

أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة "دراسة ميدانية على جامعة سرت"

الدكتور / الطيب محمد القبي / أستاذ إدارة الأعمال المشارك / كلية الاقتصاد / جامعة سرت
الدكتورة / نجوى رمضان أمهني / محاضر بقسم إدارة الأعمال / كلية الاقتصاد / جامعة سرت

الملخص :

يعتبر مفهومي رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي أسهمت وبشكل كبير في تطوير الإصلاح المؤسسي، وكذلك في تحقيق البقاء والنمو للمؤسسات، إذا ما جرى استثمارهما بكفاءة وفعالية. وتأسيساً على ذلك ولطالما أن التحديات التي تواجهها المؤسسات كبيره وناجمة عن التطور المستمر والمتلاحق في مجال المعلوماتية، ومحاوله هذه المؤسسات لتحسين خدماتها المقدمة من جهة وتحسين مهارات وإبداع العاملين والتي تشكل مجملها رأس المال الفكري من جهة أخرى، يعد رأس المال الفكري من الأدوات المهمة والفاعلة والتي لا بد من أخذها في الحسبان والتركيز عليها في تطبيق مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة.

وبناءً على ذلك فإن هذه الدراسة تهدف بشكل أساسي إلى تقديم مفاهيم نظرية وعملية عن واقع رأس المال الفكري المتمثلة بأبعاده (رأس المال البشري، الهيكلي، والعلاقاتي)، ودوره في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. كما تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتوصيف نوع وقوة تأثير رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة. ويتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس بجامعة سرت، والبالغ عددهم قرابة (420) عضواً، حيث تم اختيار عينة من قرابة (201) عضواً بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد استرجعت (171) استبانة، وتم استبعاد (18) منها لعدم صلاحيتها للتحليل، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (153) استبانة، أي ما نسبته (76%) من إجمالي العينة. وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات المجمعة، وذلك باستخدام وسائل الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام التحاليل الإحصائية المختلفة كالتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الانحدار الخطي وغيرها من التحاليل الإحصائية. وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت، إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. وقد قدمت هذه الدراسة عدد من التوصيات، أهمها: العمل على اعتبار أن مفهومي رأس المال الفكري والجودة الشاملة من المفاهيم المهمة في الجامعة والعمل على ترسيخ القناعة النامة لدى العاملين بما بان تطبيق مفهوم الجودة الشاملة من أهم مسؤولياتهم في تحقيق الأهداف المطلوبة، وكذلك يتوجب على الإدارة العليا بالجامعة توفير كافة المتطلبات الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في الموارد المادية والبشرية والفنية، وإن تعمل بشكل جدي على وضع الخطط والبرامج التي تؤدي إلى تنابع تقديم الخدمات بصورة ممرحلة وفعالة، وذلك من خلال إعداد الخطط التشغيلية ومتابعتها وبشكل مستمر حتى يتم تحقيق الأهداف الاستراتيجية في نهاية المطاف.

الكلمات الدالة: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي، الجودة الشاملة.

Abstract

The concepts of intellectual capital and TQM are contemporary administrative concepts that have contributed significantly to the development of institutional reform as well as to the survival and growth of institutions. Based on this, the challenges faced by the institutions are great and the result from the continuous development in the field of informatics has improved the provided services on one hand, and the skills and creativity of the employees on the other hand. The intellectual capital is an important and effective tool which must be taken into consideration to apply the principles of TQM. Accordingly, this study aims primarily at presenting theoretical and practical concepts of the intellectual capital status (human, structural and relational capital) and its role in the possibility of applying the total quality at the University of Sirte. In addition, this study identifies and characterizes the type of intellectual capital impact on the possibility of applying the total quality of the university. The study population consists of all teaching staff members at the University of Sirte (420) members. A sample of about (201) respondents was selected in the simple random sampling method. (171) responses were retrieved and 18 were excluded due to their lack of validity for analysis. The number of questionnaires valid for the analysis was (153), or about (76%) of the total sample. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to deal with the collected data using descriptive and explanatory statistical methods using such as arithmetic mean, standard deviation, linear regression analysis and other statistical analysis. The results of this study are: a statistically significant effect of human capital on the possibility of applying total quality at the University of Sirte, and a statistically significant effect of structural capital on the possibility of applying the total quality at the University of Sirte. Furthermore, this study presented a number of recommendations, the most important of which are: creating the awareness to the concepts of intellectual capital and the total quality in the university in order to achieve the required objectives. The university should also provide all the requirements related to the application of TQM in terms of material, human and technical resources. It also should work seriously to develop plans and programs that lead to a gradual and efficient delivery of services through preparation and follow up of operational plans continuously until the strategic objectives are ultimately achieved.

Keywords: *intellectual capital, human capital, structural capital, relational capital, total quality.*

1. المقدمة :

نعيش الآن في عالم يطلق عليه إنفجار المعرفة ، وتخمة المعلومات ، عالم ينفعل بالمعلومة ، ويتفاعل معها ، وبشكل إنعكس على الحياة الإنسانية في جميع مجالاتها . وتعاضمت الفجوة بين الدول النامية و المتقدمة ، وأتسعت ظاهرة العولمة وأثرت بشكل كبير في المنظمات وإستراتيجياتها ، فأصبحت المؤسسات في ظل تلك التحولات تواجه جملة من المهام الشاقة المطلوب تحقيقها بأسرع ما يمكن، وذلك في ظل المطالب الملحة بمزيد من التميز في تقديم الخدمات ، ولن تستطيع هذه المؤسسات الوفاء بإلتزاماتها الجديدة في ظل الأزمة التي نعيش فيها . فالأزمة هنا ليست أزمة موارد مادية بل أزمة قيمة حقيقية وميزة تنافسية تتحقق من خلال الاهتمام برأس المال الفكري وتنميته، والذي يعد ضرورة تفرضها متطلبات العصر ، لتحقيق هدف من جملة أهداف كثيرة، وهذا الهدف هو إمكانية تطبيق الجودة .

وتعتبر مؤسسات التعليم العالي المكان الأمثل لصقل المواهب وإبراز القدرات وتشجيع الأفكار الجديدة ، لذلك فالقوى العاملة في هذه المؤسسات لا بد وأن تكون قادرة على مواكبة المتغيرات المتسارعة وهيئة جميع ما يلزم لمواجهتها ، إذ لا يمكن تصور مجتمع متقدم في إمكانياته المختلفة فقيراً في كفاءة رأس المال البشري . ومن هنا جاءت حتمية التركيز على رأس المال الفكري في

الجامعات الليبية ، قيادات و أعضاء هيئة تدريس وعاملين ، من أجل تحقيق أهداف الجودة الشاملة. وهذا ما حفزنا لتناول هذا الموضوع الحيوي للبحث في جوانبه المتعددة محاولين التعرف على أثر رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت.

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها :

جميع المؤسسات بما فيها الجامعات ، تواجه اليوم تحديات عظيمة جعلتها في أمس الحاجة إلى التطور والتغيير والتجديد، وإلى تبني المبدعين والحلول الإبداعية والأفكار الخلاقة ، حيث تحظى باهتمام متزايد في مختلف المجتمعات سواء المتقدمة أم النامية على حد سواء باعتبارها المصدر الاستراتيجي الذي يغذي المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية التي يحتاج إليها للنهوض بأعباء التنمية في المجالات الحياتية المختلفة. فالجامعة تمثل القيادة الفكرية والعلمية في المجتمع فهي بيت الخبرة ومعمل الفكر في شتى صوره، ورائدة التطور والإبداع وصاحبة المسؤولية في تنمية الثروة البشرية التي يمتلكها المجتمع وفي تنمية المجتمع ذاته (جاد الكري، 2010).

لذلك فإن القوى العاملة في تلك الجامعات لا بد أن تكون قادرة على مواكبة المتغيرات المتسارعة وتهيئة جميع ما يلزم لمواجهتها. ولمعرفة أهمية هذه الدراسة ومدى تأثير أعضاء هيئة التدريس بموضوع رأس المال الفكري تم إجراء دراسة إستطلاعية إشتملت على بعض المقابلات مع العمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية ، وبعض أعضاء هيئة التدريس. ومن خلال آرائهم تبين الآتي: أن البيئة التنظيمية غير مشجعة وداعمة للإبداع ، حيث: الافتقار إلى الإدارات المؤهلة لدعم بيئة التطوير والتجديد والإبداع، وكذلك ندرة برامج التنمية المهنية المرتبطة بتنمية مهارات وأساليب أداء العمل، إضافة إلى ضعف المشاركة في صنع القرارات على مستوى الكلية والجامعة، كما إن تصميم الهيكل التنظيمي للجامعة لا يضمن استيعاب التقنيات والمعارف الجديدة ، وكذلك ندرة البرامج التدريبية المتخصصة في مجال المعرفة وتطبيقاتها واستخدام التكنولوجيا الإدارية الحديثة

وفي ضوء كل ما سبق، وما تم التوصل إليه كمؤشرات أولية من خلال الدراسة الاستطلاعية ، وما أشارت إليه العديد من الدراسات السابقة، من أهمية رأس المال الفكري وتأثيره على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة، الأمر الذي يستحق الاهتمام والدراسة لهذه الظاهرة في مؤسسات التعليم العالي بدولة ليبيا وخاصةً الجامعات ، حيث يجب أن يمثل تطوير رأس المال الفكري أحد السمات المميزة لهذه المؤسسات .

ومن هنا يمكن تحديد المشكلة البحثية في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت ؟

و ستحاول الدراسة الحالية الإجابة عن التساؤلات البحثية الآتية:

1. هل تمتلك الجامعة تصوراً واضحاً عن أثر رأس المال الفكري وأهميته بالنسبة لمدى إمكانية تطبيق الجودة الشاملة؟
2. هل يوجد وعي كافي لدى إدارة الجامعة بأهمية تنمية رأس المال الفكري ؟
3. هل هناك إجراءات فعلية لإستقطاب رأس المال الفكري وتطويره والمحافظة عليه في الجامعة محل الدراسة ؟

4. هل يسهم رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقي في تحقيق التطبيق الفعال للجودة الشاملة في جامعة سرت ؟ .

3. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تقديم مفاهيم نظرية وعملية عن واقع رأس المال الفكري ودوره في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية :

1. التعرف على العديد من المفاهيم والقضايا بشأن رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.
2. تحديد وتصنيف نوع وقوة تأثير رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت .
3. إستطلاع الميدان المبحوث من حيث إدراكه وإملاكه لتصورات معينة عن مكونات متغيرات الدراسة وهما رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.
4. صياغة بعض المقترحات والتوصيات والتي قد تسهم في تحقيق الإستغلال الأمثل لرأس المال الفكري في جامعة سرت بهدف تحقيق الجودة الشاملة .

4. أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة من خلال تناول التأثير بين مفهوم رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقي ، وإمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت، حيث يعتبر هذا الموضوع من المواضيع الحديثة في التطوير الإداري ويمكن تحديد أهمية الدراسة في الأتي :

1. الإسهام في نشر وتعزيز الوعي حول أهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التطبيق الفعال للجودة الشاملة .
2. إضافة دراسة جديدة تتعلق بآثار رأس المال الفكري للدارسين والمهتمين بالبحث العلمي.
3. حداثة موضوع رأس المال الفكري وتطبيقاته في المجتمع الليبي، والنقص الواضح في الكتابات والأبحاث في هذا المجال .
4. لفت نظر وإنتباه أعضاء التنظيمات الإدارية إلى ضرورة تفعيل رأس المال الفكري لما له من أثر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

5. فرضيات الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت فرضية الدراسة الرئيسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسة **Ho** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى **Ho₁**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت .

الفرضية الفرعية الثانية **Ho₂**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت .

الفرضية الفرعية الثالثة **Ho₃**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلاقتي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت .

6. حدود الدراسة :

إقتصرت الدراسة على الحدود التالية :

الحدود الموضوعية : تناولت هذه الدراسة موضوع رأس المال الفكري وأثره على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة .

الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة خلال شهري مارس وإبريل 2018 م.

الحدود البشرية : إقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بجامعة سرت .

الحدود المكانية : شملت هذه الدراسة جامعة سرت بمدينة سرت الليبية .

7. الإطار النظري والدراسات السابقة :

1.7 رأس المال الفكري:

رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة من المواضيع الإدارية المعاصرة التي أسهمت بشكل كبير في تحقيق البقاء والنمو للمؤسسات أياً كان نوعها ، إذا ما جرى استثمارها بكفاءة وفاعلية . وتأسيساً على ذلك ولطالما أن التحديات التي تواجهها المنظمات كبيره وناجمة عن التطور المستمر والمتلاحق في مجال المعلوماتية ، ومحاولة المنظمات لتحسين خدماتها المقدمة من جهة وتحسين مهارات وإبداع العاملين والتي تشكل بمجملها رأس المال الفكري من جهة أخرى ، يعد رأس المال الفكري من الأدوات المهمة والفاعلة والتي لا بد من أخذها في الحسبان والتركيز عليها في محاولة تطبيق مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة .

عليه ... فإن دراسة وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة يسهم في تحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة من جهة ويضمن لها البقاء والنمو في عالم شديد المنافسة من جهة أخرى.

1.1.7 مفهوم رأس المال الفكري:

إن رأس المال الفكري هو المفهوم للأصل الجديد والرئيسي الموجود في إقتصاد المعلومات ، وإن هذا الأصل غير ملموس، ولكن يمكن تجسيده بتوصيفات مختلفة مثل براءات الاختراع والإبتكارات الطبيعية ، وعلى عكس الموجودات المادية الأخرى، فإنها تحتوي على البذور الفكرية والطاقة الأساسية لتجديد نفسها بنفسها من خلال توسيع الإختراع وحب الفضول والإستطلاع والإستكشاف

(فتحي ، 2013). وقد وصفه (Allen et al ., 2013) بأنه الخبرات المجتمعة والحكمة والمعرفة والمهارات الشخصية ، وهو المعرفة الموجودة في مؤسسة ما والتي يمكن أن تستعمل لخلق ميزة تنافسية للمؤسسة (عبيد، 2014) . ويرى (Rodrigues, 2015) بأنه الأصول غير الملموسة ومصادر المعرفة الخفية التي تساعد في خلق الميزة التنافسية ، وهناك من يرى ان رأس المال الفكري ما هو إلا كم من المهارات والمعرفة القيمة التي تراكمت لدى الفرد بمرور الوقت (الطائي والزبيدي، 2017) ، ويضيف (القي ، 2017) أن هذه المهارات يمكن إستثمارها من خلال التدريب والتطوير المستمرين. بالإضافة إلى أن هذه المهارات لا تتركز في مستوى إداري معين دون غيره ولا يشترط توافر شهادات أكاديمية عالية لمن يتصف به (صالح ، 2001) ، أو هو المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها بشكل صحيح لصالح المنظمة (العنزي، 2001).

وبناءً على ما تقدم من تعريفات يمكن القول أن رأس المال الفكري يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالٍ ، تمتلكها مجموعة محددة من العاملين دون غيرهم ، وأنه يمثل موجودات فكرية غير ملموسة لها الأثر الأكبر على زيادة الموجودات المادية الأخرى ، وأنه لا ينشأ من فراغ بل يحتاج إلى بناء يتضمن إستقطاب ثم صناعة ثم تطوير ثم المحافظة عليه . وفي حال تم ترصين هذا البناء فإنه يصبح بمثابة سلاح قوي يضمن للمنظمة البقاء والتميز في عالم الأعمال .

2.1.7 مكونات رأس المال الفكري:

على الرغم من إختلاف الباحثين والمهتمين بهذا الموضوع حول مفهوم رأس المال الفكري ، إلا أن أغلب الأراء أعتبرت أن المكونات الرئيسية لهذا الموجود غير الملموس هي : رأس المال البشري ، ورأس المال الهيكلي ، ورأس المال العلاقتي (Stewart,1997) (Guthire & Petty,2000) ، (الفضل ، 2009) ، (الجميلة ، 2005) ، (الحفاف، 2006)، (السمالك، 2007) ، (القي ، 2017) ، (الطائي والزبيدي، 2017) ، (أحمد، 2007) .

1.2.1.7 رأس المال البشري:

إذ يمثل رأس المال البشري كافة المعرفة الموجودة في عقول الأفراد سواءً كان المبدعين منهم أو الأفراد العاديين ، فلكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تناسب إمكانياته (عبد و خليفة ، 2016) ، فهو تجميع للمعارف والمهارات والقدرات والكفاءات التي حصل عليها البشر على مدى حياتهم من خلال المشاركة في أشكال مختلفة من التعليم والتدريب الرسمي وغير الرسمي والمستخدم في النشاط الإنتاجي لصالح الأفراد والمنظمات والمجتمع (الروسان والعموش، 2017) ، (عبد و خليفة ، 2016) ، (Ardichvili et al ، 2012). ويعدده الكثير من الباحثين المورد الرئيسي الذي يشكل رأس المال الفكري (فتحي، 2013) ، (معارج ، 2017)، (Mariana, 2015). وينظر إلى هذا المورد على أنه أصل من الأصول المنتجة والقابلة للقياس ، ومن ثم فإن له تكاليف وعائد نتيجة الإنفاق على هذا الأصل ، لذلك باتت النظرة إلى هذا المورد نظرة استثمارية بعدما كانت نظرة إستهلاكية (جاك فيليب و رون ستون ، 2006) . إذ يمثل مجموعة من الطاقات البشرية التي يمكن إستغلالها من جانب المنظمة ، بهدف تحقيق أهدافها والتغلب على غيرها من المنظمات المنافسة ، بأداء متميز ومبتكر من خلال هذه الطاقات ، والتي يتم تطويرها وتعزيزها بشكل مستمر من خلال إستراتيجية محددة الأبعاد والمعالم . ويعرفه كلاً من (Nieves , Quintana, 2016) و (السعيدى

(ومعارج، 2017) بأنه المعرفة والمهارات وقدرات الموظفين المكتسبة من خلال نظام التعليم وتجربة العمل الذي يشكل رأس المال البشري المتوافر في المنظمة . وهناك توافق عام في الآراء بين المهتمين وصناع القرار حول رأس المال البشري وأهميته وبأنه واحد من أهم مصادر الأداء على المستويين الاقتصادي والإجتماعي ، لكونه يمثل قدرات الأفراد ، أو القدرة الجماعية للمنظمة على إستخراج أفضل الحلول (Tamasauskiene, Poteliene, 2013) ، (Lim , chan, 2010).

2.2.1.7 رأس المال الهيكلي :

ويشمل مجموعة من المكونات المتمثلة بالعمليات الإدارية وأنظمة المعلومات والهيكل التنظيمي ، والملكية الفكرية ، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها المنظمة ولا تظهر في ميزانيتها العمومية (عطيه، 2006) ، (عبدالقادر، 2014) . ويرى كلاً من (الطائي والزبيدي، 2017) ان رأس المال الهيكلي يتكون من قسمين هما رأس المال الهيكلي التنظيمي الذي يتمثل بعمليات نقل المعرفة وأنظمة تقنية المعلومات والوثائق ، ورأس المال الداخلي الذي يتمثل بالخصائص الفكرية التي تشمل براءات الإختراع والتراخيص والعلامات التجارية وغيرها.

3.2.1.7 رأس المال العلاقي :

يشير إلى تلك الروابط الإيجابية الطويلة الأمد بين المنظمة وعملائها ومورديها ومنافسيها وأصحاب المصلحة والعاملين ، والتي تعود بالنفع على المنظمة (Isaac et al ., 2010) ، (عبدالقادر، 2014) ، وهو يعكس قدرة المنظمات على التفاعل الاجتماعي مع مجتمع الأعمال والأطراف الخارجية المتمثلين بالموردين والموزعين والمستهلكين (Abdulati et al., 2012) ، فالمنظمات لا تعمل في نظام معزول بل في نظام مفتوح متفاعل مع بيئتها (Hus & Sabherwal, 2012). ويتكون رأس المال العلاقي من عدد من الأجزاء التي تتعلق برضا العميل أو الزبون والإحتفاظ به وتمكينه وإشراكه في أعمال المنظمة وصفقاتها وتبادل المعلومات والأفكار معه (العنزي وصالح، 2009) ، ولهذا يمكن القول أنه يمثل حلقة الوصل بين المكونات الأخرى لرأس المال الفكري ، إذ يربط بين رأس المال البشري والهيكلي من جهة وحاجات العملاء وأذواقهم ورغباتهم بشكل مباشر أو غير مباشر من جهة أخرى (الطائي والزبيدي، 2017) ، (Selim & Khalil , 2011) ، (عبيد ، 2000).

3.1.7 خصائص رأس المال الفكري :

حدد (الشرييني، 2011) مجموعة من الخصائص لرأس المال الفكري :

1.3.1.7 الخصائص التنظيمية : وترتبط ببيئة المنظمة التي تتضمن :

1. تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإستراتيجية الإدارية .
2. المرونة في نوعية الهياكل والتي تساعد على التحديد المستمر من خلال الأفراد .
3. البعد عن المركزية الإدارية بشكل كبير .

2.3.1.7 الخصائص المهنية : وترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن :

1. إمتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب إستبدالهم .
2. التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية .

3.3.1.7 الخصائص السلوكية و الشخصية : وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي ، وتتضمن :

1. ميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة ، والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة التي تتسم بعدم التأكد .
2. الإستفادة من خبرات الآخرين ، ومبادرته بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة (الإنتفاع على الخبرة) .

ومما سبق نستنتج ان رأس المال الفكري يتضمن خصائص عديدة من بينها القدرة العقلية ذات المستوى المعرفي العالي ، وأنه يتمثل بالأصول الفكرية غير الملموسة ، ولا ينشأ من فراغ بل يحتاج إلى بناء داخل المنظمة ، يمكن إستقطابه ، صناعته ، تطويره ، ثم المحافظة عليه ، إضافة إلى أنه يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للمنظمة والقيمة السوقية لها .

4.1.7 أهمية رأس المال الفكري :

أن رأس المال الفكري لا يمكن رؤيته أو الإمساك به أو تقسيمه ، ويعد السبب الرئيسي لتناول هذا المفهوم وتزايد أهميته هو ظهور مفهوم إقتصاد المعرفة والذي دفع المنظمات إلى الإهتمام به ، وتغيير معارفها وإستراتيجياتها من إدارة الموجودات الملموسة إلى إدارة الإستثمارات غير الملموسة من خلال إمتلاكها للموجودات الفكرية لضمان البقاء والإستمرار وتعزيز قيمة المنظمة . وترجع أهمية رأس المال الفكري للمنافع التالية (حسن ، 2016):

1. العائد المتوقع من الإستثمار في رأس المال الفكري .
2. تحديد قيمة عناصر رأس المال الفكري القابلة للتداول .
3. تحقيق رقابة على عناصر رأس المال الفكري لغرض إعداد التقارير المالية .
4. مساعدة الإدارة على الرقابة وتقويم أداء عناصر رأس المال المعرفي .
5. المساعدة على دعم المزايا التنافسية للمنظمة .
6. المساعدة في تخفيض درجة عدم التأكد والتعقيد والتشابك في التعاون بين المنظمات فيما يتعلق بتبادل الخبرات .

2.7 الجودة الشاملة :

1.2.7 مفهوم الجودة الشاملة:

تعد قضية الجودة وإدارتها من القضايا المهمة والملحة في الوقت المعاصر في ظل ما فرضه الواقع المعاصر والتوقعات المستقبلية التي تتجه جميعاً بإتجاه العولمة وما نتج عنها من ظاهرة التنافسية والإنتفاع العالمي في كافة المجالات وخاصة في ظل ثورة المعلومات والإتصالات والمعرفة . وإدارة الجودة الشاملة عبارة عن توجه علمي يسيطر الآن على فكر وتصرفات أهل الإدارة في مختلف مستوياتهم ، ويحكم كثيراً من قرارات الإدارة في كل المجالات (الغامدي ، 2014). فالجودة عبارة عن مدخل أو منهج نحو الإرتقاء

بأداء المنظمة من خلال التحسين المستمر للأعمال التي تقوم بها وذلك بإعتمادها على المعايير والإجراءات المستخدمة التي تعمل على رفع مستوى الأداء وتوحيد جهود العاملين في المنظمة وفق أسلوب العمل الجماعي لكافة المستويات في المنظمة لتكون المخرجات ذات جودة وتحقق المنافع للمنظمة وللمجتمع (الجبوري والتميمي، 2017)، (داود وأخرون، 2016).

أما عن مصطلح الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي فيمكن تعريفها بأنها مجموعة من الأنشطة التي تعمل عليها الإدارة العليا لتلك المؤسسات لتحقيق رضا المستفيد الداخلي والخارجي، وتشمل تلك الأنشطة كل ما يتعلق بتحقيق جودة الأداء من مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم والتحسين المستمر، وهي أسلوب إستراتيجي يقوم على التعاون والإحساس بالمسؤولية بين العاملين في أداء الأعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي إلى تحقيق وتميز وتفوق عال في عناصر النظام التعليمي مع الإستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية، تحقيقاً لحاجات ورغبات المستفيدين وإعتماداً على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء (القيي والفرج، 2014).

2.2.7 علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة :

إدارة الجودة الشاملة تعني إدارة الكل لتحقيق التميز (حسين، 2007)، والعلاقة بينها وبين رأس المال الفكري علاقة تبادلية (عبدالعزیز، 2006)، حيث تعتمد الأولى على قيمة رأس المال الفكري في المنظمة، كما أن الأخير يمكن تدعيمه وكذا مبادئ هذه الإدارة ورفع قيمته من خلال تطبيقات أسلوب إدارة الجودة الشاملة. كما أن كفاءة رأس المال البشري تكون من خلال الإدارة وكذلك الإستثمار الكفاء للمعارف والمهارات، وهو أحد أهم ما تعتمد عليه الجودة الشاملة كونها تسعى إلى إرضاء العميل، أما قيمة رأس المال الهيكلي فتزداد بزيادة التشكيلات الخاصة بفرق العمل الفعالة، وإدارة المعلومات وتوفير أساليب الرقابة والتخطيط الذاتي وكذلك تصميم ونمذجة العمليات، وقيمة رأس المال العلاقي تزداد بتوفير البرامج التدريبية المتنوعة وكذلك الأساليب التحفيزية الجماعية مستندة على المهارات وأنظمة التقييم للوصول إلى جودة المخرجات وإرضاء العميل (برقي، 2007). فالحاجة إلى رأس المال الفكري من أولويات وأساسيات عمل المنظمات على إختلاف أنواعها لأنه من الموجودات والمعرفة غير الملموسة ذات الصلة برسالة المنظمة وأهدافها. (Edvinson, 2000)، ويمكن من خلال تلك المعرفة توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية وقابلة للتنفيذ وتمتع بمستوى عالي من الجودة (اليوزيكي، 2001).

وتختلف أهمية حاجة المنظمات إلى مكونات رأس المال الفكري بإختلاف طبيعة نشاطها، وبذلك فإن تأثير مكونات رأس المال الفكري على جودة المنتجات يختلف بإختلاف المنظمات (عبد، 2009)، (قويدر وأنساعد، 2011). ويوصي (عبدالوهاب وعبدالجبار، 2017) بضرورة قيام المنظمات بتدريب العاملين على برنامج الجودة لتعزيز الوعي حول مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافتها من خلال نشرات متخصصة فضلاً عن تنظيم مؤتمرات وندوات حول إدارة الجودة الشاملة والإستفادة من راس المال الفكري الموجود في المنظمة بما يمتلكه من معرفة وخبرات والإستمرار بتحفيظه لإطلاق الفكرة الإبداعية وجعله ضرورة إستراتيجية.

3.7 الدراسات السابقة:

دراسة القبي (2017) بعنوان : أثر الإستثمار في رأس المال البشري على التنمية الاقتصادية بجامعة سرت - دراسة حالة، والتي إهتمت بكيفية إنشاء رأس المال البشري عن طريق الإستثمار في العنصر البشري بجامعة سرت ، والتعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في جامعة سرت حول أهمية الإستثمار في رأس المال البشري بأبعاده المتمثلة ب(المعرفة والخبرة ، والإبداع ، والإبتكار) على التنمية الاقتصادية بجامعة سرت . وتم إستخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددها (102) عضواً تم إختيارها بطريقة عشوائية . وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإستثمار في رأس المال البشري على التنمية الاقتصادية في جامعة سرت ، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستثمار المعرفة على التنمية الاقتصادية في مؤسسات التعليم العالي . بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستثمار الخبرة على التنمية الاقتصادية في جامعة سرت .

كما قدم الزبيدي (2017) دراسة بعنوان : الأنماط القيادية ودورها في تعزيز رأس المال الفكري. اهتمت بتحليل العلاقات بين الأنماط القيادية ورأس المال الفكري عن طريق بناء إطار معرفي لهذه المتغيرات ، وبيان تأثير الأنماط القيادية في بناء وتعزيز رأس المال الفكري . وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من(186) من الرؤساء والمؤوسين في وزارة الداخلية في العراق . وتوصل البحث إلى تفاوت تأثير الأنماط القيادية في بناء وتعزيز رأس المال الفكري ، وأوصت الدراسة بضرورة إستحداث وحدة ضمن الهيكل التنظيمي تحت مسمى وحدة رأس المال الفكري.

وأجرى كلاً من بوعلاق وعمامرة (2017) دراسة بعنوان : دور رأس المال الفكري في التغيير التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية . للتعرف على الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري بإبعاده (البشري ، والهيكلية ، والعلاقاتية) في إحداث التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية ، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من مجموعة من العاملين في مؤسسة الإسمنت البالغ عددها (30) مفردة ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي لرأس المال الفكري ودور وأثر واضح للأفراد والكفاءات والمهارات البشرية في مؤسسة الإسمنت.

وفي نفس السياق قدم (Ajisafe , Abosedo , 2015) دراسة بعنوان : تأثير رأس المال البشري على الأداء التنظيمي لشركة الأدوية في كينيا ، هدفت إلى معرفة تأثير رأس المال البشري على الأداء التنظيمي للصناعات الدوائية ، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي توفير جودة التعليم والتدريب ذات الصلة بمتطلبات الصناعة ، حيث أظهرت النتائج ضعف في مستويات التعليم والتدريب وتطوير المهارات ونظم إدارة المعرفة . وأوصت الدراسة بإعتماد نظام التدريب الألماني المزدوج للتعليم المهني لتسهيل وتعزيز الربط بين قطاع التعليم والصناعة ، وأنه لا بد من تعزيز إدارة المعرفة من خلال العمل الجماعي والشبكات الاجتماعية، ونظم إدارة المعرفة ، والتدريب وتعزيز تنمية المهارات .

كما قدم (Pakorn, 2013) دراسة بعنوان : رأس المال البشري الفردي والأداء - دراسة تجريبية . وقد هدفت الدراسة إلى إستكشاف العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي وأداء الممرضات في تايلند ، فضلاً عن تطوير إختبارالعلاقات

نظرياً بين أبعاد متعددة من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي وسلوكيات الموظف والأداء من خلال التأكيد على آليات تجريبية بينهما ، وتم استخدام الإسبارة كأداة لجمع المعلومات وبلغت عينة الدراسة (550) مفردة . وبينت الدراسة أنه يمكن للمستشفى تحقيق الفاعلية وتحسين الداء من خلال تحقيق الكفاءة في إدارة رأس المال البشري والاجتماعي .

في حين قدم معارج (2017) دراسة بعنوان : قياس إستجابة رأس المال البشري للإستثمار في عناصره . هدفت إلى مناقشة تأثير الإستثمار في رأس المال الفكري بأبعاده (التدريب، التعليم ، إدارة المعرفة ،وتطوير المهارات) وعناصره (المعرفة،المهارات ، القدرات ، القيمة) لدى موظفي مكتب التفتيش العام بوزارة الثقافة في العراق ، وإعتمدت الدراسة على الإسبارة كأداة في جمع البيانات والمعلومات . وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروقات في توجهات المديرين والموظفين بشأن للإستثمار في رأس المال البشري ، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير إستراتيجية متكاملة للإستثمار في رأس المال البشري لأن الإتجاه العام في تراجع والذي ينعكس سلباً على رأس المال البشري .

كما قدمت عبيد (2014) دراسة بعنوان : اثر الإستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة . هدفت إلى تحديد أثر الإستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة كدراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين ، وتكونت عينة الدراسة من (213) موظفاً تم إختيارهم بطريقة عشوائية . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينة رأس المال الفكري وتحقيق الجودة الشاملة بشؤون الجمارك ، وأن هذه العلاقة تعزى لمجموعة من العوامل الديمغرافية وهي : الجنس ، العمر،المؤهل التعليمي،الوظيفة،سنوات الخبرة،الإدارة التابع لها .

واجرى عبد (2009) دراسة بعنوان : أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة إستطلاعية في جامعة تكريت . وقد توصلت الى وجود علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة وهو (رأس المال البشري ، والهيكلي ، والعلاقاتي ، الاجتماعي ، والثقافي) وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

وأجرى لويذة (2016) دراسة بعنوان : دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة - دراسة حالة . هدفت إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده الكتمثلة في (رأس المال البشري ، والهيكلي ، والعلاقاتي) في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الأسمت محل الدراسة ، وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة ، وأوضحت الدراسة أيضاً توفر أبعاد كلاً من رأس المال البشري والهيكلي بدرجة أكبر وإسهام يفوق رأس المال العلاقتي .

1.3.7 التعقيب على الدراسات السابقة :

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ، كون هذه الدراسة من أوئل الدراسات التي تبحث موضوع أثر رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا ، والسعي إلى إقتراح جملة من التوصيات بهدف تحقيق هدف الدراسة. كما تتفق الدراسة مع الدراسات الأخرى من حيث الأهداف ، حيث أن جل الدراسات تناولت أثر رأس المال

البشري على بعض المتغيرات كدراسة (القبلي، 2017) ودراسة (الزبيدي، 2017) ودراسة (بوعلاق وعمامرة، 2017)، ودراسة (Pakorn, 2013)، ودراسة (Ajisafe, Abosede, 2015). ومن الدراسات ما تناول أهمية رأس المال الفكري ومدى إستجابته للإستثمار كدراسة (معراج، 2017).

وعلى الرغم من أن بعض الدراسات تناولت أثر رأس المال الفكري على الجودة الشاملة كدراسة (عبد، 2009)، ودراسة (عبيد، 2014)، ودراسة (لويزة، 2016)، إلا أنها - الدراسات - لم تتفق حول أبعاد رأس المال الفكري التي تناولتها كلاً منها، من حيث الأهمية والترتيب في تأثيرها على الجودة الشاملة. لذا فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال ثلاث أبعاد وهي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقي). كما إستفاد من الدراسات السابقة في بناء فكرة عامة عن الدراسة وتحديد الفجوة البحثية بين هذه الدراسات والدراسة الحالية وتحديد المتغيرات التي تتضمنها الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على أساليب ومناهج البحث التي تم إستخدامها في هذه الدراسات السابقة، والتأسيس عليها لتكون أساساً منطقياً يعطي تبريراً لما تم تحديده وبنائه سواءً بالنسبة لإطار الدراسة أو تساؤلاتها البحثية أو صياغة فروضها وأهدافها.

8. الطريقة والاجراءات:

تضمن هذا الجانب وصفاً للطريقة، والإجراءات التي تم استخدامها في الدراسة، من حيث المنهجية، وتحديد مجتمع الدراسة وعينته، كما شمل وصفاً لكيفية إعداد أداة الدراسة، ومتغيراتها وإجراءات التأكد من صدقها، وثباتها، إضافة إلى بيان المعالجة الإحصائية التي استخدمت في استخلاص النتائج، وتحليلها.

1.8 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي Descriptive Approach وذلك لتحليل وتصنيف المتغيرات موضوع الدراسة، من خلال الإجابات المختلفة لمفردات العينة على العبارات التي تضمنتها أداة الدراسة (الاستبانة)، بهدف معرفة مدى تأثير رأس المال الفكري على تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. وقد استخدم هذا المنهج أيضاً من أجل جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، الذي يعتمد بدرجة كبيرة على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، والإهتمام بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كينيفياً وكمياً. كما أختير هذا المنهج لمناسبته لأغراض الدراسة حيث أن المنهج الوصفي "يحاول وصف الظاهرة موضوع البحث، ويفسر ويقارن ويقوم أماً في الوصول إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن تلك الظاهرة، دون تدخل الباحث في مجرياتها" (الخطيب، 2002، ص 2).

2.8 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس بجامعة سرت، و البالغ عددهم قرابة (420) عضواً، وهم يتوزعون على جميع الكليات بالجامعة. ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد على جدول krejcie and Morgan (1970)، حيث تحدد حجمها بعدد

(201) عضواً، تم اختيارها بواسطة العينة العشوائية. وقد تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة المستهدفة، وقد استرجعت (171) استبانة، وتم استبعاد (18) منها لعدم صلاحيتها للتحليل، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (153) استبانة، أي ما نسبته قرابة (76%) من إجمالي العينة المستهدفة، وهي نسبة يمكن الاعتماد عليها في الدراسة من الاستبانات الموزعة، وتعتبر نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية (عبيد، 2003).

3.8 متغيرات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1.3.8 المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقي).

1.3.8 المتغير التابع: وهو المتغير الذي يقاس أثر تطبيق المتغير المستقل عليه، ويتمثل المتغير التابع في هذه الدراسة في الجودة الشاملة.

4.8 طرق جمع البيانات:

تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على جمع البيانات والمعلومات اللازمة والمتعلقة بمشكلة الدراسة من مصادر البيانات الأولية والثانوية كالتالي:

1.4.8 البيانات الثانوية: تم الاعتماد في جمع البيانات الثانوية اللازمة للدراسة على الكتب والدوريات والمقالات والتقارير التي تناولت موضوع البحث بطريقة مباشرة أو غير مباشرة والتي ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة.

2.4.8 البيانات الأولية: تم الاعتماد في جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة على استبيان أعد خصيصاً لهذا الغرض موجهاً إلى أعضاء هيئة التدريس بجامعة سرت، كما قام الباحثان بتوزيع الاستبانات والتأكد من فهم فقراته من قبل المستقنين.

5.8 أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، نظراً لسهولة تطبيقها وتحليل نتائجها، ولأنها تغطي جوانب كثيرة من موضوع الدراسة بالمقارنة مع الأدوات الأخرى لجمع المعلومات، حيث قام الباحثان بإعداد استبانة مكونة من عدة أبعاد تخدم أهداف الدراسة وللوقوف على واقع رأس المال الفكري وأثره على تطبيق الجودة الشاملة بجامعة سرت، حيث أحتوت الاستبانة على (25) فقرة، (5) فقرات لها علاقة برأس المال البشري و(5) فقرات تتعلق برأس المال الهيكلي و(5) فقرات برأس المال العلاقي. بينما أحتوى المتغير التابع (الجودة الشاملة) على (10) فقرات. في حين أشتمل الجزء الأول للاستبانة على المعلومات الشخصية الأولية للعينة كالعمر والجنس والمؤهل العلمي والوضع الوظيفي.

6.8 خصائص عينة الدراسة:

يوضح الجدول (1) نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة، حيث يتضح أن قرابة 78.4% من الباحثين كانوا ذكوراً، وأن قرابة 21.6% كانوا إناثاً. أما فيما يتعلق بالعمر، فيتضح أن الفئة العمرية ما بين 45 إلى 50 سنة هي الفئة الأكثر بين الباحثين من أفراد عينة الدراسة، حيث حققت ما نسبته 28.1% من الأجمالي

جدول (1): خصائص عينة الدراسة

م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	من 25 إلى 30 سنة	7	4.6%
		من 30 إلى 35 سنة	35	22.9%
		من 35 إلى 40 سنة	24	15.7%
		من 40 إلى 45 سنة	31	20.3%
		من 45 إلى 50 سنة	43	28.1%
		51 سنة فأكثر	13	8.5%
المجموع			153	100%
2	الجنس	ذكر	120	78.4%
		أنثى	33	21.6%
المجموع			153	100%
3	المؤهل العلمي	ماجستير	83	54.2%
		دكتوراه	70	45.8%
المجموع			153	100%
4	الدرجة العلمية	مساعد محاضر	65	42.5%
		محاضر	58	37.9%
		أستاذ مساعد	27	17.6%
		أستاذ مشارك	2	1.3%
		أستاذ	1	0.7%
المجموع			153	100%
5	الموضع الوظيفي	عضو هيئة تدريس	111	72.5%
		رئيس قسم وعضو هيئة تدريس	38	24.8%
		عميد كلية	4	2.6%
		المجموع	153	100%

تليها الفئة العمرية من 30 إلى 35 سنة، حيث بلغت ما نسبته 22.9%. وبالنسبة إلى المؤهل العلمي، فقد تبين أن أكثر من نصف الباحثين من حملة الإجازة العالية (الماجستير) أي قرابة 54.2%، وأن حوالي 45.8% من المستجيبين هم من حملة شهادة الدكتوراه. أما فيما يتعلق بمتغير الدرجة العلمية، فقد أوضحت النتائج أن قرابة 42.5% هم على درجة مساعد محاضر، يليهم

محاضر، حيث شكلت نسبتهم من إجمالي المبحوثين قرابة 37.9%. والجدول (1) يوضح بقية نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لعينة الدراسة:

7.8 صدق وثبات أداة جمع البيانات:

1.7.8 الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين من أعضاء هيئة التدريس من مختلف التخصصات بجامعة سرت في هذا المجال، بلغ عددهم (6) محكمين، وطلب منهم قراءة فقرات الاستبانة، وإبداء الرأي في درجة وضوحها، وسلامة صياغتها اللغوية، ودرجة ملاءمتها للمجال الذي تنتمي إليه، وإضافة أو حذف فقرات، واقتراح أو إضافة مجالات، وأخيراً بيان وجهات النظر بشكل عام عن درجة ملائمة الاستبانة لموضوع الدراسة المتمثل في رأس المال الفكري وأثره على تطبيق الجودة الشاملة إلى أن تم اعتماد الاستبانة بصورتها الحالية.

2.7.8 الثبات: اتبع الباحثان القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Coefficient)، وفيها يتم احتساب معامل ألفا كرونباخ عن طريق المعادلة التالية (Anastasi Anne .1982):

$$R_{tt} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \times \left(\frac{SDt^2 - \sum (SD)^2}{SDt^2} \right)$$

حيث:

R_{tt} : تشير إلى معامل ارتباط ألفا.

n : تشير إلى عدد فقرات القياس.

SDt^2 : تشير إلى تباين الاختبار الكلي.

$\sum (SD)^2$: تشير إلى مجموع تباينات فقرات القياس.

وتكون الاستبانة ذات ثبات ضعيف إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من 60%، ومقبولاً إذا كانت هذه القيمة ضمن الفترة (من 60% أو أقل من 70%)، وجيد إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ ضمن القيمة (من 70% أو أقل من 80%)، أما إذا كانت هذه القيمة أكبر من أو يساوي 80% يشير ذلك إلى أن الاستبانة تكون ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من 100% تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل. وقد بلغت قيمة معامل الثبات الداخلي للمقياس (81.4%) وتعتبر هذه القيمة مرتفعة (Sekaran and Bougie, 2010)، مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي، وأنها تتسم بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والوثوقية، بحيث يمكن الاعتماد عليها لقياس ما صممت من أجله.

8.8 المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات وتحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد تم استخدام الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد العينة للإجابات، حيث تم إعداد هذا الترميز كما هو مبين في الجدول (1).

الجدول (2): ترميز الإجابات

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح بين موافق بشدة إلى غير موافق بشدة. ولحساب طول مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4÷5=0.80)، وتضاف هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، من أجل تحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (العمر، 2004). والجدول (3) التالي يوضح طول الخلايا وفقاً لما ذكر:

الجدول (3): طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة

طول الخلية	الفئة في المقياس	درجة الممارسة
من 1 إلى أقل من 1.79	غير موافق بشدة	ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.59	غير موافق	ضعيفة
من 2.60 إلى أقل من 3.39	محايد	متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.19	موافق	مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة	مرتفعة جداً

بعد تجميع الاستبيانات، تم إدخال البيانات في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تمهيداً لتحليل النتائج ، وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

1. الجداول التكرارية، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة لمجبي الاستبانة.
2. مقياس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقياس التشتت مثل الانحراف المعياري بهدف تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة الأساسية.
3. تحليل الانحدار البسيط ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والتابع واختبار (T-test) و-F (test) التي استخدمت في اختبار الفرضيات.
4. معامل ارتباط ألفا كرونباخ: والذي استخدم أيضاً في فحص ثبات الاستبانة.

9. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1.9 رأس المال البشري:

يُبين الجدول التالي (4) إجابات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس حول آرائهم عن أهمية رأس المال البشري بجامعة سرت ممثلة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري من وجهة نظر العينة المختارة.

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد رأس المال البشري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	درجة الممارسة
1	تسعى إدارة الجامعة إلى الاحتفاظ بأعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءة والخبرة العالية بالتدريس.	2.79	1.234	1	متوسطة
2	تستقطب الجامعة أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءات والذين لديهم القدرة على الإبداع والابتكار.	2.39	1.089	3	ضعيفة
3	تقوم إدارة الجامعة بتنمية رأس مالها البشري من خلال إتباع أساليب وطرق مختلفة كالتدريب والتطوير.	2.69	1.053	2	متوسطة
4	يتولي أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والكفاءات المناصب الإدارية والأكاديمية بالجامعة.	2.31	1.189	4	ضعيفة
5	تسعى الجامعة إلى الرفع من مستوى أدائها من خلال مشاركة أعضاء هيئة التدريس ذوي الأداء المتميز.	2.69	1.172	2	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.57	.699		

يشير الجدول رقم (4) إلى المتوسطات الحسابية الخاصة بالمتغير المستقل (بُعد رأس المال البشري)، حيث تراوحت عبارات هذا البُعد من حيث درجة الممارسة بين الضعيفة والمتوسطة، وقد بلغت متوسطاتها ما بين (2.31 - 2.79)، بينما الانحرافات المعيارية لهذا البُعد تراوحت بين (1.189 - 1.234). وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البُعد (2.57)، في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (0.699). وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تسعى إدارة الجامعة إلى الاحتفاظ بأعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءة والخبرة العالية بالتدريس" وذلك بمتوسط حسابي مقداره (2.79) وبانحراف معياري قدره (1.234)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرتين رقم (3) و (5) حيث تنص الفقرة الثالثة على أن "تقوم إدارة الجامعة بتنمية رأس مالها البشري من خلال إتباع أساليب وطرق مختلفة كالتدريب والتطوير"، بينما تنص الفقرة الخامسة على أن "تسعى الجامعة إلى الرفع من مستوى أدائها من خلال مشاركة أعضاء هيئة التدريس ذوي الأداء المتميز"، حيث حصلنا على متوسط حسابي مقداره (2.69) وبدرجة ممارسة متوسطة. وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تستقطب الجامعة أعضاء هيئة التدريس ذوي

الكفاءات والذين لديهم القدرة على الإبداع والابتكار"، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (2.39) وبانحراف معياري قدره (1.089). في حين الفقرة رقم (4) حصلت على أقل نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على إن " يتولي أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والكفاء المناصب الإدارية والأكاديمية بالجامعة " وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.31)، وبانحراف معياري قيمته (1.189)، حيث جاءت هذه الفقرة بالترتيب الأخير من بين الفقرات الواردة بهذا البعد. وبالتالي ينبغي على إدارة الجامعة العمل على أستقطاب أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءة والذين لديهم القدرة على الابتكار والابداع، كما ينبغي اسناد المهام والمناصب الاساسية للافراد اللذين يتمتعون بالخبرة والمعرفة الضرورية لانجاز الاعمال.

2.9 رأس المال الهيكلي:

يُبين الجدول التالي رقم (5) إجابات عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس حول آرائهم عن أهمية رأس المال الهيكلي بجامعة سرت ممثلة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري من وجهة نظر العينة المختارة.

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد رأس المال الهيكلي

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	درجة الممارسة
1	لدى الجامعة برامج تدريبية لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة).	2.42	1.098	5	ضعيفة
2	الإجراءات التي تقوم بها الجامعة في سبيل تقييم جودة خدماتها محددة بدقة عالية.	3.31	1.021	2	متوسطة
3	تتميز أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعة بالدقة والحداثة والتوقيت المناسب.	3.03	1.198	3	متوسطة
4	تحرص الجامعة على أن تكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من خدمات مميزة للمجتمع.	3.76	.939	1	عالية
5	لدى الجامعة نظام حوافز ومكافأة متطور جدا ويركز على الأداء الوظيفي.	2.65	1.222	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	43.0	.702		

يشير الجدول رقم (5) إلى المتوسطات الحسابية الخاصة بالمتغير المستقل (بُعد رأس المال الهيكلي)، حيث تراوحت عبارات هذا البُعد من حيث درجة الممارسة بين الضعيفة والمرتفعة، وقد بلغت متوسطاتها ما بين (2.42 - 3.76)، بينما الانحرافات المعيارية لهذا البُعد تراوحت بين (.939 - 1.222). وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البُعد (43.0)، في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (.702). وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تحرص الجامعة على أن تكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من خدمات مميزة للمجتمع " وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.76) وبانحراف معياري قدره (.939)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على " الإجراءات التي تقوم بها الجامعة في سبيل تقييم جودة خدماتها محددة بدقة عالية

" وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.31) وبانحراف معياري قدره (1.021). وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تتميز أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعة بالدقة والحداثة والتوقيت المناسب "، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.03) وبانحراف معياري قدره (1.198)، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (5) والتي تنص على أن " لدى الجامعة نظام حوافز ومكافأة متطور جدا ويركز على الأداء الوظيفي "، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (2.65) وبانحراف معياري قدره (1.222). في حين الفقرة رقم (1) حصلت على أقل نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على إن " لدى الجامعة برامج تدريبية لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة)" وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.42)، وبانحراف معياري قيمته (1.098)، حيث جاءت هذه الفقرة بالترتيب الأخير من بين الفقرات الواردة بهذا البُعد. وبالتالي ينبغي على إدارة الجامعة إعطاء أهمية بالغة بالاهتمام بالبرامج التدريبية الهادفة لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي بها.

3.9. رأس المال العلاقي:

يُبين الجدول التالي (6) إجابات عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس حول آرائهم عن أهمية رأس المال العلاقي بجامعة سرت ممثلة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري من وجهة نظر العينة المختارة.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد رأس المال العلاقي

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	درجة الممارسة
1	تقوم الجامعة بأنجاز الكثير من أعمالها من خلال التعاون مع المؤسسات الأخرى.	2.39	1.231	4	ضعيفة
2	لدى الجامعة قنوات اتصال مختلفة مع ذوي المصالح (جميع الجهات المستفيدة من خدمات الجامعة).	174.	.840	2	عالية
3	تخصص الجامعة وقت كافي لتقديم الدعم والاستشارات للمؤسسات المختلفة بالمدينة.	3.66	.857	3	عالية
4	تم استشارة الخبراء والمستشارين من خارج الجامعة عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية.	2.17	1.193	5	ضعيفة
5	تتم الجامعة بمشاركة المؤسسات المختلفة بالمعرفة والمعلومات في مختلف المجالات.	194.	.750	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.36	.314		

يشير الجدول رقم (6) إلى المتوسطات الحسابية الخاصة بالمتغير المستقل (بُعد رأس المال العلاقي)، حيث تراوحت عبارات هذا البُعد من حيث درجة الممارسة بين الضعيفة والمرتفعة، وقد بلغت متوسطاتها ما بين (2.17 – 4.19)، بينما الانحرافات المعيارية لهذا البُعد تراوحت بين (0.750 – 1.231). وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البُعد (3.36)، في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (0.314). وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (5) والتي تنص على " تتم الجامعة بمشاركة المؤسسات المختلفة بالمعرفة والمعلومات في مختلف المجالات " وذلك بمتوسط حسابي مقداره (4.19) وبانحراف معياري قدره (0.750)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على " لدى الجامعة قنوات اتصال مختلفة مع ذوي المصالح (جميع الجهات المستفيدة من خدمات

الجامعة) وذلك بمتوسط حسابي مقداره (4.17) وبانحراف معياري قدره (0.840). وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تخصص الجامعة وقت كافي لتقديم الدعم والاستشارات للمؤسسات المختلفة بالمدينة "، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.66) وبانحراف معياري قدره (0.857)، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (1) والتي تنص على أن " تقوم الجامعة بأبحاث الكثير من أعمالها من خلال التعاون مع المؤسسات الأخرى "، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (2.39) وبانحراف معياري قدره (1.231). في حين الفقرة رقم (4) حصلت على أقل نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على إن " تتم استشارة الخبراء والمستشارين من خارج الجامعة عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية " وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.17)، وبانحراف معياري قيمته (1.193)، حيث جاءت هذه الفقرة بالترتيب الأخير من بين الفقرات الواردة بهذا البعد. وبالتالي ينبغي على إدارة الجامعة تعزيز سياسات المشاركة في اتخاذ القرارات واقحام الخبراء ذو الخبرة والكفاءة من خارجها للمساهمة في الوصول إلى قرارات مدروسة تفيده الجامعة بشكل مناسب.

4.9 إدارة الجودة الشاملة:

يُبين الجدول التالي (7) إجابات عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس حول آرائهم عن أهمية إدارة الجودة الشاملة بجامعة سرت ممثلة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري من وجهة نظر العينة المختارة.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتغير إدارة الجودة الشاملة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	درجة الممارسة
1	تضع الجامعة الجودة كأولوية فاعلة في رسالتها	4.10	.875	2	عالية
2	لدى الإدارة العليا بالجامعة اقتناع والالتزام تام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.	2.55	1.129	6	ضعيفة
3	لدى العاملين بالجامعة القناعة التامة بان تطبيق مفهوم الجودة الشاملة من أهم مسؤولياتهم في تحقيق الأهداف المطلوبة.	2.42	1.168	8	ضعيفة
4	تعمل إدارة الجامعة على تشجيع العاملين للعمل بروح الفريق.	4.11	.807	1	عالية
5	تعمل الإدارة العليا على توفير مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المادية والبشرية والفنية.	2.25	1.196	9	ضعيفة
6	تقوم إدارة الجامعة على التدريب المستمر والفعال للعاملين على مبادئ الجودة الشاملة والعمل بها.	2.50	1.165	7	ضعيفة
7	تعمل الإدارة العليا على تقييم مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في الجامعة.	3.19	.958	3	متوسطة
8	تعتبر إدارة الجامعة إن التحسين والتطوير المستمر من المتطلبات الأساسية للجودة الشاملة.	2.89	1.055	5	متوسطة
9	تعمل الجامعة على توفير دليل متكامل للجودة الشاملة يحتوي على كل تفاصيل التحسين والتطوير.	3.12	.989	4	متوسطة

ضعيفة	10	.496	2.13	تعمل إدارة الجامعة على وضع الخطط والبرامج التي تؤدي إلى تتابع تقديم الخدمات بصورة ممرحلة وفعالة.	10
		.398	3.29	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يشير الجدول رقم (7) إلى المتوسطات الخاصة بالمتغير التابع (الجودة الشاملة) والتي تراوحت بين درجة الممارسة الضعيفة والمرتفعة، وقد بلغت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.13- 4.11)، بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت بين (.496- 1.168). وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا المتغير (3.29)، في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (.398). وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تعمل إدارة الجامعة على تشجيع العاملين للعمل بروح الفريق " وذلك بمتوسط حسابي مقداره (4.11) وبانحراف معياري قدره (.807)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تضع الجامعة الجودة كأولوية فاعلة في رسالتها " وذلك بمتوسط حسابي مقداره (4.10) وبانحراف معياري قدره (.875). وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (7) والتي تنص على " تعمل الإدارة العليا على تقييم مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في الجامعة "، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.19) وبانحراف معياري قدره (.958)، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (9) والتي تنص على أن " تعمل الجامعة على توفير دليل متكامل للجودة الشاملة يحتوى على كل تفاصيل التحسين والتطوير"، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.12) وبانحراف معياري قدره (.989). في حين الفقرة رقم (10) حصلت على أقل نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على إن " تعمل إدارة الجامعة على وضع الخطط والبرامج التي تؤدي إلى تتابع تقديم الخدمات بصورة ممرحلة وفعالة " وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.13)، وبانحراف معياري قيمته (.496)، حيث جاءت هذه الفقرة بالترتيب الأخير من بين الفقرات الواردة بهذا المتغير. وبالتالي ينبغي على إدارة الجامعة العمل على تعزيز ثقافة التخطيط الاستراتيجي بأنواعه المتعددة والاهتمام كذلك بالتخطيط التشغيلي لما له من دور هام في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

10. اختبار الفرضيات:

1.10 الفرضية الفرعية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت .

الجدول (8): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير رأس المال البشري

المتغير التابع	(R)	(R ²)	F	معامل الانحدار	t	Sig*
الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة	
202.	041.	6.415	.115	21.752	.000	الجودة الشاملة

التأثير ذا دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (8) أثر رأس المال البشري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للاهتمام برأس المال البشري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت، حيث بلغ معامل الارتباط R (.202). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (.041)، أي أن ما قيمته (.041) من التغيرات في مستويات رأس المال البشري في جامعة سرت ناتج عن التغير في مستوى تطبيق الجودة الشاملة، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (.115)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام برأس المال البشري يؤدي إلى الزيادة في تحقيق الجودة الشاملة بجامعة سرت. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (6.415)، وكذلك قيمة t والتي بلغت (21.752)، وهاتين القيمتين دالتين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه نرفض الفرضية العدمية (الصفرية) الأولى، وتقبل الفرضية البديلة لها التي تنص على:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت "

2.10 الفرضية الفرعية الثانية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت .

الجدول (9): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير رأس المال الهيكلي

المتغير التابع	(R)	(R ²)	F	β	t	Sig*
الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة	
.287	.083	13.595	.163	17.673	.000	

التأثير ذا دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (9) أثر رأس المال الهيكلي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للاهتمام برأس المال الهيكلي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت، حيث بلغ معامل الارتباط R (.287). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (.083)، أي أن ما قيمته (.083) من التغيرات في مستويات رأس المال الهيكلي في جامعة سرت ناتج عن التغير في مستوى تطبيق الجودة الشاملة، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (.163)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام برأس المال الهيكلي يؤدي إلى الزيادة في تحقيق الجودة الشاملة بجامعة سرت. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (13.595)، وكذلك قيمة t والتي بلغت (17.673)، وهاتين القيمتين دالتين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه نرفض الفرضية العدمية

(الصفريّة) الثانية، وتقبل الفرضية البديلة لها التي تنص على : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلية في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت ."

3.10 الفرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلائقي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت .

الجدول (10): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير رأس المال العلائقي

المتغير التابع	(R)	(R ²)	F	β	t	Sig*
	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	.160	.026	3.971	.203	6.547	.000

التأثير ذا دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (10) أثر رأس المال العلائقي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للاهتمام برأس المال العلائقي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت، حيث بلغ معامل الارتباط R (.160). أما معامل التحديد R² فقد بلغ (.026)، أي أن ما قيمته (.026) من التغيرات في مستويات رأس المال العلائقي في جامعة سرت ناتج عن التغير في مستوى تطبيق الجودة الشاملة، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (.203)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام برأس المال العلائقي يؤدي إلى الزيادة في تحقيق الجودة الشاملة بجامعة سرت. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (3.971)، وكذلك قيمة t والتي بلغت (6.547)، وهاتين القيمتين دالتين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه نرفض الفرضية العدمية (الصفريّة) الثالثة، وتقبل الفرضية البديلة لها التي تنص على : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلائقي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت ."

11. النتائج والتوصيات:

1.11 النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، واختبار فرضياتها تم التوصل إلى العديد من النتائج، يمكن إيجازها فيما يلي:

1. أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت.
2. بينت نتائج هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلية في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت.

3. كشفت نتائج هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت.
4. أفصحت نتائج هذه الدراسة بأن الجامعة لاتعمل بشكل جيد على أستقطاب أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءات والذين لديهم القدرة على الإبداع والابتكار، هذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي البالغة 2.39 وكذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 1.089.
5. أوضحت هذه الدراسة وجود حرص لدى الجامعة على أن تكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من خدمات مميزة للمجتمع، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.76 وكذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 0.939.
6. كشفت هذه الدراسة أنه لا يوجد اهتمام بالشكل الملائم لدى الجامعة بالبرامج التدريبية الخاصة بتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة) ، وهذا ما أوضحته قيمة المتوسط الحسابي البالغة 2.42 وكذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 1.090.
7. بينت هذه الدراسة بأن الجامعة لا تقوم وبشكل مناسب بأبحاث الكثير من اعمالها من خلال التعاون مع المؤسسات الأخرى، وهذا ما بينته قيمة المتوسط الحسابي البالغة 2.39 وكذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 1.231.
8. خلصت هذه الدراسة إلى أنه لا يتم استشارة الخبراء والمستشارين من خارج الجامعة وبشكل مناسب عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وهذا ما كشفتته قيمة المتوسط الحسابي البالغة 2.17 وكذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 1.193.
9. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الإدارة العليا بالجامعة لا تعمل بشكل جيد على توفير مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المادية والبشرية والفنية، وإنما لا تعمل بشكل جدي على وضع الخطط والبرامج التي تؤدي إلى تتابع تقديم الخدمات بصورة ممرحلة وفعالة.
10. أفصحت نتائج هذه الدراسة إلى إن إدارة الجامعة تعمل وبشكل إيجابي على تشجيع العاملين للعمل بروح الفريق أثناء تكليفهم بالمهام، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي البالغة 4.11 وكذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 0.087.

2.11 التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة نوصي بمجموعة من التوصيات متمثلة في الآتي:

1. العمل على إعتبار أن مفهومي رأس المال الفكري والجودة الشاملة من المفاهيم المهمة في الجامعة والعمل على ترسيخ القناعة التامة لدى العاملين بها بأن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة من أهم مسؤولياتهم في تحقيق الأهداف المطلوبة، وذلك من خلال عقد ورش العمل والندوات الهادفة إلى نشر ثقافة الجودة على نطاق واسع والإيمان بأنها الوسيلة المثلى للوصول إلى تحقيق الأهداف.

2. يؤمل من إدارة الجامعة أن تعمل على إستقطاب أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءات والذين لديهم القدرة على الإبداع والابتكار، الأمر الذي سيسهم بشكل فعال على نقل المعرفة والخبرة اللازمة لإحداث التطوير والتغيير داخل الجامعة والرقي بها.
3. يؤمل من المسؤولين بالجامعة الإهتمام بالبرامج التدريبية الخاصة بتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة)، حتى يتمكن من أداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه.
4. يتوجب على الإدارة العليا بالجامعة توفير كافة المتطلبات الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في الموارد المادية والبشرية والفنية، وإن تعمل بشكل جدي على وضع الخطط والبرامج التي تؤدي إلى تتابع تقديم الخدمات بصورة ممرحلة وفعالة، وذلك من خلال إعداد الخطط التشغيلية ومتابعتها وبشكل مستمر حتى يتم تحقيق الأهداف الاستراتيجية في نهاية المطاف.
5. يؤمل من إدارة الجامعة أن تقوم بأجواز أعمالها من خلال التعاون مع المؤسسات الأخرى بالمنطقة كون هذه المؤسسة تعمل على تلبية احتياجات السوق المحلي من الموارد البشرية المؤهلة، وبالتالي ينبغي التنسيق والتعاون مع هذه الجهات من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة وفقاً للخطط الموضوعة. كما ينبغي إستشارة الخبراء والمستشارين من خارج الجامعة وبشكل ملائم عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تخدم المجتمع بصفة عامة والجامعة بصفة خاصة.

قائمة المراجع:

أولا - المراجع العربية :

1. أحمد ، ميسون عبدالله (2007) ، مكونات رأس المال الفكري وتأثيرها في نجاح إعادة هندسة عمليات المنظمة - دراسة إستطلاعية في الشركة العامة لإنتاج الأدوية والمستلزمات الطبية نيوي ، مجلة بحوث مستقبلية ، العدد (19) .
2. بوعلاق ، نوال وعمامرة ، ياسمين (2017) ، دور رأس المال الفكري في التغيير التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد (53) ، بغداد .
3. جاك فيليب، رون ستون ، (2006)، الإستثمار البشري ، ترجمة بيميك ، القاهرة ، مركز بيميك .
4. الجبوري ، فؤاد عبدالحسن والتميمي ، نوفل محمود موسى (2017) ، أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في تقويم أداء الخدمات المراقبة - بحث تطبيقي في جامعة بغداد ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (26) ، جامعة أسيوط .
5. الجميل ، ريم سعد (2006) ، العلاقة بين أسلوب فرق العمل ورأس المال الفكري وأثرها في فاعلية فرق العمل - دراسة لأراء عينة من أساتذة المراكز البحثية والمكاتب الإستشارية وعدد من كليات جامعة الموصل ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل ، العراق
6. حسين ، سهير حسن (2016) ، تقويم رأس المال الفكري ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد(39) .
7. حسين ، يرقى (2007) ، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية - حالة مؤسسة سونطراك ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر .

8. الحفاف ، هيثم قاسم (2006) ، المعالجات المادية لمشاكل القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري - دراسة حالة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصلقتصاد وافد ، العراق .
9. الخطيب، عامر يوسف (2002) محاضرات في مناهج البحث، مكتبة القدس.
10. داود ، فضيلة سلمان وطاهر، مجيد حميد وحميد ، لمى ماجد (2016) ، قياس مستوى الأداء المصرفي على وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والتسويق الإلكتروني - بحث إستطلاعي في عينة من المصارف الأهلية ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (98) ، المجلد (23) .
11. الروسان ، محمود والعموش ، مثنى (2017) ، أثر رأس المال البشري على الحفة الإستراتيجية - دراسة ميدانية في شركات السياحة الأردنية ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (100) ، المجلد (23) .
12. الزبيدي ، لمى قيس (2017) ، الأعماط القيادية ودورها في تعزيز رأس المال الفكري ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (101) ، المجلد (23) . العراق .
13. السعيد ، يعرب عدنان و معارج ، هديل سعدون (2017) ، قياس إستجابة رأس المال البشري للإستثمار في عناصره ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (100) ، المجلد (23) .
14. السماك ، بشار عزالدين (2007) ، دور رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق تقنية الإيضاء الواسع - دراسة إستطلاعية لأراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، العراق .
15. الشريبي ، الهلال (2011) ، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ، مجلة بحوث التربية النوعية ، العدد (22) ، جامعة المنصورة .
16. صالح ، أحمد على (2001) ، أنماط التفكير الإستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري - دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الإشتراكي ، رسالة في إدارة الأعمال غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
17. عبد ، غسان فيصل (2009) ، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة استطلاعية في جامعة تكريت ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد (5) ، العدد (10) .
18. عبد ، ناظم جواد و خليفة ، شيماء رياض (2016) ، إنعكاس إستراتيجية إختيار العاملين على رأس المال البشري - بحث ميداني في جامعة بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد(93) ، المجلد (22) .
19. عبدالعزيز ، زواق (2006) ، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية ، رسالة ماجستير ، جامعة سعد دحلب ، البليدة .
20. عبدالقادر، سوزان وليد (2014) ، أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري : دراسة الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة - دراسة ميدانية على المستشفيات الأردنية الخاصة ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط .
21. عبدالوهاب ، نادية لطفي وعبدالجبار، أنفال عبدالستار(2017) ، ممارسات إدارة الجودة الشاملة وانعكاساتها على الإبداع - بحث تطبيقي في مصرف الشرق الأوسط العراقي للإستثمار ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (100) ، المجلد (23) .
22. عبيد ، سلمان (2014) ، أثر رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة - دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين ، رسالة ماجستير ، جامعة العلوم التطبيقية ، كلية العلوم الإدارية ، مملكة البحرين .

23. عبيد، مصطفى فؤاد (2003)، مهارات طرق البحث العلمي، غزة: أكاديمية الدراسات العالمية.
24. عبيد، نغم حسين نعمة (2000) ، اثر إستثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي - دراسة ميدانية في عينته من شركات القطاع الصناعي المختلط ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة بغداد .
25. عطيه، لطيف عبدالرضا (2008) ، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة : العلاقة والأثر - دراسة إستطلاعية ، مجلة جامعة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، المجلد (10) ، العدد (3) .
26. العمر، بدران (2004)، تحليل بيانات البحث العلمي من خلال برنامج SPSS، دار الاصدارات الصحية، مكتبة الملك فهد الوطنية.
27. العنزي ، سعد على وصالح ، أحمد على (2009) ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار البازوري للنشر والتوزيع ، الأردن .
28. العنزي ، صالح (2001) ، رأس المال الفكري - الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد (8) ، العدد(25) .
29. الغامدي ، عائض بن سعيد (2014) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المفهوم والتحديات ، المؤتمر الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء ، الأردن .
30. فتحي ، سلطان عبدالرحمن (2013) ، أثر مكونات رأس المال الفكري في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة - دراسة إستطلاعية لأراء عينة المديرين في الشركات الصناعية في محافظة نينوى ، مجلة دورية نصف سنوية ، كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة البصرة ، المجلد (6) ، العدد (12) .
31. الفضل، مؤيد محمد على (2009) ، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة - دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، مجلد (11) ، العدد (3) .
32. القبي ، الطيب محمد (2017) ، "أثر الاستثمار في رأس المال البشري على التنمية الاقتصادية بجامعة سرت: دراسة حالة"، المؤتمر العلمي الدولي الأول حول السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية في ليبيا، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب ، للفترة 11-13 ديسمبر 2017، الخمس، ليبيا.
33. القبي، الطيب محمد والفرج ، مروان أسعد (2014) ، سياسات ومسؤوليات الإدارة العليا في تطبيق متطلبات الايزو 9001:2008 في مؤسسات التعليم العالي) المؤتمر الوطني للتعليم العالي"الواقع والطموحات"، 13-14 ابريل 2014 م، الذي نظمه المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية بالتعاون مع الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني، طرابلس، ليبيا.
34. قويدر، قورين حاج وأنساعد ، رضوان (2011) ، أثر رأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنظمات الصحية: الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة .
35. لويزة ، فرحاتي (2016) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة - دراسة حالة ، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بسكرة .
36. معارج ، هديل سعدون (2017) ، قياس إستراتيجية رأس المال البشري للإستثمار في عناصره ، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية ، العدد (100) ، المجلد (23)، العراق .

ثانياً -المراجع الاجنبية:

37. Abdulati , S., Mohammed , K. and Moon , J. (2012) , Intellectual Capital and Firm Performance : An empirical study software firms in west Africa , African Journal of information System , Vol(4) , Issue , January.
38. Allen , G.S ,Attner ,. R.F & Plunkett .W.R,(2013), Management Meeting and Exceeding Customer Expectation , Mason , OH : South –Western Cengage learning .
39. Anastasi, A (1982) Psychological Test ‘Fifth Edition ‘Macgregor publishing company New. York.
40. Ardichvili, Alexandre , Zavyabva , Elena & Mining , Vera , (2012) , Human Capital development comparative analysis of BRICS , European Journal of training and development , Vol(36) , No(213) .
41. Edvinsonal, (2000) , Some perepectives on intangibles and intellectual capital , Journal on intellectual capital , Vol(1) , No(1) .
42. Emmunnel , Ajisafe &Oluwayemisi,Abosede (2015) , Influence of Human Capital Management on Organizational Performance , Journal of Resources Development and Management , Vol (14) .
43. Guthrie .J & Petty.R. (2000) , Intellectual Capital Literature Review : Measurement , Reporting And Management , Journal of Intellectual Capital , Vol(1) , No(2) .
44. Hsu , C & Sabherwal , R (2012) , Relationship between intellectwal Capital and Knowledge Management , Journal of Decision sciences , Vol(43) , No(3) .
45. Isaac , R, Herremans , I and Kline , T , (2010) , Intellectual Capital Management enablers :a structural equation modeling analysis , Journal Business Ethics , Vol(93) , No(3) .
46. Lim,Lynn & Chan , Christopher (2010) , Perceptions of Human Capital Measures : from corporate Executives and Investors , Springer Science + Business Media , LLC , Jstor Bus Psychol 25 .
47. Mariana , Iatagan (2015) , Consequences of the Investment in Education Regards Human Capital , Elsevier Academic World Research and Education Center Procardia Economics and Finance , No(230).
48. Nieves , Julia & Quintana , Agustin (2016) , Human Resource Practices and innovation in the hotel industry : The mediating role of human capital , SAGE. Tourism Hospital Research .
49. Rodrigues , H.S., Gupta , P & Carlson , R , (2015) , Expiating Intellectual capital for Economic , Renewal International Journal of Innovation Science , Vol (7) , No(1) .
50. Selim , A &Khalil , G (2011) , Knowledge Management and Organizational Performance in the Egyptian Software Firms , International Journal of Management , Vol(3), No(4) .
51. Stewart .T, Intellectual Capital (1997) , The New wealt of Organizations Doubleday , Currency , New York .
52. Sujchaphong , Pakorn (2013) , Individual human capital performance : an empirical study in Thailand , doctor of philosophy , the university of texas at Arlington .
53. Tamasauskiene , Zita & Poteliene Simona , (2013) , Evaluation of Return to Investment in Human Capital in Lithuania in the Context of other Countries , In Zinerine Ekonomika – Engineering Economics , Vol(24), No(3) .