" أثر رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة"
دراسة ميدانية: على الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي

د. شادي ارشيد الصرايرة د. أكرم يوسف النجداوي
جامعة البلقاء – الاردن

ABSTRACT

A Field Study :on Industrial pharmaceutical companies and none-drug public shareholding listed at Amman Financial Market

This Study aimed to identify the impact of intellectual capital on total quality management . And it is a field study on Industrial pharmaceutical companies and none-drug public shareholding listed at Amman Financial Market , with number of (80) companies . And towards that goal a questionnaire had been designed which was distributed on the (20) companies of the study sample , so out of (140) distributed questionnaires a number of (133) were retrieved and only about (120) questionnaire were good for statistical analysis

One of the main results of this study , that the intellectual capital was to be considered one of the most important intangible assets that contributes significantly in gaining the Organization's income , and there were an effect of it's components (human capital , structural capital , and customer capital) on the total quality management of the industrial pharmaceutical companies and none-drug , also showed a significant effect for the human capital and noticeably on managing total quality of the above mentioned companies, and with the existence of significant effect for structural capital on managing total quality for the same industrial companies . However, this effect was not significant when studying the the effect of the intellectual capital components, and this shows that the concern of structural capital in applying the total quality management is less concern than of the two other kinds .

Also the results showed the existence of significant effect for the customer capital on the total quality management of the industrial and pharmaceutical and none-drug companies , when studying this effect individually , but the effect of the customer capital was not significant when studying the effect of the whole components of intellectual capital in the companies of pharmaceutical industry but with the significant existence in the non-drug industrial companies .

The study included a group of recommendations, one of the most important issues are the necessity of achieving more concern of the development of intangible assts by their managers . And setting the programs and policies which can support developing individuals and increasing the efficiency of it's staff and improving their ability to solve issues in a modern creative and innovative. And the concern of studying market's needs and the changes of the customers needs .And applying any technological innovative changes which affects on the changes of customers needs. And the necessity of establishing information system aims to facilitate the operation with the Clients relations managing (CRM) to followed their needs and measuring the level of saturation_and preserving loyalty and getting the competitive advantage in the market .

الملخص

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة. وهي دراسة ميدانية على الشركات الصناعية والدوائية المدرجة في سوق عمان المالي، والبالغ عددها (80) شركة. وباتجاه ذلك الهدف تم تصميم إستبانة، وزعت على عينة الدراسة البالغة (20) شركة.

حيث تم توزيع (140) إستبانة أسترد منها (133) إستبانة الصالح منها للتحليل الإحصائي (120) استبانة.

ومن أهم النتائج التي توصلت الدراسة إليها: ان رأس المال الفكري يعتبر من أهم الأصول غير الملموسة التي تساهم بشكل كبير في توليد إيرادات المنظمة، وبانه يوجد تأثير لمكوناته (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني) على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية، كما تبين وجود تأثير معنوي لرأس المال البشري وبشكل ملحوظ على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية، وبانه يوجد تأثير معنوي لرأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية. إلا أن هذا التأثير لم يكن معنوياً عند دراسة تأثير مكونات رأس المال الفكري، وهذا يوضح أن الاهتمام برأس المال الهيكلي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو أقل من الاهتمام بالنوعين الآخريين. كما وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لرأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية، وذلك عند دراسة هذا التأثير بشكل منفرد، إلا أن تأثير رأس المال الزبوني لم يكن معنوياً عند دراسة تأثير مكونات رأس المال الفكري مجتمعة وذلك في شركات الصناعة الدوائية، مع بقاءه معنوياً في الشركات الصناعية غير الدوائية.

وقد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات، من أهمها ضرورة قيام ادارة الشركات بالاهتمام بتنمية أصولها غير الملموسة. ووضع البرامج والسياسات التي من شأنها تطوير الأفراد وزيادة كفاء العاملين وقدرتهم على حل المشاكل بطرق حديثة مبتكرة وابداعية. وضرورة الاهتمام بدراسة السوق والتغير في حاجات الزبائن. وتتبع المتغيرات في التكنولوجيا التي تنعكس على التغير في حاجات الزبائن. وبضرورة العمل على انشاء نظم معلومات تهدف إلى تسهيل عملية إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) لتتبع حاجات العملاء وقياس مستوى الاشباع وحفظ الولاء والحصول على الميزة التنافسية في السوق.

المقدمة:

أصبح مفهوم رأس المال الفكري من أهم المصطلحات الإقتصادية التي أصبحت محل اهتمام الكثير من الاقتصاديين والمحللين والاستشاريين بالإضافة لمستويات الإدارة في الشركات المساهمة وذلك لما له من أهمية تتمثل في الدور الذي يلعبه في تحسين القدرة التنافسية من خلال الأفكار والابتكارات والتطوير في عمليات الشركات، حيث بات الاستثمار بالأصول الفكرية من أهداف الإدارة الفاعلة التي تسعى للبقاء والاستمرار والمنافسة والنمو.

ومع التطور التكنولوجي الهائل والانفتاح على الأسواق العالمية وزيادة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية الذي انعكس بشكل كبير على عالم الأعمال والتجارة فاصبحت الشركات تهتم باستقطاب الكفاءات والمهارات التي تعمل على تطوير العمليات، وقيامها بالتزود بالبرامج المحوسبة الحديثة، والاهتمام بتطوير وتدريب العاملين، وتقديم منتجات ذات جودة عالية تخلو من العيوب وتتوافق مع حاجات ومتطلبات الزبائن، للوصول إلى رضا الزبائن والاحتفاظ بهم، وبناء شبكة من العلاقات مع الزبائن والمتعاملين مع الشركة، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة، خاصة وأن رأس المال الفكري بما يشكله من معرفة يعتبر مصدراً لتوليد الأرباح وزيادة ثروة المساهمين بما يقدمه من قيمة مضافة على منتجات الشركة وخدماتها المقدمة للزبائن.

حيث ان من أهم المفاهيم الادارية الحديثة التي أصبحت الشغل الشاغل لأي إدارة تسعى لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بفاعلية وكفاءة لتضمن لها الاستمرار وزيادة حصتها السوقية من خلال تقديم منتجاتها بأعلى درجات الجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة بحيث تزيد من قدرة الشركة على التنافس والبقاء والنمو.

مشكلة الدراسة:

في ضوء أهمية كل من رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وانعكاساتهما على قدرة الشركات في البقاء والاستمرار. وأثرهما على الاقتصاد بشكل عام، يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات التالية:

1 -هل تمتلك إدارات الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية الأردنية تصوراً واضحاً عن مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته؟

2 -هل تمتلك إدارات الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية الأردنية تصوراً واضحاً عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها؟

3 -هل يوجد أثر لرأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية الأردنية؟

أهمية الدراسة:

يسعى الباحثان من خلال دراسة تأثير رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة لما يأتي:

1 -معرفة السياسات المتبعة في الشركات الأردنية الصناعية الدوائية وغير الدوائية لمواكبة التطورات الحديثة والمتسارعة في عالم المال والأعمال.

2 -بيان مدى إدارك الإدارت في الشركات الأردنية الصناعية الدوائية وغير الدوائية لأهمية كل من الأصول الفكرية وإدارة الجودة الشاملة في تحسين موقف الشركة التنافسي.

3 -تسليط الضوء على المفاهيم الإدارية الحديثة مثل رأس المال الفكري والاقتصاد المعرفي وإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالتطورات المتسارعة في عالم المال والأعمال.

أهداف الدراسة:

في ضوء التساؤلات التي تم طرحها في مشكلة الدراسة فإن هذا الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

1 -تقديم مفهوم رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة كمفاهيم إدارة حديثة لها دور في تحسين أداء الشركات وزيادة ربحيتها. ومدى إدارك ادارات الشركات لأهمية هذه المفاهيم في تحسين موقف الشركة التنافسي.

2 -دراسة التأثير المعنوي لرأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات عينة الدراسة.

3 -تحديد العناصر الأساسية لرأس المال التي تلعب دوراً بارزاً في تسهيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الثلاث التالية:

H01-1: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

H01-2: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

H01-3: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H02: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الثلاث التالية:

H02-1: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

H02-2: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

H02-3: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية المساهمة العامة الأردنية.

منهجية الدراسة:

أتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الواقع الحالي لرأس المال الفكري ومكوناته وإدارة الجودة الشاملة. بالاستعانة بالدراسة الميدانية للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية، من خلال الاعتماد على استبانة صممت لهذا الغرض وتوزيعها لعينة من أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم معالجة البيانات وتحليلها إحصائياً لغرض اختبار فرضيات الدراسة والاجابة على تساؤلاتها.

مجتمع وعينة الدراسة:

تم اعتماد جميع الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية المساهمة العامة الأردنية، المدرجة في سوق عمان المالي وتتمتع باستمرارية نشاطها الصناعي والتجاري وذلك للعام

2011، وبلغ عددها (80) شركة صناعية دوائية وغير دوائية مساهمة عامة أردنية. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (6) شركات صناعية دوائية والتي تشكل جميع شركات الصناعات الدوائية الاردنية المدرجة للعام 2011، وأيضاً تم اختيار 14 شركة صناعية من مختلف الصناعات، ليصبح حجم العينة 20 شركة، والذي يمثل 25% من الحجم الكلي لمجتمع الدراسة. والجدول التالية يعرض أسماء الشركات الصناعية التي تمثل عينة الدراسة.

مصادر الحصول على المعلومات:

تم الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات القابلة للوصف والتحليل والمعالجة الاحصائية :

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من خلال الرجوع الى الدراسات السابقة، والمقالات، والرسائل الجامعية، والكتب العلمية الاجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة والانترنت.
2. الاستبانة: بغية تحقيق هدف الدراسة، تم تصميم وأعداد استبانة للحصول على البيانات الخاصة بالمستجيبين من كل شركة ضمن العينة، لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة. وقد صممت بعد الأخذ بأراء مجموعة اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية.

اداة الدراسة:

تضمنت الاستبانة قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول : وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (5) متغيرات هي (الجنس، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: تضمنت متغيرات الدراسة والتي تم اختيارها في ضوء الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمكونات رأس المال الفكري وهي (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني). وكذلك تضمنت متغير إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال (35) فقرة. وقد تم توزيع 140 استبانة بواقع 7 استبانات لكل شركة، وقد تم استرجاع 133 استبانة وكانت 120 استبانة من المسترجاعات قابلة للتحليل مما يشكل نسبة 85.7 % وهي نسبة مقبولة. وبالرغم من تنوع أساليب القياس، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على مقياس ليكرت الخماسي.

الإطار النظري: إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

ينظر للجودة على أنها الاستجابة المستمرة لحاجات العميل ومتطلباته، في حين يعتبرها آخرون على أنها الوصول لمستوى عالٍ من رضا العميل مع وجود كفاءة مماثلة باستغلال الموارد الانتاجية المتاحة (هلال، 200، ص16). وتعرّف الجودة أيضاً على أنها القدرة على المطابقة بين رغبات المستهلك وتوقعاته والوصول لرضاه عن ما يقدم إليه من سلع (زين الدين، 1996، ص10)، وقد عرف ستانلي الجودة بأنها "حالة ديناميكية ترتبط بالمنتجات والخدمات والعاملين والعمليات وبنية العمل بحيث تتطابق هذه الحاله مع التوقعات". وعرفها المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس "ANSE" والجمعية الأمريكية للجودة "ASE" على أنها "مجموعة المزايا والخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة والقدرة على تلبية حاجات المستهلكين" (Jams R.Evans and William M.Lidsay,2002.)

وأياً كانت التعريفات المتعددة لمفهوم الجودة فإنها جميعها تعرض الجودة على أنها تحسين مستمر في العمليات من خلال التدريب والتعليم لكافة العاملين في المنظمة بما يضمن حصول العميل على سلعة تلبي توقعاته وتشبع حاجاته ورغباته.

أما إدارة الجودة الشاملة فقد عرفها Kreintner & Kinicki على أنها ثقافة تنظيمية organizational culture تُعنى بالتدريب والتعليم والتحسين المستمر وتحقيق رضا العميل. في حين يعرف Schuctyer إدارة الجودة الشاملة على أنها ثقافة يتميز بها الأداء، وتجعل المديرين والموظفين يعملون بشكل مستمر لتحقيق توقعات العملاء، وذلك من خلال القيام بالعمل بالشكل الصحيح مع الالتزام بالجودة بفعالية عالية وكفاءة في جميع مراحل العمل وبأقصر وقت ممكن. (زين الدين،1996، ص24)

ويرى الخطيب على أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن فلسفة إدارية عصرية تستند على المفاهيم الادارية الحديثة التي تركز على مزج وسائل الادارة الاساسية والجهود الابتكارية مع المهارات الفنية المتخصصة للوصول لمستوى عالٍ من الأداء والتحسين والتطوير المستمرين. (الخطيب، 2000)

ومن الملاحظ أن التعريفات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة تعرض الموضوع على أنه مفهوم إداري حديث يهدف لتغيير نمط عمل المنظمة من خلال نشر ثقافة تنظيمية هدفها إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل تهدف إلى ارضاء العملاء وتحقيق رغباتهم بفاعلية وكفاءة عالية من خلال تقديم السلع التي تتوافق مع توقعاته أو تزيد عنها.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

مع اختلاف التعريفات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة إلا أن هنالك مبادئ مشتركة تتفق عليها الكثير من المنظمات إلى حد كبير. وهنا عرض لهذه المبادئ التي وردت في العديد من الكتب والراسات السابقة.

1 -تحقيق رضا العميل: ذلك أن تحقيق رضا العميل من خلال جعل مفهوم الجودة هدفاً استراتيجياً يولد القدرة لدى المنظمة للاحتفاظ بالعملاء الحاليين وزيادة الحصة السوقية. (مصطفى،2003)

2 -القيادة واتخاذ القرارات بناءاً على الحقائق: وهما من مبادئ إدارة الجودة الشاملة ويشيران إلى واجب الادارة العليا بنشر ثقافة الجودة وتبلور القيم الخاصة بها. (مصطفى،2003)

3 -التحسين المستمر للعمليات: وذلك من خلال الاهتمام بالتطوير والتعليم والتدريب المستمر من أجل التحسين المستمر للوصول إلى أعلى مستويات الجودة والقدرة التنافسية. (المدهون، 1999)

4 -جودة التصميم والوقاية: وتأتي هذه الجودة كنتيجة لمتابعة العملية الانتاجية في جميع مراحلها حيث تهتم بمتابعة المنتج من بداية مراحل تصميمه حتى تقديمه بصورته النهائية إلى الأسواق. (مصطفى، 2003)

5 -مشاركة العاملين: حيث أن تحسين الأداء بشكل مستمر هو ثمرة وجود الدافعية والمهارة لدى العاملين في المنظمة، والذي بدوره ينبع من تطوير العاملين من خلال التعليم والتدريب وإيجاد فرص النمو والتقديم المستمرة. (مصطفى، 2003)

6 -المسؤولية الاجتماعية: وهو اشارة لاهتمام المنظمة بربط أهدافها بما يتوافق مع أهداف المجتمع وتوقعاته (مصطفى، 2003)

7 -التغذية الراجعة (العكسية): وهذا المبدأ يعتبر وسيلة لتوفير معلومات كافية للمشرفين على إدارة الانتاج والأفراد ومتابعة الجداول الزمنية للتنمية، مما يضمن الوصول إلى مستوى عالٍ من الأداء يساعد على الجودة والابداع.

رأس المال الفكري

مفهوم رأس المال الفكري:

يعتبر رأس المال والعاملين والأراضي من أهم الأصول الاقتصادية حسب المفهوم التقليدي لرأس المال، وذلك أن الاقتصاد بمفهومه العام يتشكل من مجموعة القطاعات التي تعتمد بشكل رئيسي على الأصول الملموسة. إلا أن التطور الهائل في العلوم والتكنولوجية أدى إلى ظهور الاختراعات والابداعات العلمية والتقنية والتي بدورها أثرت على نمط وتركيبة الأنظمة الانتاجية. بالاضافة لانفتاح الأسواق وظهور التجارة الحرة التي مهدت الطريق لتدفق المعرفة التي اصبحت تلعب دورا هاماً في انشاء أنظمة انتاجية تواكب التطورات العلمية والعالمية.

ويعتبر رأس المال الفكري من أهم مصادر الاقتصاد المعرفي، حيث أن العديد من الشركات تعتمد بشكل شبه تام على الاصول غير الملموسة أو الفكرية في توليد إيراداتها. وهذا يبدو جلياً ــ على سبيل المثال ــ في قطاع التكنولوجيا والبرمجيات التي تعتمد بشكل أساسي على المعرفة في ابداع وانتاج البرمجيات التي تصل إلى العملاء بشكلها الالكتروني وبشكل ملموس. وكذلك الشركات الكيماوية والتي تتوصل إلى منتجات جديدة وتحصل على براءات الإختراع تستطيع توليد ايراداتها من هذه المنتجات بسبب تجسيد الاختراعات (المعرفة) على شكل منتجات جديدة تتميز بها عن غيرها من الشركات وتعتبر من أهم أصولها غير الملموسة. كما أن رأس المال الفكري قد يتواجد بالتجربة الفعلية أو المهارات التي اكتسبها الأفراد من خلال المعرفة التي توصلوا إليها وتعلموها، كما هو الحال في شركات البناء وصناعات الصلب والحديد وغيرها.

ولهذا نرى أن المفهوم التقليدي للاقتصاد القائم على ندرة المصادر ووفورات الحجم قد تحول ليصبح الاقتصاد معرفياً يعتمد على ايجاد وتقييم وتبادل المعرفة التي أصبحت من

أهم الأصول التي تملكها الشركة والتي تسمى بالأصول الفكرية أو رأس المال الفكري Intellectual Capital.

وكان أو من استخدم مصطلح رأس المال الفكري هو الاقتصادي John keneth galbrait في عام 1969، ثم زاد الاهتمام بهذا المفهوم في ثمانيات القرن المنصرم، خاصة عند الباحثين والمدراء والمحللين حول العالم والذين لاحظو أنه غالباً ما يكون المحدد الرئيسي لأرباح الشركة هو أصولها غير الملموسة. (Ungerer,2004,101)

ويعتبر Stewart أول من وضع تعريفاً موجزاً لرأس المال الفكري في عام 1997 على أنه "حزم معرفية مفيدة"، "packaged useful knowledge" (Stewart,1997) وقد أوضح في كتابه على أن رأس المال يتضمن العمليات داخل المنظمة، والتكنولوجية، وبراءات الاختراع، ومهارات الموظفين، والمعلومات والموردين والأطراف ذات العلاقة مع الشركة.

وقد وضع Brooking في عام 1996 تعريفاً شاملاً لرأس المال الفكري على مجموع الأصول غير الملموسة التي تمكن الشركة من العمل (Brooking,1996). أما Petty & Guthrie فقد لاحظا في عام 200 أن لرأس المال الفكري دور فعال في تحديد قيمة المشروع وأداء الإقتصاد القومي. كما وينظر الكثيرون لرأس المال الفكري على أنه المعرفة الممتلكة من قبل المنظمة والخبرات والتقنيات التطبيقية وعلاقات الزبائن والمهارات التي تمكن المنظمة من الحصول على الميزة التنافسية (عطية،2008، 148)

ويرى الباحثان وبناءاً على ما سبق، أنه يمكن الوصول إلى تعريف لرأس المال الفكري على أنه المعرفة المجتمعة ــ الموثقة وغير الموثقة ــ لدى الأفراد في المنظمة أو المجتمع وتعمل على إيجاد نمط وشكل جديد للأعمال يؤدي ألى زيادة الثروة ومضاعفة الانتاج والحصول على الميزة التنافسية، كما ويؤدي إلى زيادة مصادر رأس المال الأخرى.

مكونات رأس المال الفكري:

يعتبر تصنيف مكونات رأس المال الفكري من الأمور التي تسهل تطبيق المفهوم على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي. وحسب تصنيف Edvinsson & Malone في عام 1997 فإنه من الممكن تصنيف رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات وهم: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني.

ويشير رأس المال البشري human capital إلى المعرفة والمهارات والقابلية لدى الموظفين. ويتضمن قدرة الموظفين على حل المشكلات التي تواجههم أثناء سير الأعمال، وكفاءة المنظمة في استغلال الموارد البشرية والذي يقاس بالابتكار والابداع.(Edvinsson & Malone 1997) ويعتبر رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري حيث ينظر له على أنه القيمة الاقتصادية المضافة لما يمتلكه العاملين من معرفة وابتكار ومهارات وامكانيات، وقدرتهم على التجديد والابداع. (السماك،20،2007)

ويقصد بالابتكار (creativity) قدرة العاملين على تقديم حلول جديدة غير تقليدية مما يزيد من قدرة الشركة على التكيف مع المواقف المستجدة، بالإضافة لامتلاك العاملين المقدرة المتخصصة والاجتماعية (professional & social competence) والتي تزيد من كفاءتهم على أداء الأعمال من خلال المستوى التعليمي والخبرات وقدرتهم على التواصل والعمل كفريق لتحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية (يوسف،2005،ص14)

أما رأس المال الهيكلي structural capital فيشير إلى ما تملكه المنظمة ويدعم العاملين في أداء عملهم على اتم وجه، حيث ينظر له على أنه البنية التحتية التي تمكن رأس المال البشري من العمل. ويتضمن حسب Edvinsson & Malone الممتلكات التقليدية مثل المباني والآلات والبرمجيات والعمليات وبراءات الاختراع والعلامات التجارية، بالاضافة إلى الصورة الذهنية للمنظمة organization image، ونظم المعلومات وقواعد البيانات. وبسبب هذا التنوع فيما يتضمنه رأس المال الهيكلي، فقد قسم Edvinsson & Malone هذا النوع من رأس المال الفكري لما يلي: (Edvinsson & Malone 1997)

1 ـ رأس المال التنظيمي organizational capital: والذي يشمل فلسفة المنظمة وسياستها في رفع قدرتها في أداء الأعمال.
2 ـ رأس مال العمليات process capital: ويشمل التقنيات والبرامج والاجراءات المطبقة لتوصيل المنتجات والخدمات للعميل وبالشكل الأمثل.
3 ـ رأس المال الابداعي innovation capital: ويشمل الممتلكات الفكرية والأصول غير الملموسة. ويندرج تحت الممتلكات الفكرية كلاً من حقوق النشر والعلامات

التجارية وبراءات الاختراع. أما الأصول غير الملموسة فتشمل المهارات والمواهب والنظريات التي تسير عمل المنظمة.

ويعتبر رأس المال الزبوني customer capital المكون الأخير لرأس المال الفكري والذي يشير إلى قوة العلاقة مع العملاء ومدى ولائهم، ورضا العملاء، والقدرة على الوصول للزبون بالسرعة اللازمة ومراعاة حساسية العميل تجاه أسعار المنتجات التي تقدمها المنظمة وأثر ذلك على المؤشرات المالية.

ويطلق على رأس المال الزبوني مصطلح رأس المال العلائقي relational capital، وكذلك رأس المال الخارجي external capital، وذلك اشارة إلى أن رأس المال الزبوني يؤسس مع الأطراف الخارجية وذات العلاقة مع المنظمة مثل الزبائن والمزودين والمنافسين والأسواق والحكومات، والتي يمكن السيطرة عليها بوساطة اتفاقيات التعاون. (السماك،27،2007)

وتأتي أهمية رأس المال الزبوني لكونه يعكس المعرفة التي يمتلكها العملاء عن المنظمة، بحيث تضمن هذه المعرفة الحفاظ على ولائهم وكسب زبائن جدد والوصول لرضاهم، والذي يعد مؤشراً ايجابياً على قدرة الشركة على التكيف مع البيئة الخارجية والتعرف على احتياجات ورغبات الزبائن، والاحتفاظ بحصتها السوقية وتوسيعها من خلال تحقيق مزايا تنافسية اضافية والتي تعتبر نتاج التركيبة الثلاثية لرأس المال الفكري في توليد القيمة المضافة. (عطية،150،2008)

المعالجة الإحصائية والتحليل:

اختبار فرضيات الدراسة وبناء النموذج الخاص بها، احدى الوسائل التي استند اليها الباحثان للوصول إلى المؤشرات التي تدعم أهداف الدراسة، من خلال استخدام العديد من المعالجات الإحصائية الموضحة أدناه، من خلال استخدام برنامج (SPSS 17)، ومن بين الأساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة ما يلي : النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة من أبعاد الدراسة. ومعامل الارتباط correlation coefficient لاكتشاف قوة العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة ــ مفردة ومجتمعة ــ والمتغير التابع. وتحليل الانحدار البسيط simple linear regression لقياس تأثير متغير مستقل واحد على المتغير التابع. وتحليل

الانحدار المتعدد multiple linear regression لقياس تأثير عدة متغيرات مستقلة على المتغير التابع .

وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

تضمنت المتغيرات الديمغرافية للدراسة كلاً من: الجنس، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، سنوات الخبرة). والجداول التالية تبين وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

جدول (1) يوضح وصف أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	90	75
		أنثى	30	25
المجموع			120	100

نلاحظ من الجدول (1) اعلاه، أن عدد الذكور وهو (90) يفوق عدد الاناث وهو (30) حيث كانت نسبة الذكور تشكل (75%) من أفراد العينة. وهذا قد يعود لسبق الرجل للمرأة للعمل في مجال الصناعات، وبالتالي وصوله قبلها إلى مراكز إدارية عليا في كالإدارة التنفيذية ورئاسة الأقسام.

جدول (2) يوضح وصف أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
2	المؤهل العلمي	ثانوية عامة	8	6.7
		دبلوم متوسط	15	12.5
		بكالوريوس	85	70.8
		دراسات عليا	12	10
المجموع			120	100

يتضح من الجدول (2) اعلاه، أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي جاء كما يلي: حملة درجة البكالوريوس في المرتبة الأولى بنسبة مئوية بلغت (70.8%) ثم حملة درجة دبلوم متوسط بنسبة مئوية بلغت (12.5%) ثم حملة الدرجات العليا بنسبة (10%) وأخيراً درجة الثانوية العامة بنسبة (6.7%). ويمكن تفسير ذلك أن طبيعة التعينات في القطاع الخاص تعطي الأولوية بالتعيين لمؤهلات معينة لذلك فإن غالبية الوظائف في الشركات الصناعية تعتمد على حملة درجة البكالوريوس ومن ثم حملة درجة الدبلوم وهذا ما يفسره النسبة الأعلى حوالي (83.3%) من حملة الدرجتين.

جدول (3) يوضح وصف أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
3	المركز الوظيفي	موظف إداري	16	13.3
		فني	38	31.7
		رئيس قسم	46	38.3
		مدير تنفيذي	20	16.7
المجموع			120	100

يتضح من الجدول (3) اعلاه، أن العينة قد احتوت على معظم المراكز الوظيفية، مع التركيز على الوظائف الإدارية والفنية وذلك لغايات الدراسة التي تهتم بمراكز اتخاذ القرارات، حيث بلغت نسبة المدراء التفيذيين (16.7%) ورؤساء الأقسام بنسبة (38.3%) وهذا يشكل بمجموعه (55%) أي أكثر من نصف العينة.

جدول (4) يوضح وصف أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
4	عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	32	26.7
		من 5-10 سنوات	66	55.0
		أكثر من 10 سنوات	22	18.3
المجموع			120	100

يتضح من الجدول (4) اعلاه، أن توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة جاء كما يلي: من (5 -10) سنوات في المرتبة الأولى بنسبة (55%)، ثم من (5-10) سنوات بنسبة (26.7%) ثم أكثر من 10 سنوات بنسبة (18.3%). ويمكن تفسير ذلك لكون الأعمال في القطاع الصناعي تتميز بالحاجة للخبرات وبالتالي حرص الشركات على الاحتفاظ بموظفيها الذين يتميزون بالتدريب الذي تقوم الشركات الصناعية عادةً بالاهتمام به لتزويد الموظفين بالمهارات والقدرات اللازمة للقيام بالأعمال بالشكل الصحيح وحل المشكلات التي تواجههم، وهذا ما يفسر أن نسبة العاملين الذين لهم سنوات خبرة تزيد عن 5 سنوات يبلغ تقريباً 73.3%.

اختبار فرضيات الدراسة:

إستخدم الباحثان في إختبار الفرضيتين الرئسيتن الأولى والثانية إختبار تحليل الانحدار البسيط simple linear regression لاختبار أثر المتغير المستقل ــ سواءاً كان رأس المال البشري أو الهيكلي أو الزبوني ــ على المتغير التابع وهو إدارة الجودة الشاملة، في حين تم تطبيق تحليل الانحدار المتعدد multiple linear regression لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع، وقد كانت النتائج كما يلي:

1 -نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى

استهدف هذه الفرضيات اختبار وجود أثر مكونات رأس المال الفكري (البشري، والهيكلي والزبوني) متفرقة ومجتمعة على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية، وقد بينت النتائج وجود أثر معنوي لمكونات رأس المال الفكري مجتمعة ومتفرقة على إدارة الجودة الشاملة، وفيما يلي تفصيل اختبار الفرضيات:

جدول رقم (5) *

نتائج اختبار تأثير رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار				
						البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.440	0.193	19.662	1 82 83	0.000	رأس المال البشري	0.300	0.068	4.434	0.000

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول (5) الى وجود تاثير معنوي لراس المال البشري في اداره الجوده الشامله ويظهر ذلك من خلال قيمه F المحسوبه والبالغه (19.662) وهي اكبر من قيمتها الجدوليه عند مستوى (0.05%) وتشير قيمه R2 الى ان (19.3%) من الفترات الحاصله في اداره الجوده الشامله تعود الى رأس المال البشري وان (80.7) تعود الى متغيرات اخرى . وهذا يقود الى قبول الفرضيه التي تنص على وجود تاثير ذو دلاله احصائيه لراس المال البشري على اداره الجوده الشامله في شركات الصناعه غير الحكوميه .

جدول رقم (6) *نتائج اختبار تأثير رأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار				
						البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.292	0.085	7.648	1 82 83	0.007	رأس المال الهيكلي	0.207	0.075	2.766	0.007

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول (6) الى وجود تاثير معنوي لراس المال الهيكلي في اداره الجوده الشامله ويظهر ذلك من خلال قيمه F المحسوبه والبالغه (7.648) وهي اكبر من قيمتها الجدوليه عند مستوى (0.05%) وتشير قيمه R2 الى ان (8.5من الفترات الحاصله في اداره الجوده الشامله تعود الى رأس المال البشري وان (91.5) تعود الى متغيرات اخرى . وهذا يقود الى قبول الفرضيه التي تنص على وجود تاثير ذو دلاله احصائيه لراس المال الهيكلي على اداره الجوده الشامله في شركات الصناعه غير الحكوميه .

جدول رقم (7) نتائج اختبار تأثير رأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار				
						البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.420	0.177	17.582	1 82 83	0.000	رأس المال الزبوني	0.303	0.072	4.193	0.000

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول (7) الى وجود تاثير معنوي لراس المال الزبوني في اداره الجوده الشامله ويظهر ذلك من خلال قيمه F المحسوبه والبالغه (17.582) وهي اكبر من قيمتها الجدوليه عند مستوى (0.05%) وتشير قيمه R2 الى ان () 17.7من الفترات الحاصله في اداره الجوده الشامله تعود الى رأس المال البشري وان (82.3) تعود الى متغيرات اخرى . وهذا يقود الى قبول الفرضيه التي تنص على وجود تاثير ذو دلاله احصائيه لراس المال الهيكلي على اداره الجوده الشامله في شركات الصناعه غير الحكوميه .

جدول رقم (8) *نتائج اختبار تأثير مكونات رأس المال الفكري مجتمعة على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية غير الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	معامل الانحدار				
					البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.545	0.298	11.293	0.000	رأس المال البشري	0.221	0.068	3.265	0.002
					رأس المال الهيكلي	0.091	0.071	1.282	0.203
					رأس المال الزبوني	0.201	0.074	0.008	0.008

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج جدول (8) اعلاه، ان نموذج الانحدار المتعدد للمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة على المتغيرات المستقلة رأس المال البشري والهيكلي والزبوني مجتمعة معنوي بدلالة إحصائية 0.05 ، حيث قيمة F المحسوبة تساوي (11.293) ، وبلغت قيمة معامل الإرتباط (0.545) وهو دليل على وجود العلاقة الإيجابية بين إدارة الجودة الشاملة ومكونات رأس المال الفكري، كما أن معامل التحديد قد بلغ (0.298) ، أي ان المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (29.8 %) من التغيرات في المتغير التابع ، إلا أن هنالك اختلاف بين مكونات رأس الفكري مجتمعة من حيث الأثر الكلي لكل منها على إدارة الجودة الشاملة حيث قيمة درجة β لرأس المال البشري هي (0.221)، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة وهوذو دلالة معنوية حيث قيمة t المحسوبة له (3.265) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، في حين كانت قيمة درجة β لرأس المال الهيكلي هي (0.091)، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة وهوغير دال معنوياً حيث كانت قيمة t المحسوبة له (1.282) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، أما قيمة درجة β لرأس المال الزبوني فبلغت (0.201)، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة وهوذو دلالة معنوية حيث قيمة t المحسوبة له (2.724) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

وهذا يقود إلى أن مكونات رأس المال الفكري مجتمعة لها تأثير معنوي على إدارة الجودة الشاملة، إلا أنه في هذه الحالة تبرز الأهمية المعنوية لكل من رأس المال البشري ورأس المال الزبوني مقارنة بأهمية رأس المال الهيكلي. وهنا لا نستطيع اهمال الأثر المعنوي لرأس المال الهيكلي بالاعتماد على نتائج الاختبار في جدول رقم (6) إلا أن التحليل الأخير يبين أن له الأثر الأقل.

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية:

استهدفت هذه الفرضيات اختبار وجود أثر مكونات رأس المال الفكري (البشري، والهيكلي والزبوني) متفرقة ومجتمعة على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية، وقد بينت النتائج وجود أثر معنوي لمكونات رأس المال الفكري مجتمعة ومتفرقة على إدارة الجودة الشاملة، وفيما يلي تفصيل اختبار الفرضيات:

جدول رقم (9) *نتائج اختبار تأثير رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار				
						البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.570	0.324	16.333	1 34 35	0.000	رأس المال البشري	0.397	0.098	4.041	0.000

*

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج جدول (9) اعلاه، ان نموذج الانحدار البسيط للمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة على المتغير المستقل رأس المال البشري معنوي بدلالة إحصائية 0.05 ، حيث قيمة F المحسوبة تساوي (16.333) ، وبلغت قيمة معامل الإرتباط (0.570) وهو دليل على وجود العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد قد بلغ (0.324) ، أي ان المتغير المستقل يفسر ما نسبته (32.4 %) من التغيرات في المتغير التابع ، إضافة إلى ذلك فأن قيمة درجة β قد بلغت (0.397) ، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة وهوذو دلالة معنوية حيث قيمة t المحسوبة له (4.041) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، وهذا يقود إلى قبول الفرض الذي ينص على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لرأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة في شركات الصناعة الدوائية.

جدول رقم (10) *نتائج اختبار تأثير رأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار				
						البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.335	0.112	7.648	1 34 35	0.046	رأس المال الهيكلي	0.253	0.122	2.072	0.046

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج جدول (10) اعلاه، ان نموذج الانحدار البسيط للمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة على المتغير المستقل رأس المال الهيكلي معنوي بدلالة إحصائية 0.05، حيث قيمة F المحسوبة تساوي (7.648)، وبلغت قيمة معامل الإرتباط (0.335) وهو دليل على وجود العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد قد بلغ (0.112)، أي ان المتغير المستقل يفسر ما نسبته (11.2 %) من التغيرات في المتغير التابع، إضافة إلى ذلك فأن قيمة درجة β قد بلغت (0.253) ، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة وهوذو دلالة معنوية حيث قيمة t المحسوبة له (2.072) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، وهذا يقود إلى قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لرأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة في شركات الصناعة الدوائية.

جدول رقم (11) *نتائج اختبار تأثير رأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار				
						البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.502	0.252	11.461	1 34 35	0.002	رأس المال الزبوني	0.342	0.101	3.385	0.002

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج جدول (11) اعلاه، ان نموذج الانحدار البسيط للمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة على المتغير المستقل رأس المال الزبوني معنوي بدلالة إحصائية 0.05 ، حيث قيمة F المحسوبة تساوي (11.461) ، وبلغت قيمة معامل الإرتباط (0.502) وهو دليل على وجود العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد قد بلغ (0.252)، أي ان المتغير المستقل يفسر ما نسبته (25.2 %) من التغيرات في المتغير التابع ، إضافة إلى ذلك فأن قيمة درجة β قد بلغت (0.342)، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة وهوذو دلالة معنوية حيث قيمة t المحسوبة له (3.385) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، وهذا يقود إلى قبول الفرض الذي ينص على وجود تأثير ذو

دلالة احصائية لرأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة في شركات الصناعة الدوائية.

جدول رقم (12) *نتائج اختبار تأثير مكونات رأس المال الفكري مجتمعة على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	معامل الانحدار			
					البيان	β	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	0.629	0.396	6.980	0.001	رأس المال البشري	0.426	0.156	2.727	0.010
					رأس المال الهيكلي	0.224	0.162	1.381	0.177
					رأس المال الزبوني	0.199	0.123	1.619	0.115

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج جدول (12) اعلاه، ان نموذج الانحدار المتعدد للمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة على المتغيرات المستقلة رأس المال البشري والهيكلي والزبوني مجتمعة معنوي بدلالة إحصائية 0.05 ، حيث قيمة F المحسوبة تساوي (6.980) ، وبلغت قيمة معامل الإرتباط (0.629) وهو دليل على وجود العلاقة الإيجابية بين إدارة الجودة الشاملة ومكونات رأس المال الفكري، كما أن معامل التحديد قد بلغ (0.396) ، أي ان المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (39.6 %) من التغيرات في المتغير التابع ، إلا أن هنالك اختلاف بين مكونات رأس الفكري مجتمعة من حيث الأثر الكلي لكل منها على إدارة الجودة الشاملة حيث قيمة درجة β لرأس المال البشري هي (0.426) ، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة وهوذو دلالة معنوية حيث قيمة t المحسوبة له (2.727) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، في حين كانت قيمة درجة β لرأس المال الهيكلي هي (0.224)، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة وهو غير دال معنوياً حيث كانت قيمة t المحسوبة له (1.381) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، كما كانت قيمة درجة β لرأس المال الزبوني قد بلغت (0.199) ، وهي تمثل الأثر الكلي لمتغير رأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة

وهو أيضاً غير دال معنوياً حيث قيمة t المحسوبة له (1.619) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

وهذا يقود إلى أن مكونات رأس المال الفكري مجتمعة لها تأثير معنوي على إدارة الجودة الشاملة، إلا أنه في هذه الحالة تبرز الأهمية المعنوية لرأس المال البشري مقارنة بأهمية كل من رأس المال الهيكلي والزبوني. ولكننا لا نستطيع اهمال الأثر المعنوي لرأس المال الهيكلي بالاعتماد على نتائج الاختبار في جدول رقم (9) وكذلك الأثر المعنوي لرأس المال الزبوني بالاعتماد على نتائج الاختبار في جدول رقم (10)، إلا أن نتائج جدول رقم (11) تظهر أن الأهمية البارزة هي لرأس المال البشري.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات

توصل الباحثان من خلال نتائج اختبار الفرضيات التي تم وضعها في الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي:

1 -يعتبر رأس المال الفكري من أهم الأصول غير الملموسة التي تساهم بشكل كبير في توليد إيرادات المنظمة، كما ويعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم العصرية التي لاقت اهتماماً بالغاً لدى الكثير من الباحثين والإداريين على حد سواء.

2 -هنالك تأثير لمكونات رأس المال الفكري وهي رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية، مع وجود تفاوت في تأثير هذه المكونات يعتمد على طبيعة عمل الشركة.

3 -تبين وجود تأثير معنوي لرأس المال البشري وبشكل ملحوظ على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية، وذلك عند دراسة مكونات رأس المال الفكري منفردة ومجتمعة، وهذا دليل على أهمية الاهتمام بالموارد البشرية في الشركات الصناعية بهدف انجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

4 -أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لرأس المال الهيكلي على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية، وذلك عند دراسة هذا التأثير منفردا دون المكونيين الآخريين لرأس المال الفكري واللذان تم اعتمادهما في الدراسة وهما رأس المال البشري ورأس المال الزبوني. إلا أن هذا التأثير لم يكن معنوياً عند دراسة تأثير مكونات رأس المال الفكري مجتمعة، وهذا يوضح أن الاهتمام برأس المال الهيكلي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو أقل من الاهتمام بالنوعين الآخريين، كما أنه لا ينفي تأثير رأس المال الهيكلي وما يمثله من فلسفة المنظمة وسياستها في رفع قدرة المنظمة على القيام بالأعمال، واهتمام المنظمة بالحصول على التقنيات الحديثة، وامتلاكها أصولاً غير ملموسة وممتلكات فكرية.

5 -كما وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لرأس المال الزبوني على إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية، وذلك عند دراسة هذا التأثير بشكل منفرد، إلا أن تأثير رأس المال الزبوني لم يكن معنوياً عند دراسة تأثير مكونات رأس المال الفكري مجتمعة وذلك في شركات الصناعة الدوائية، مع بقاءه معنوياً في الشركات الصناعية غير الدوائية، وهذا يمكن تفسيره بكون الدواء يعتبر سلعة أساسية يحتاجها جميع أفراد المجتمع على حد سواء، مما قد يفسر ضعف تأثير هذا النوع من رأس المال الفكري عند دراسة المكونات مجتمة، مع أن رأس المال الزبوني أظهر تأثيراً معنوياً عند دراسته منفرداً مما يفسر أهميته في تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تكتمل بوجود إدارة فعالة لعلاقات العملاء مع المنظمة وحفظ ولائهم وكسب عملاء جدد وبالتالي تكوين رأس المال الزبوني يمكن المنظمة من الحصول على الميزة التنافسية.

التوصيات

بناءاً على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة وفي ضوء نتائج اختبار الفرضيات، فإنه من الممكن تقديم عدد من التوصيات، وهي:

1 -ينبغي على ادارة الشركات الاهتمام بتنمية أصولها غير الملموسة بالطريقة نفسها التي تهتم بها في تمويل الأصول الملموسة والاحتفاظ بها، وذلك لما تشكله

الأصول الملموسة من مصدر أساسي في دعم عمليات الشركة وتوليد إيراداتها وتحقيق أهدافها واستمرار وجودها.

2 -على الشركة أن تجعل الجودة أولى اهتماماتها لما تقدمه من قيمة مضافة على منتجاتها وتحسن صورتها لدى عملائها، وتعمل على التحسين المستمر في عملياتها مما يضمن لها تقديم سلع ومنتجات منافسة.

3 -أن تقوم الادارة بوضع البرامج والسياسات التي من شأنها تطوير الأفراد بشكل مستمر، وتزيد من معارفهم وتنشر ثقافة العمل المشترك، وذلك من خلال وضع الخطط التدريبية التي تزيد من كفاءة العاملين وقدرتهم على حل المشاكل بطرق حديثة مبتكرة وابداعية.

4 -الاهتمام بالموارد البشرية من خلال وضع معايير محددة للتوظيف، والرواتب والحوافز المادية والمعنوية. وتحديد مطلبات الانتقال في السلم الوظيفي واشعار العاملين بالأمان الوظيفي من خلال القيام بإجراءات معينة كالضمان الاجتماعي المقبول والتأمين الصحي اللازم وصناديق الإدخار والقروض الشخصية، وغيرها.

5 -على الإدارات أن تتسم بالقيادة وتعمل على نشر الثقافة التنظيمية التي تهتم بجعل كل فرد في المنظمة متميزاً في الأداء، وتحديد ذوي الأداء المتميز من دونهم، وتوفير الدعم والتحفيز للآخرين للوصول إلى المستوى من التميز.

6 -على الشركات الصناعية الأردنية أن تهدف إلى سياسات تفويض الصلاحيات والتمكين الاداري والمشاركة في اتخاذ القرارات والابتعاد عن اللامركزية، وذلك بسبب تشعب الأعمال وتداخلها وتعقيدها وتخصصها حسب الأقسام المعنية.

7 -الاهتمام بدراسة السوق والتغير في حاجات الزبائن ــ خصوصاً الشركات الصناعية غير الدوائية ــ ومتابعة المنافسين، وكذلك تتبع المتغيرات في التكنولوجيا التي تنعكس على التغير في حاجات الزبائن وبالتالي احداث التغيرات المطلوبة في المنتجات المقدمة بما يتواكب مع هذه التغيرات.

8 -العمل على انشاء نظم معلومات تهدف إلى تسعيل عملية إدارة العلاقات مع العملاء customer relationship management (CRM) والتي من شأنه تتبع حاجات العملاء وقياس مستوى الاشباع وحفظ الولاء والحصول على الميزة التنافسية في السوق.

المراجع:

بون، ديان وجريجر 1996) م"(**الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق الجودة الكلية** " ترجمة سامي الفرس وناصر العديلي ، دار الأفاق العالمية ،الرياض.

جابلونيسكي، جوزيف 1993) م" (**تطبيق إدارة الجودة الكلية** ."مجلة خلاصات، العدد6)

الخطيب، حمد أحمد موسى .**خطة عمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :المفاهيم، الأدوات، المحاذير**، القاهرة :المركز العربي للتطوير الإداري، المؤتمر السادس للتدريب والتنمية19 21إبريل 1993 م.

الخلف، عبد الله موسى 1997) م" .(**ثالوث التميز** :تحسين الجودة، تخفيض التكلفة، زيادة)."الإنتاجية"، مجلة الإدارة العامة، المجلد(37) ، العدد 1

زين الدين، فريد، أ 1996) م" .(**حلقات الجودة كمدخل لتحسين مستوى خدمات وحدات**)**.الجهاز الحكومي المصري** :دراسة تحليلية"، مجلة الإدارة، المجلد(28) ، العدد3)

السماك بشار عز الدين سعيد، 2007، "**دور رأس المال الفكري في امكانية تطبيق تقنية الأيصاء الواسع** –دراسة استطلاعية لأراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة الموصل.

شميدات، دارين وجيروم فاتجا 1997) م .(**مدير الجودة الشاملة**، ترجمة محمود مرسي وناصر العديلي، الرياض : دار الآفاق والإبداع.

عطية لطيف عبد الرضا، "**رأس المال الفكري و ادارة المعرفة: العلاقة والأثر**، دراسة استطلاعية لأراء عينة من مدراء المصارف الحكومية في محافظة الديوانية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 10، عدد 3 ، 2003.

المدهون، محمود، " **أثر تطبيق نظام الجودة الشاملة على اكتساب القدرة التنافسية، دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية لصناعية المنظفات الكيماوية**"، رسالة ماجستير، جامعة أل البيت، الأردن، 1999.

مصطفى، أحمد سيد، "**التنافسية في القرن الحادي والعشرين: مدخل إنتاجي**" الناشر (المؤلف)، الطبعة الأولى، 2003.

هلال ، محمد عبد الغني حسن 2000) م (**مهارات ادارة الجودة الشاملة في التدريب**، القاهرة ، مركز تطوير الاداء والتنمية.

هيجان، عبد الرحمن بن أحمد(1994) م "**منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية**"، **الإدارة العامة**، معهد الإدارة العامة بالرياض، المجلد(34) ، العدد 3.

ويليامز، ريتشارد 2003) م .(**أساسيات ادارة الجودة الشاملة**، ترجمة محمد الحديدي ، الرياض :مكتبة جرير.

يوسف بسام عبد الرحمن، 2005، "**أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز**" ، أطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جاكعة الموصل.

- Bontis/Dragonetti/Jacobssen/Roos:"**The Knowledge Toolbox:A Review of the Tools Available to Measure and Manage Intangible** Resources: European Management Journal Vol.17, No 4, pp. 391-402,1999.

- Brooking, A: "**Intellectual capital**" International Thomson Business Press, London, 1996.
- David .l. goetsc; Stanley davis, total quality, MAC Milan college Publishing, New York, 1994.
- Edvinsson, L./ Malone, M.S "**Intellectual capital-realizing your company's true value by finding its hidden brainpower**", New York: Harper Business Publisher,1997.
- Jams R.Evans and William M.Lidsay, **the management and control of quality**, South-Westren, 2002.
- Marius Ungerer,2004,"**Developing core capabilities in a financial services firms: an intellectual capital perspective**", doctor dessrtinos in industrial psychology, faculity of economic and management sciences , Rand Afrikans University
- Smadi, Majed S. & Al-Khawaldeh, Khleef: ***"The Adoption of Total Quality Management (TQM) in Dubai Manufacturing Firms"***, Jordan Journal of Business Administration, Vol. 2, No. 4,2006.
- Stewart, T.A.: ""**Intellectual capital, The Wealt of Organization**", New York: Doubled/Currency, 1997.