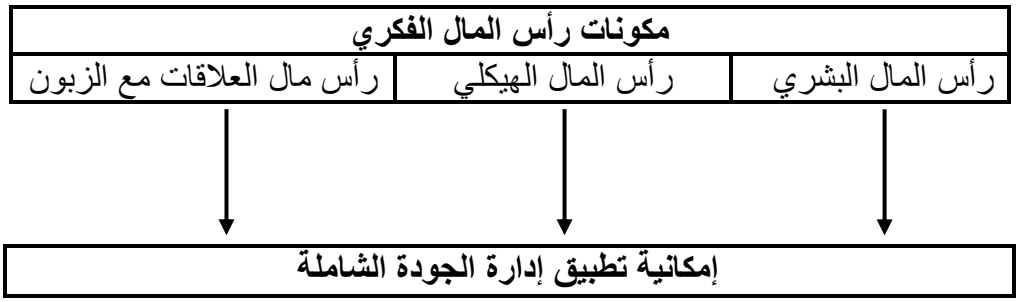
في ضوء مشكلة البحث فان هدف البحث ينصب أساسا في تحديد دور مكونات رأس المال الفكري في تطبيق ادارة الجودة الشاملة، كما ان البحث يسعى الى تحقيق الهداف الآتية :

١. تقديم معالم نظرية لإدارات المنظمات المبحوثة عن مفهوم ومكونات رأس المال الفكري وماهية مرتكزات ادارة الجودة الشاملة .
٢. اختبار علاقة الارتباط والأثر بين مكونات رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في منظمات عينة البحث .

٣. محاولة بناء أنموذج افتراضي واختباره للوصول الى صورة تعكس مكونات رأس المال الفكري وأثرها في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

٢. أنموذج البحث

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطارها النظري ومضامينها الميدانية تصميم أنموذج كما هو في الشكل ١ والذي يشير الى العلاقة المنطقية بين متغيرات البحث .



الشكل ١
أنموذج البحث

٣. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى : توجد علاقة ارتباط معنوية بين مكونات رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة، وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال البشري وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة .
٢. توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة .
٣. توجد علاقة ارتباط معنوية يبن رأس مال العلاقات مع الزبون وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة .

الفرضية الرئيسة الثانية : تؤثر مكونات رأس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة، وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يؤثر رأس المال البشري معنويا في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة.
- يؤثر رأس المال الهيكلي معنويا في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة.

- يؤثر رأس مال العلاقات مع الزبون معنويا في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة.

ثانياً - الجانب النظري

١. مفهوم رأس المال الفكري

تتعدد المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري تبعا لاختلاف مداخل دراسته، إلاّ ان التباين في وجهات النظر حول المفهوم لا يصل الى الاختلاف في أساسياته، اذ يظهر كتّاب وباحثو ادارة الأعمال قدرا كبيرا من الاتفاق على أهمية مدلولاته ومكوناته على المستوى الكلي للمنظمة .

وعلى الرغم من حداثة الموضوع نسبيا الا أن هناك مساهمات فكرية جادة تحاول الخروج بمفهوم لمصطلح رأس المال الفكري يحتوي المضامين والأبعاد الرئيسة للمصطلح .

وفي هذا السياق يعرف (Uirish, 1998, 128) رأس المال الفكري على انه مجموعة المهارات المتوافرة لدى أفراد المنظمة والتي تجعلها قادرة على جعل المنظمة تعمل في المحيط العالمي من خلال تحقيق رضا الزبائن واستخدامها للتقنيات الحديثة.

ويرى (Hansen *et.al*, 1999, 106) أن الموجودات غير الملموسة لدى المنظمة والتي تستخدم في عملية الابتكار والإبداع والتجديد والتي تسهم في بقاء المنظمة ونموها، وينظر (العنزي، ٢٠٠٢، ٨) الى رأس المال الفكري على انه المقدرة العقلية التي تستطيع توليد الأفكار الجديدة والمناسبة والعملية وتتمتع بمستوى عالٍ من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل بين مكونات مختلفة لتحقيق أهداف المنظمة .

ويشير (العامري والغالبي، ٢٠٠٤، ٨) الى رأس المال الفكري على انه يتمثل بامتلاك المنظمة عدد من العاملين المتميزين والمبدعين، والذين لهم القدرة على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متطور، ولهم القدرة على تركيب وهندسة النظام الإنتاجي بطريقة متميزة .

تأسيسا على ما سبق يرى الباحث أن رأس المال الفكري يتمثل في المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعلومات والمعرفة التي يمتلكها عدد من العاملين في المنظمة، ويتم تسخيرها لتبني نظم وتقنيات جديدة تميز منتجات المنظمة وتسهم في تحقيق وضع تنافسي أفضل لها .

٢. مكونات رأس المال الفكري

باتجاه إرساء التصور النظري للبحث فانه من المناسب تناول اجتهادات الباحثين بصدد مكونات رأس المال الفكري لتكون معالجتنا النظرية والميدانية لاحقا مستندة الى تأسيس واضح يمثل وجهة نظرنا بإسناد يتفق مع متطلبات المنهجية العلمية .

وبهذا الصدد يشير Sreiby الى مكونات رأس المال الفكري على إنها تتمثل في كفاءة العاملين (التعليم والخبرة) والتركيب الداخلي (النظم القانونية والإدارية وثقافة المنظمة) والتركيب الخارجي (العلاقات مع الزبائن والمميزين) (Mertins *et.al*, 2001, 63) .

ويرى Edvisson ان هذه المكونات تتمثل في رأس المال المالي ورأس المال الفكري الذي يتمثل برأس المال البشري والهيكلي والمنظمي والعلاقات مع الزبائن والعملية والابداع (Mertins *et.al*, 2002, 63) .

ويتفق كل من (Lothgren, 1999, 13-19) و(Bontis, 1998, 40-47) و(عبيد، ٢٠٠٠، ١٣) على المكونات الأساسية والفرعية لرأس المال الفكري والمتمثلة بالاتي :

- رأس المال البشري .
- رأس المال الهيكلي .
- رHس مال العلاقات مع الزبون .

وسيتم اعتماد هذا التصنيف للمكونات في بحثنا الحالي نظرا لوجود قدر من الاتفاق عليه، كما انه يتوافق مع متطلبات البحث الحالي. وفيما يأتي توضيح لكل مكون من هذه المكونات :

أ. رأس المال البشري

يتفق المتخصصون في ادارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية على ان رأس المال البشري والذي يتضمن خبرة ومهارة وكفاءة العاملين يعد احد المرتكزات الأساسية التي ترسم معالم أداء المنظمات.

ويشير (Bontis, 1996, 40) الى رأس المال البشري على انه قدرة المنظمة على التوقف على الخيار الاستراتيجي الأفضل للمنظمة من بين البدائل التي يمتلكها العاملون، ويمكن تنمية مهارات العاملين على التعامل مع اقتراح بدائل من خلال الوصف الذهني وإعادة هندسة عمليات الأعمال .

ويحدد Sullivan مكونات رأس المال البشري بالابتكار والخبرة والمهارة المستندة الى معرفة العاملين وقدرتهم على التفاعل والعمل في مجموعات لتحقيق هدف محدد (عبيد، ٢٠٠٠، ١٦) .

ويرى (Grantham, 2002, 5) أن رأس المال البشري هي معرفة ومهارات وخبرة العاملين والتي تعد محور الإبداع في المنظمات وبشكل خاص في استخدامهم للتقنيات الحديثة وعلاقاتهم التكاملية مع الزبائن .

ب. رأس المال الهيكلي

يتمثل رأس المال الهيكلي بالبنى التحتية الساندة والتي تشمل الأبنية ونظم العمليات والتقنيات .

فيعرف Sullivan رأس المال الهيكلي بأنه الهيكل الداعم لرأس المال الفكري ويتمثل بالعناصر المادية للمنظمة (عبيد، ٢٠٠٠، ١٦) .

وينظر (Grantham, 2002, 121) الى رأس المال الهيكلي نظرة أكثر عمقا وشمولا حينما يحددها بالنظم والإجراءات والهياكل والاستراتيجيات، التي يتم بموجبها تحقيق النظام الإنتاجي وتسليم المنتجات الى الزبائن في الموعد المحدد والتوافق والمواءمة مع المتغيرات البيئية.

وبصدد مكونات رأس المال الهيكلي يرى (Brooking, 1997, 7) ان أهم هذه المكونات هي فلسفة الإدارة وثقافة المنظمة ونظم تقانة المعلومات ونظم عمليات التكامل مع الزبائن .

ت. رأس مال العلاقات مع الزبون

ان المحور الرئيس لموضوع رأس مال العلاقات مع الزبائن يدور حول معرفة المنظمة بقنوات اتصالاتها مع الزبائن، والذين ينظر إليهم الكتاب على أنهم الزبائن الداخليين والخارجيين، اذ إن رضا الطرفين يعبر عن قدرة المنظمة في التعاون مع الزبائن .

ويرى Stewart أنها العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن ومدى الاحتفاظ بهذه العلاقة عن طريق تلبية متطلباتهم والاستماع الى مقترحاتهم ومشاركتهم في بعض إعمال المنظمة (عبيد، ٢٠٠٠، ١٣).

مما تقدم نرى امكانية مساندة ما عرضناه حول أهمية مكونات رأس المال الفكري في التأطير النظري للموضوع، وقد تم الاستدلال على ذلك من خلال طبيعة هذه المكونات ومضامينها التي تسهم في إرساء تصورنا لأنموذج بحثنا الحالي الذي سيتضمن هذه المكونات كمتغيرات مستقلة في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

٣. مفهوم ادارة الجودة الشاملة وأهميتها

ارتكز مفهوم ادارة الجودة الشاملة على أعمال مجموعة من الكتاب الذين تناولوا موضوع الجودة ومنهم Feijenbaum، Deming، Juran، Grosby، Ishikaw وان جوهر مفهوم Total Quality Management (TQM) يستند على فلسفة (TQC)

Total Quality Control والتي تستلزم تحقيق منتجات جيدة بدلا من اكتشاف عيوب في المنتجات فيما بعد .

فعرف (Kinlow, 1992, 86) إدارة الجودة الشاملة على أنها الاستراتيجية التي تستند الى تظافر جهود عالية في المنظمة لأغراض تحسين مستوى الجودة .
ويشير (Luthans *et.al*, 1994, 5) انه على الرغم من تعدد طرق تنفيذ TQM إلا ان الهدف المشترك هو الأخذ بنظر الاعتبار متطلبات الزبائن قبل الربح .
ويرى (النجار، ١٩٩٧، ٤١٦) ان TQM تغطي حلقات المنظمة جميعها وتتم مراقبة الجودة على مصادر التوريد والمدخلات والعمليات والمخرجات واستخدامها لضمان رضا الزبائن .

وينظر (Robot, 1998, 766) الى TQM على أنها نظام يغطي جميع أقسام المنظمة، ابتداءً من المجهز وحتى أدق تفاصيل العمليات التشغيلية وانتهاءً بالزبون ويستند الى التوثيق المتكامل للأساليب الفنية والإدارية لتوجيه إجراءات التعامل مع العاملين والمواد والمعلومات بأفضل الطرق لضمان رضا الزبائن .
ويرى (الخطيب، ٢٠٠٠، ١١٦) ان TQM هي فلسفة إدارية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي تستند عليها في المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من اجل الارتقاء بمستوى الأداء وتحسين عمليات المنظمة وتطويرها.

ويرى (العاني وآخرون، ٢٠٠٢، ٢٨) بأن TQM عبارة عن مدخل فكري وثقافي لضمان الجودة في المنظمة ابتداءً من المواصفات المطلوبة من الزبون مروراً بالتصميم والعمليات والمراحل اللاحقة، وتعتمد على تكامل جميع الأنشطة ومشاركة جميع العاملين .

اعتمادا على ما تقدم يمكن القول أن TQM عبارة عن مدخل فكري وإداري تعتمده الشركة لتحقيق التأمل والتنسيق بين جهود العاملين لتحقيق النجاح والنمو من خلال رضا الزبائن وتغطي عملياتها الحلقات الإدارية والتشغيلية للمنظمة وشعارها الجودة مسؤولية الجميع .

وتأتي أهمية TQM من كونها مدخلاً تم تطبيقه في العديد من المنظمات اليابانية والغربية بوصفه فلسفة إدارية تهيئ قاعدة لبناء نظام الجودة المتكامل. ويحدد (الشبراوي، ١٩٩٥، ٧-٨) أهمية TQM بالاتي :

١. تحسين ربحية المنظمة عن طريق تخفيض تكاليف العمليات الإدارية والتشغيلية وزيادة قدرة المنظمة على المنافسة .

٢. زيادة الفعالية التنظيمية، اذ تقود TQM الى العمل الجماعي وكفاءة في الاتصالات وتحقيق نوع من الولاء للمنظمة .
٣. تحقيق رضا الزبائن والتركيز على تلبية رغباتهم وأذواقهم .
٤. زيادة حركية المنظمة ومرونتها مع المتغيرات البيئية .

٤. عناصر ومرتكزات إدارة الجودة الشاملة

يشير (Price and Chan, 1993, 97) الى أن عناصر TQM تتمثل بالاتي:

- الأفراد العاملون في المنظمة : اذ تمكن الحصول على أفضل النتائج من خلال العمل الجماعي، وللوصول الى هذا الهدف لابد من التركيز على التدريب ومهارات الاتصال والتفاعل والتأثير .
- التطوير المستمر للجودة : يتم التطوير من خلال دورة تسمى PDCA، وهي مختصر لأربع كلمات (Plan, Do, Check, Action)، اذ تقوم المنظمة بتحديد الأهداف والوسائل والطرق وتنفيذ العمل والمراقبة، ومن ثم تصحيح الانحرافات ان وجدت.
- الخطوات : تتمثل في تحليل الموقف وتطوير خطة العمل والتنفيذ والتقييم ويحدد النموذج وبخطوات متسلسلة وتخصيص الطلبات وترجمتها الى خطوات عمل .
- الزبون : تركز ادارة الجودة الشاملة أساسا على الزبون وتفضيلاته .

وفيما يتعلق بالمرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة فيحدد (السلمي، ١٩٩٥، ٢٥-٢٧) هذه المرتكزات بالآتي :

١. قبول التغيير بوصفه حقيقة، والتعامل مع المتغيرات بدلا من تجاهلها .
٢. الاقتناع بأهمية البيئة المحيطة واستحداث أساليب التعامل مع مكوناتها والتأثير فيها .
٣. الاعتراف بالسوق وآلياتها بوصفه الأساس في نجاح الإدارة او فشلها .
٤. استعياب التقانة الجديدة كعنصر .
٥. الاستخدام الكفء لتقانة المعلومات .
٦. قبول المنافسة كواقع ضروري والسعي لتحقيق السبق على المنافسين من خلال التميز .
٧. إدراك الاستثمار الصحيح لجميع الطاقات والموارد وقدرات المنظمة .
٨. إدراك العالم كوحدة متكاملة والخروج من الحيز الإقليمي الى الحيز العالمي .
٩. إدراك أهمية التكامل مع الآخرين .

ثالثاً- الجانب الميداني

١. نبذة مختصرة عن عينة البحث

أ. وصف المنظمات المبحوثة : تم اختيار عينة من المنظمات الصناعية العاملة، قطاع الغزل والنسيج والألبسة في مدينة الموصل ميدانا لإجراء البحث وتتمثل هذه المنظمات في الآتي :

- مصنع غزل ونسيج الموصل .
- مصنع ولدي للألبسة الجاهزة في نينوى .
- شركة نسيج الحاج يونس .
- شركة نسيج جوارب النايلون .

ويعود سبب اختيار هذه المنظمات لجملة من المسوغات أهمها :

- كونها من المنظمات الصناعية الكبيرة في قطاع الغزل والنسيج في محافظة نينوى .
- منتجات هذه المنظمات ذات أهمية كبيرة تغطي العديد من الأسواق في محافظات القطر .
- قدم هذه المنظمات مقارنة بالمنظمات الأخرى .

وفيما يأتي تعريف مبسط لمنظمات عينة البحث :

الجدول ١
تعريف مبسط لمنظمات عينة البحث (*)

المنظمة	نبذة مختصرة عن المنظمة	منتجات المنظمة
مصنع غزل ونسيج الموصل	تأسس عام ١٩٥٤ ،أضيف معمل ثانٍ له بمكائن ومعدات سمي بمعمل ٢	إنتاج الأقمشة القطنية والبوليستر
مصنع الألبسة الجاهزة	تأسس المصنع عام ١٩٧٩ وبدأ الإنتاج الفعلي عام ١٩٨٠	صداري مدرسية،قمصان، بدلات عمل، ألبسة رياضية وألبسة متنوعة
شركة نسيج الحاج يونس	تأسست عام ١٩٥٥ ،تهدف الى استثمار رأس المال الخاص في صناعة النسيج	الأقمشة واليشماغ
شركة نسيج جورب النايلون	تأسست عام ١٩٥٨ ،تهدف الى استثمار رأس المال الخاص في الصناعات النسيجية	جوارب رجالية ونسائية وولادية

ب. نبذة مختصرة عن الأفراد المبحوثين: تم توزيع ٤٥ استمارة استبانة(**) على رؤساء مجالس الإدارات وأعضائها ومدراء الوحدات الرئيسة في المنظمات المبحوثة، وقد تم تصميم هذه الاستبانة ومتغيراتها بالاستفادة من دراسات (Mertins *et.al*, 2001) و(Lothgren, 1999) في مكونات رأس المال الفكري ودراسات (Price and Chan, 1993) و(السلمي، ١٩٩٥) في امكانية تطبيق الجودة الشاملة، ويشير الجدول ٢ الى عدد الاستمارات الموزعة على الأفراد في

(*) الكراس التعريفي للشركات المبحوثة.
(**) الملحق ١.

المنظمات عينة البحث في حين يشير الجدول ٣ الى سنوات خدمة المبحوثين، لانها تكتسب أهمية كبيرة بوصفها مؤشراً يدل على تراكم الخبرة .

ويتبين من الجدول ٣ ان ٧٨% من المبحوثين تزيد خدمتهم في منظماتهم عن ١٠ سنوات، مما يمكنهم من إعطاء تصور عن مكونات رأس المال الفكري وجودة المنتجات ومرتكزات تطويرها بهدف تنفيذ نظم جودة متقدمة .

الجدول ٢
توزيع استمارة الاستبانة على المبحوثين

المنظمات	عدد الاستمارات الموزعة
مصنع غزل ونسيج الموصل	١٨
مصنع الألبسة الجاهزة	١٢
شركة نسيج جورب النايلون	٧
شركة نسيج الحاج يونس	٨
المجموع	٤٥

الجدول ٣
سنوات خدمة المبحوثين

١ـ٥		٦ـ١٠		١١ـ١٥		١٦ـ٢٠		٢١ فأكثر	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
٢	٤	٨	١٨	١٢	٢٦	١٦	٣٦	٧	١٦

٢. اختبار أنموذج وفرضيات البحث

أ. العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري: يشير الجدول ٤ الى طبيعة علاقات الارتباط بين مكونات رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

الجدول ٤
العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	مكونات رأس المال الفكري			المؤشر الكلي
	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس مال العلاقات مع الزبون	
إدارة الجودة الشاملة	0.667*	0.814*	0.538*	0.827*

N=45 $P \leq 0.05$

المصدر: الجدول من اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

ويشير المؤشر الكلي الى وجود علاقة معنوية موجبة(*) إذ بلغ الارتباط 0.827، وبهدف توضيح العلاقات بين كل مكون من مكونات رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة نوضح الآتي :

- وجود علاقة معنوية موجبة بين رأس المال البشري وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة، اذ بلغ الارتباط 0.667 .
- أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة معنوية موجبة بين رأس المال الهيكلي وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة، اذ بلغ الارتباط 0.814 وتشير هذه النتيجة الى أن فلسفة الإدارة وثقافة المنظمة ونظم تقانة المعلومات ترتبط بشكل كبير بإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة .
- يشير الجدول ٤ الى وجود علاقة معنوية بين رأس مال العلاقات مع الزبائن وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة، اذ بلغ الارتباط 0.538 وتشير هذه العلاقة الى مدى مساهمة الزبائن الداخليين المتمثلين بالعاملين في المنظمة والخارجيين المتمثلين بالمجهزين والمنافسين والزبائن في رسم معالم جودة منتجات هذه المنظمات .

وبعد عرض وتحليل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة يمكن قبول الفرضية الرئيسة الأولى وفرضياتها الفرعية .

ب. تأثير مكونات رأس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة :
يعرض الجدول ٥ تأثير مكونات رأس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة على مستوى منظمات عينة البحث.

الجدول ٥
تأثير مكونات رأس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة

المتغيرات المستقلة / المتغيرات المعتمدة	B_0	مكونات رأس المال الفكري			R^2	F	
		رأس المال البشري B_1	رأس المال الهيكلي B_2	راس مال العلاقات مع الزبون B_3		محسوبة	جدولية

(*) جميع الاختبارات في البحث أجريت عند مستوى 0.05 .

إدارة الجودة الشاملة	0.849	0.211 *(4.85)	0.263 *(4.85)	0.151 *(3.961)	0.810	57	2.61

( ) تشير الى t المحسوبة N=45, P≤ 0.05, df(3-41),

المصدر: الجدول من اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

يبين الجدول ٥ تأثير مكونات رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة كمتغير معتمد ويدعمه قيمة F المحسوبة 57 وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند درجة حرية (3-41). وتدل قيمة معامل التحديد R2 ان 81% من الاختلافات في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في منظمات عينة البحث يفسره مكونات رأس المال الفكري، وان نحو 19% من المتغيرات في المتغير المعتمد تعود الى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها أنموذج البحث.

وقبل البت في قبول او رفض الفرضية الرئيسة الثانية وفرضياتها الفرعية نلاحظ معاملات B وقيم t لمكونات رأس المال الفكري، اذ يتبين أن أعلى تأثير لتلك المكونات يعود الى رأس المال الهيكلي وبنسبة 0.26 وبلغت قيمة t المحسوبة 4.91 وهي قيمة معنوية وتلتقي هذه النتيجة مع ما ذهب إليه (Brooking, 1997) من إن مكونات رأس المال الهيكلي المتمثلة بفلسفة الإدارة وثقافة المنظمة ونظم تقانة المعلومات والاتصالات وعمليات التكامل مع البيئة تشكل احدى الدعائم الأساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة. وجاء تأثير مكون رأس المال البشري في ادارة الجودة الشاملة بالدرجة الثانية، إذ بلغت نسبة تأثيره 0.21 وبلغت قيمة t المحسوبة 4.85 وهي قيمة معنوية، وتشير هذه النسبة الى أن قيم ومعارف ومهارات وخبرات العاملين تسهم في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في منظمات عينة البحث. وجاء تأثير رأس مال العلاقات مع الزبون في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة أخيرا وبنسبة 0.15 وبلغت قيمة t المحسوبة 3.96 وهي قيمة معنوية. ويعود سبب تأثير هذا المكون بنسبة قليلة الى ان معظم منظمات عينة البحث لا تمتلك شبكة علاقات جيدة مع الزبائن والمجهزين .

رابعاً- النتائج والتوصيات

١. النتائج

أ. يتمثل رأس المال الفكري في عدد من عاملي المنظمة الذين يتصفون بالابداع والابتكار والمعرفة والخبرة والمهارة .

ب. يتفق اغلب الكتاب والباحثون على أن مكونات رأس المال الفكري تتضمن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي وراس مال العلاقات مع الزبون .

ت. إن امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة يستمد دعمه من رأس المال الفكري في المنظمات المبحوثة .

ث. إن أعلى المساهمات في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة يأتي من رأس المال الهيكلي والذي يتمثل في فلسفة الإدارة وتقانتها

ومدى استخدامها لنظم وتقنيات متقدمة ثم جاء تأثير رأس المال البشري المتمثل بالعاملين المبدعين والذين يحملون الخبرة والمهارة .

ج. على الرغم من أهمية راس مال العلاقات مع الزبون إلا أن تأثيرها في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المبحوثة جاء معنويا، ولكن في الترتيب الأخير وقد يعود ذلك الى أسباب ذكرت في متن البحث .

٢. التوصيات

أ. يبدو من الضرورة دراسة وتعميق مضامين الفكر الإداري فيما يتصل بمكونات رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة، حيث وجد أنها تشكل الدافع القوي في تبني المنظمات لنظم متقدمة تحقق أهدافها .

ب. ضرورة تفكير إدارات منظماتنا بتطبيق ادارة الجودة الشاملة والنظر إليها وفق منظور استراتيجي، اذ إنها تقود الى امتلاك ميزة تنافسية لمواجهة التهديدات البيئية .

ت. ترصين جوانب القوة في منظمات عينة البحث فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة وتهيئة مستلزماتها وتجاوز محددات التطبيق .

ث. امكانية استثمار منظمات عينة البحث للمزايا التي يحققها رأس المال الهيكلي والبشري .

ج. يتطلب من المنظمات المبحوثة توجيه اهتمام اكبر الى الزبائن وإقامة شبكة علاقات متبادلة وجيدة معهم .

ح. العمل على تحقيق أفضل تكامل وانسجام مع المجهزين وإقامة علاقات جيدة مع الأفراد او المنظمات المجهزة والذين يسهمون في مستوى النظم والتقنيات المستخدمة .

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. احمد الخطيب، ادارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الإدارة الجامعية، مجلة الأمانة العامة للجامعات العربية، العدد ٣، عمان،الأردن،٢٠٠٠.

٢. علي السلمي، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو ٩٠٠٠، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، ١٩٩٥.

٣. عادل الشبراوي، الدليل العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة :ايزو ٩٠٠٠- المقارنة المرجعية، الشركة العربية للإعلام العلمي،شعاع،القاهرة،١٩٩٥.

٤. عامر العامري، وطاهر محسن الغالبي، رأس المال المعرفي: الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي، مؤتمر ادارة المعرفة في العالم العربي،٢٦-٢٨ نيسان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية .

٥. خليل إبراهيم محمود العاني، وآخرون، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو٩٠٠٠، الطبعة الأولى ،بغداد،العراق،٢٠٠٢.
٦. سعد العنزي، ونغم حسين نعمة، قياس رأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد ٩، العدد ٣١، ٢٠٠٢.
٧. فريد راغب النجار، ادارة الإنتاج والعمليات والتكنلوجيا، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، ١٩٩٧.
٨. نغم حسين عبيد، اثر رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي – دراسة ميدانية في الأداء التنظيمي في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة بغداد، ٢٠٠٠.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. Bonties, Nick, There is A price on your Head: Managing Intellectual Capital Strategecally ,Business Quarterly,60(4), Summer,1996.
2. Bonties, Nick, Intellectual Capital:An Exploratory Study That Developes Measures and Models, Management Decision,36(2), 1998.
3. Brooking,Anni, Intellectual Capital,London, International Thomson Business Press, 1997.
4. Granthan,Charles, Maximizing Human Capital, People Soft Inc,2002.
5. Hansen,M.T., Northria N.and Tierney , T.Whats Your Strategy for Management Knowledge, H.B.R vol.77 , 1999.
6. Kinlow, Dennis, Continuous Provment and Measurment for Total Quality, N.Y. McGraw-Hill book Co. 1992.
7. Luthans, et.al, New Paradigm Organization from Total Quality to Learning to World Class, Organizational Dynamics Winter,1994.
8. Lothgren, Anders, The Legal Protection of Structural Capital, Thesis in Low Economics and Commercial Law,1999.
9. Mertins, Kai, Heisig, Peter and Vorbeck, Jens, Knowledge Management: Best Practice in Europe Springer-Verloge Berlin Germany, 2001.
10. Price, J. Micheal, and Chen, E. Eva, Total Quality Management, California Management Review , vol.XXVII, No.12, Spring, 1993.
11. Robert S. Russell, Operation Management, Bernard Prentice Hall, Inc, New Jersey , 1998.
12. Urish, P.F., Knowledge Worker Productivity :The Biggest Challenge, California Management revenue, vol.14 ,No.2 , 1998.

ABSTRACT

The Role of Intellectual Capital Content in Possibility Application Total Quality Management – A study in a Selected Sample of Industrial Ninavah-Companies

The present research deals with both intillectual capital and total quality management in a comprehensive frame by bilding a calture and field frame to dtetrmine the role of intellectual capital contents , (Human capital, stractural capital, customer relational capital) in Possibility Application Total Quality Management–A study in a selected Sample of Industrial Companies / Ninavah.

In general the research tries to answer the following question :

1. Have the companies under study understanding about the concept and contents of intellectual capital?
2. Is there an abvious preceptive about concept and significant and dimitions of total quality management in companies under study?
3. What are the nature of the supply can which intellectual capital contents set forth to apply total quality management in companies under study?

The research has come out of set conclusions such as :

- The intellectual capital contents in companies under study can set forth to application total quality management in these companies.
- The best set forth came from stractural capital and human capital.

Based on the conclusion reach by the research a number of recommendations were set forth.