

الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين الرأس المال الفكري وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

دراسة حالة مركب الحجار

job satisfaction as an intermediate variable between intellectual capital and total quality management: case El Hadjar Steel Complex

طحطوح مسعود

جامعة باتنة 1-الجزائر

phd.messaoud@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023/06/07

بليخاري سامي *

جامعة قالمة – الجزائر

Belbekhari.sami@gmail.com

تاريخ القبول للنشر: 2023/04/28

تاريخ الاستلام: 2023/02/10

ملخص:

يهدف هذا العمل البحثي الى دراسة أثر الرأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوحود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

تم جمع البيانات من خلال استبانة الدراسة التي تم توزيعها على عينة غير احتمالية حجمها 83 عاملا في مركب الحجار وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS v25) وبرنامج أموس (Amos v21) لاختبار فرضيات الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي غير مباشر بين الرأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

الكلمات المفتاحية: الرأس المال الفكري، الرضا الوظيفي، إدارة الجودة الشاملة.
تصنيفات JEL: J24, M10, j28.

Abstract :

This research aims to study the impact of intellectual capital on total quality management in El Hadjar Steel Complex with the existence of job satisfaction as an intermediate variable.

Data was collected by distributing a questionnaire to a non random sample of 83 employees in the bank. In order to test the study hypotheses, the Statistical Package for Social Science Program (SPSS V25) and AMOS V21 were used.

The results showed that indirect significant effect between intellectual capital and total quality management in El Hadjar Steel Complex with the existent of job satisfaction as an intermediate variable.

Keywords: intellectual capital; job satisfaction; total quality management.

Jel Classification Codes: J24, M10, j28.

* المؤلف المراسل.

1. مقدمة:

تزايد الاهتمام بشكل كبير منذ بداية القرن الحادي والعشرين بالرأس المال الفكري نظرا لدوره في ضمان بقاء المؤسسات وتحقيق النمو والتطور فيها، خصوصا في ظل بيئات الأعمال المعاصرة التي تتسم بالتعقيد وازدياد حدة المنافسة. وتعد إدارة الجودة الشاملة أسلوبا في القيادة يعكس فلسفة إدارية تسهم في تحقيق أعلى درجة ممكنة من الجودة في الإنتاج والخدمات من خلال خلق بيئة يكون لها الأثر الإيجابي على جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم من زيادة إنتاجيتهم وتحسين مستوى الجودة باستمرار، وبالتالي فإن الرأس المال الفكري يعتبر أكثر الأصول قيمة خاصة في ظل اقتصاد المعرفة لتطبيق نظام الجودة الشاملة.

1.1. الإشكالية:

من خلال هذه الدراسة سيحاول الباحثان الاجابة على الإشكالية التالية:

هل يؤثر الرأس المال الفكري في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مركب الحجار من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط؟.

ويتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- ❖ هل يوجد تأثير معنوي مباشر للرأس المال الفكري في الرضا الوظيفي؟
- ❖ هل يوجد تأثير معنوي مباشر للرضا الوظيفي في إدارة الجودة الشاملة؟
- ❖ هل يوجد تأثير معنوي مباشر للرأس المال الفكري في إدارة الجودة الشاملة؟
- ❖ هل يوجد تأثير معنوي غير مباشر للرأس المال الفكري في إدارة الجودة الشاملة من خلال الرضا الوظيفي؟.

2.1. الفرضيات:

انطلاقا من مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسة التالية:

- ❖ الفرضية الأولى: يوجد تأثير معنوي للرأس المال الفكري في الرضا الوظيفي؛
- ❖ الفرضية الثانية: يوجد تأثير معنوي للرأس المال الفكري في إدارة الجودة الشاملة؛
- ❖ الفرضية الثالثة: يوجد تأثير معنوي غير مباشر للرأس المال الفكري في إدارة الجودة الشاملة من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

3.1. منهجية الدراسة:

يهدف القيام بتحليل علمي ومنهجي للتساؤلات المطروحة في هذه الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. ولقد تم الرجوع في الجانب النظري للمعلومات الثانوية من خلال عرض الخلفية النظرية للموضوع والتي كان مصدرها الكتب والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ومتغيراته. أما المقاربة الميدانية فتقوم على عملية سبر لأراء عينة الدراسة بالاعتماد على استبيان تم اعداده لهذا الغرض.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2. الرأس المال الفكري:

لقد بدأ استخدام مصطلح رأس المال الفكري بشكل صريح في عقد التسعينيات من القرن الماضي، وكما يعتقد فإن هذا المفهوم سوف يكتسب أهمية أوسع مع بداية الألفية الثالثة كعنصر رئيسي لخلق الثروة المستقبلية للمنشأة وبقائها.

تعددت المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري من قبل الباحثين والمفكرين حيث يعرفه كل واحد من وجهة نظر مختلفة، ولكن على العموم وحسب الاتحاد الدولي للمحاسبين فإن رأس المال الفكري عادة ما يستخدم مع كل من الملكية الفكرية والأصول الفكرية المعرفية، أو هو مخزون كلي لرأس المال أو الحقوق المبنية على المعرفة التي تمتلكها المؤسسة (السيد بدوي عبد الحميد، 2012)، وبالتالي يمكن وصف رأس المال الفكري من خلال عنصرين هما:

- ❖ المعرفة المتميزة: بحيث لا يوجد من يملك نفس المهارات والمعارف في المؤسسات المنافسة؛
- ❖ المعرفة الإستراتيجية: وهي جعل هذه المهارات والمعارف على شكل قيمة يمكن للزبون أن يدفع ثمنها مقابل الحصول عليها، وتظهر أهمية رأس مال الفكري في مساهمته في تحسين المركز التنافسي للمؤسسة، ويظهر هذا الدور على النحو التالي:

- الرأس مال الفكري هو مورد استراتيجي وسلاح تنافسي: في ظل الاقتصاد المعرفي أصبح رأس المال الفكري موردا استراتيجيا من خلال امتلاكه مجموعة من الخصائص الإستراتيجية، حيث يمثل قيمة للمؤسسة، ولا يمكن تقليده، كما يتسم بالندرة وغير قابل للإحلال، وعليه فقد أصبح رأس مال الفكري من مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة، من خلال اتخاذ وتطبيق القرارات الإستراتيجية التي تهيأ لمؤسسة فرص النجاح، وبالتالي فإن فقدان المؤسسة لرأس مال الفكري أو ضعف أدائه بسبب عدم فعالية طرق التسيير المعتمدة رغم كفاية الموارد المالية يعد سببا رئيسيا في فشل سياسات المؤسسة التنافسية، إذ أن التميز لا يمكن تحقيقه إلا من خلال الإنتاجيات الفكرية والمتمثلة في الإبداع وتقديم منتجات جديدة وكل ما يتعلق بالبحث والتطوير (على العنزي و على صالح، 2009)
- تحقيق القيمة: أصبحت اللاملموسات محركات أساسية لإنشاء القيمة والخبرة التنافسية (Ulrich، 1998)، وإدارة اللاملموسات تتمثل في كيفية توظيف اللاملموسات في إنشاء القيمة أو كيف يمكن تحويل اللاملموسات إلى قيمة مالية، ويمكن الإشارة إلى مستويين في إنشاء القيمة هما: إنشاء القيمة المالية في السوق، وإنشاء القيمة داخل المؤسسة في تعزيز قدرة وخبرات ومفاهيم وأدوات المؤسسة على تحقيق القيمة المالية في السوق والتميز على المنافسين.

ولم يتفق الباحثون في وضع نموذج واحد يعبر عن مكونات رأس مال الفكري، ولهذا نجد عدة نماذج ومحاولات، فحسب "دسبرس" و"شانفل" فإن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات هذه العناصر هي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، الموجودات العملية، والموجودات الفكرية التي تمثل الأصول الفكرية للمؤسسة التي بموجبها تحتاج إلى الحماية القانونية (Edvinson، 1997) أما نموذج "سافيني" فيركز في تحليله على القيمة السوقية للمؤسسة، التي لها محددان هما: الأصول الدفترية (الأصول الملموسة) والأصول غير الملموسة (الرأس مال الفكري) والذي يتكون من ثلاثة أجزاء التعلم والخبرة لدى العاملين، والمكون الداخلي ويمثل الشكل القانوني للمنظمة وثقافة وبرامج المنظمة، والمكون الخارجي ويمثل بالعلاقات مع العملاء والموردين (غالب ياسين، 2010).

أما تقسيم "سوليفان" فيعتبر أن الرأس المال الفكري يتكون من عنصرين رئيسيين هما: رأس المال البشري ويتكون من موظفي المنظمة ومهاراتهم وخبراتهم وقدراتهم، والأصول الفكرية الذي يتشكل من البرامج والعمليات وقواعد البيانات والمنهجيات والوثائق والتصاميم، ويعتبر أن جوهر الأصول الفكرية هو الملكية الفكرية (Mariya Anatolievna Molodchik، 2012).

في سنة 2005 م. قدم "جكوب وهلستوم" تقسيم آخر يعتمد على الرأس المال العلاقتي والبشري والتنظيمي بالإضافة إلى إجراءات الأعمال، ويتكون رأس مال العلاقتي من الزبائن والعلامة التجارية والشبكات الانترنت، في حين يتكون البشري من الموظفين والإدارة، ويتكون التنظيمي من العمليات والملكية الفكرية (Edvinson، 1997). ويعتبر نموذج "توماس ستيوارت" الأكثر شيوعاً، فيصنف الرأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبون (Mariya Anatolievna Molodchik، 2012):

1.1.2. رأس المال البشري

يمكن القول إن رأس المال البشري يتمثل فئة من العاملين الذين يتميزون بمجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية تمكنهم من إنتاج أفكار جديدة أو تطويرها، وتسمح للمؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها ولهذا يعتبر الإنفاق على التدريب والتكوين بمثابة استثمار له مردود (Stewart و Ruckdeschel، 1998)، ومنه فإن رأس المال البشري يتضمن العناصر التالية:

- ❖ المقدرة على الابتكار: أي المقدرة على تقديم حلول جديدة بدلا من استخدام الأساليب التقليدية بشكل مستمر، وهذا العنصر من رأس المال البشري ضروري لإبداع العاملين وللمقدرة المؤسسة على التكيف مع المواقف.
- ❖ المقدرة التخصصية: وهي عبارة على المستوى التعليمي والخبرة التي يمتلكها العاملين، فضلا عن المعرفة المستخدمة لأداء الأعمال بشكل فعال.
- ❖ المقدرة التفاعلية: وهي المقدرة على التعامل والاقتران مع الآخرين، وهي ضرورية لتعاون الفرد مع الآخرين في المنظمة لتحقيق الأداء المرغوب فيه.
- ❖ إن أهم الجوانب التي يجب أن تهتم المؤسسة بها لتنمية رأس مالها البشري هي (Edvinson، 1997):
- ❖ استقطاب أفضل المواهب البشرية: أي أن تكون المؤسسة ذات نظام فعال في عملية الاختيار، الاختبار واستخدام العاملين الجدد وتوفير أسس التعلم ونقل الخبرة بين الأجيال المتعاقبة من العاملين.
- ❖ إثراء رأس المال البشري: وذلك يتم من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم على الانضمام لبرامج التدريب وتشارك المعرفة واكتسابها وتوزيعها داخل المؤسسة.
- ❖ المحافظة على العاملين المتميزين: بتوفير أساليب الإدارة القائمة على الثقة وتشجيع الإبداع والأفكار الجديدة.
- ❖ إيجاد بيئة التعلم: تتميز المنظمة المعرفية بأن رأس مالها في عقول العاملين الذين يغادرون المؤسسة في نهاية اليوم والذين يمكن أن تستقطبهم مؤسسة منافسة، لذلك لا بد من إيجاد أسس لتقوية وترسيخ قواعد الولاء التنظيمي.

2.1.2. رأس المال الهيكلي:

يتضمن رأس المال الهيكلي المعارف التي تبقى في المؤسسة، وتشمل القدرات التنظيمية، وقواعد نظم المعلومات والأجهزة، والعلامة التجارية، وإجراءات العمل، ونماذج الأعمال، ويقسم رأس المال الهيكلي إلى عناصر فرعية هي كالتالي (Stewart و Ruckdeschel، 1998):

- ❖ الملكية الفكرية: الملكية الفكرية هي كل ما يمكن حمايته قانونيا وتمثل في: براءات الاختراع، حقوق المؤلف، العلامة التجارية وحقوق التصميم، وتعمل المؤسسة الرائدة على امتلاك المزيد من الملكية الفكرية لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة في السوق.

❖ أصول البنية التحتية: وهي تمثل النماذج التنظيمية والعمليات والثقافة، والإجراءات وقنوات التوزيع (أنظمة المعلومات، العمليات الإدارية...).

3.1.2. رأس المال الزبائني:

يتضمن قيمة علاقات المؤسسة مع الزبائن التي تتعامل معهم والتي تتمثل برضا الزبون وإمكانية الاحتفاظ به من خلال تلبية رغباته وتلبية احتياجاته والاهتمام بمقترحاته وشكاواه التي يقدمها للمؤسسة ومشاركته في أعمالها وصفقاتها ومد جسور التعاون بينهم وبين المؤسسة، إذ تتحقق قيمة المؤسسة وفقا لعلاقتها بزبائنها، فرضا الزبائن وولائهم يعد مؤشرا إيجابيا على قدرة المؤسسة على إشباع رغباتهم وحاجاتهم، والمؤسسة التي تحتفظ بزبائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى خلق القيمة المضافة، فالحفاظ على رأس المال الزبائني الداخلي يتطلب جهودا كثيرة من قبل إدارة الموارد البشرية في إعداد برامج التحفيز والتطوير وصيانة هذه الموارد (عبد الرضا عطية، 2008)، وهناك عدة مؤشرات لرأس المال الزبوني تتمثل في ما يلي:

- القدرات التسويقية الأساسية: تشمل بناء واستخدام قاعدة بيانات الزبائن، القدرة على تحديد حاجة الزبائن؛
- كثافة السوق: تشمل الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المباعة إلى عدد الزبائن، سمعة العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة، بناء قنوات البيع والتوزيع؛
- مؤشرات ولاء الزبائن: وتشمل شكاوى الزبائن، حجم الاستثمارات في بناء العلاقات مع الزبائن، مستوى خسارة زبائن حاليين.

2.2. الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من الأحاسيس الايجابية التي تشمل: القبول، السعادة، الاستمتاع، التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله، ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (غضبان 2018). ويعرف أيضا على أنه إشباع لحاجات الفرد ولا يتحقق إلا من خلال عدة عوامل خارجية كبيئة العمل وعوامل داخلية كالعمل نفسه الذي يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه متناسبا مع ما يريده لشخصيته (طلحة ويزيد ، 2019).

3.2. إدارة الجودة الشاملة:

خلال الثمانينات من القرن الماضي توسعت فكرة مشاركة كافة العاملين في المؤسسة للتحكم في الجودة، على الجودة وإطلاق على هذا التطور في هذه المرحلة اسم إدارة الجودة الشاملة الذي عرفه "فيغبوم" (Feigebaum) سنة 1983 أنه الاتفاق على هيكل عمل موثق للمؤسسة ككل بصورة إجراءات فنية وإدارية فعالة ومتكاملة لتوجيه الأعمال المتناسقة لأفراد (Dawhurst، Martinez-Lorente، Dale، 1998)، والمعلومات الخاصة بالمؤسسة بأفضل وأكثر الطرق عملية لضمان رضا الزبون عن الجودة، ومع النحو المستمر في استعمال الحاسوب في الصناعة خلال الثمانينات ظهرت الكثير من برمجيات السيطرة على الجودة في السوق، وفكرة السيطرة على الجودة الشاملة تبنت تأكيد متزايد في السيطرة على الجودة للمجهز وتأكيد تصميم المنتج، وتدقيق جودة المنتج، والمجالات الأخرى ذات الصيانة، وتشهد التسعينات توسع متزايد في استعمال هذه الفلسفة الجديدة واهتمام متزايد بحاجات المستهلك، ولا مهرب من حقيقة أن الزبون هو المحدد لمستوى الجودة وعلى الصناعة أن تتكيف لتلبية حاجات المستهلك.

حسب "دمينغ" (Deming) فإنه يمكن تعريف الجودة على أنها الوصول إلى إرضاء العميل وتحقيق توقعاته (DeMarshall Sashkin، 1993)، أما "تغوشي" (Taguchi) فيعرف الجودة على أنها تعبر عن مقدرة الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه، يتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون، وفشل في تلبية خصائص الأداء (حجيم الطائي، علي الحكيم، والفضل، 2012).

وردت تعريفات كثيرة خاصة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، فإدارة الجودة الشاملة هي تحول جذري في الممارسات الإدارية التقليدية لمختلف أوجه أنشطة المنظمة (الخزامي، 2000).

ويعرف "جابلونسكي" (Jablonski) إدارة الجودة الشاملة على إنها شكل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب، والقدرات لكل من العاملين، وإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر مستخدمة فرق عمل من خلال المقومات الأساسية الثالثة لنجاحها في المؤسسة وهي الاشتراك في الإدارة، التحسين المستمر للعمليات، استخدام فرق العمل (الخزامي، 2000).

ويشير "ميشيل دنوفان" (R.Micheal Donovan) إلى أنها أسلوب إداري تؤكد فلسفة ضرورة تحقيق متطلبات واحتياجات وتوقعات الجمهور (البروي، 2011).

مهما تعددت المفاهيم فإنه يمكن إعطاء مفهوم شامل لإدارة الجودة الشاملة، فهو منهج أو اتجاه يعتمد على الأداء الفعال وذلك بمشاركة جميع أفراد المؤسسة وتوفير المناخ التنظيمي الملائم للقيام بالأعمال بالشكل صحيح منذ البداية وهذا لإرضاء وإشباع حاجات المستهلك.

وتقوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، وإن طبقت هذه المبادئ بفعالية فإنها ستنجح في تحقيق مستوى متميز من الجودة، ولكن تتباين رؤى الباحثين والكتاب في تحديد هذه المبادئ، حسب "دمينغ": "إن مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتمثل في (Chiarini، 2011):

❖ التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة: فمن الضروري إدراك الإدارة العليا والعاملين بنتائج عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى جودة المنتج والخدمة وترشيد التكاليف وزيادة الأرباح (بن عيشي و بن عيشي، 2011).

- التحسين المستمر: لا بد من التخطيط المستمر لتحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة بشكل يساعد الإدارة على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتوجد خطوتان يجب اتخاذهما للسير في عملية التحسين المستمر للجودة:
- أن يكون لدى كل مدير فكرة عن المهام في كيفية إدارة المؤسسة من حيث تعبئة الطاقات التنظيمية تجاه أغراض محددة، واستخدام الوقت والموارد بفاعلية؛
- التأكد من أن معايير اتخاذ القرارات ووضع الأولويات تتعلق بالمنظمة من حيث الأغراض، الأهداف، والخطط الإستراتيجية.

❖ التركيز على العميل: فرضا العميل هو الهدف الأساسي، ونجاح المؤسسة يعتمد على مدى قناعاتها وإدراكها لأهمية تقديم الخدمات والمنتجات بكفاءة وفعالية عالية، حيث تقود رغبات العميل نظام إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة (بن عيشي وبن عيشي، 2011).

❖ تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة: يتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة الاهتمام بتزويد العاملين بالمهارات والمعارف اللازمة للعمل، ويحقق التدريب نجاح عملية تطبيق إدارة الجودة حيث يساعد على تحقيق الأهداف التالية:

– تزويد الأفراد بمعلومات متجددة عن طبيعة الأعمال والأساليب:

– إعطاء الأفراد الفرصة الكافية لتطبيق هذه المعلومات والمهارات.

❖ مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات: ينظر للمشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد مع جماعات العمل في التنظيم وبطريقة تمكن هؤلاء الأفراد من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية، وتحظى عملية المشاركة من قبل العاملين في عمليات اتخاذ القرارات بأهمية كبيرة لأن القرار الذي يتم اتخاذه بشكل جماعي يصبح يمثل هدف جماعي (بن عيشي و بن عيشي، 2011).

❖ تشكيل فرق العمل: يعتبر تشكيل فرق العمل داخل التنظيمات الإدارية الحديث أحد متطلبات تطبيق إدارة الجودة فإدارة الجودة الشاملة تتطلب من الإدارة العليا ضرورة العمل على تكوين فرق عمل من أفراد تتوفر لديهم المهارات والقدرات اللازمة لمعالجة المشكلات، وأن تكون هذه الفرق ذاتية الحركة متمنعة بدرجة من الاستقلالية عن الإدارة العليا، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات والسلع المنتجة.

والوقاية من الأخطاء قبل وقوعها: المطلوب ليس اكتشاف الأخطاء وإنما الوقاية منها قبل وقوعها، وهذا يتحقق من خلال تفعيل دور فرق العمل وجماعات التحسين المستمر، ومن خلال المتابعة المستمرة وقياس جودة المنتجات أثناء عملية الإنتاج، في ظل إدارة الجودة الشاملة تعد الأخطاء فرصا مواتية للتطوير والتحسين ولهذا من الضروري محاولة الكشف عنها قبل وقوعها.

3.الدراسة الميدانية:

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين في مركب الحجار في ولاية عنابة، ولقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على عينة قصدية لاعتقاده أنها تتناسب وموضوع الدراسة وأيضا مع ظروفه من حيث القدرة والوقت المتاح، حيث تكونت هذه العينة من 83 عامل في المركب، حيث تم توزيع 90 استمارة يصفة مباشرة استرجعت منها 83 وتم استبعاد سبعة لعدم صالحيتها للتحليل.

2.3. أداة الدراسة:

تمثلت في استبيان تم تقسيمه الى أربعة محاور كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

المحور الثاني: ويضم العبارات من 1-16 والتي تكشف عن توجه أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات أبعاد الرأس المال الفكري المتمثلة في: الرأس المال البشري، الرأس المال الهيكلي، الرأس المال الزبائني. وقد وزعت هذه العبارات كما يلي:

العبارات من 1-6 تشير الى بعد الرأس المال البشري؛ العبارات من 7-11 تشير الى بعد الرأس المال الهيكلي؛ العبارات من 11-16 تشير الى بعد الرأس المال الزبائني.

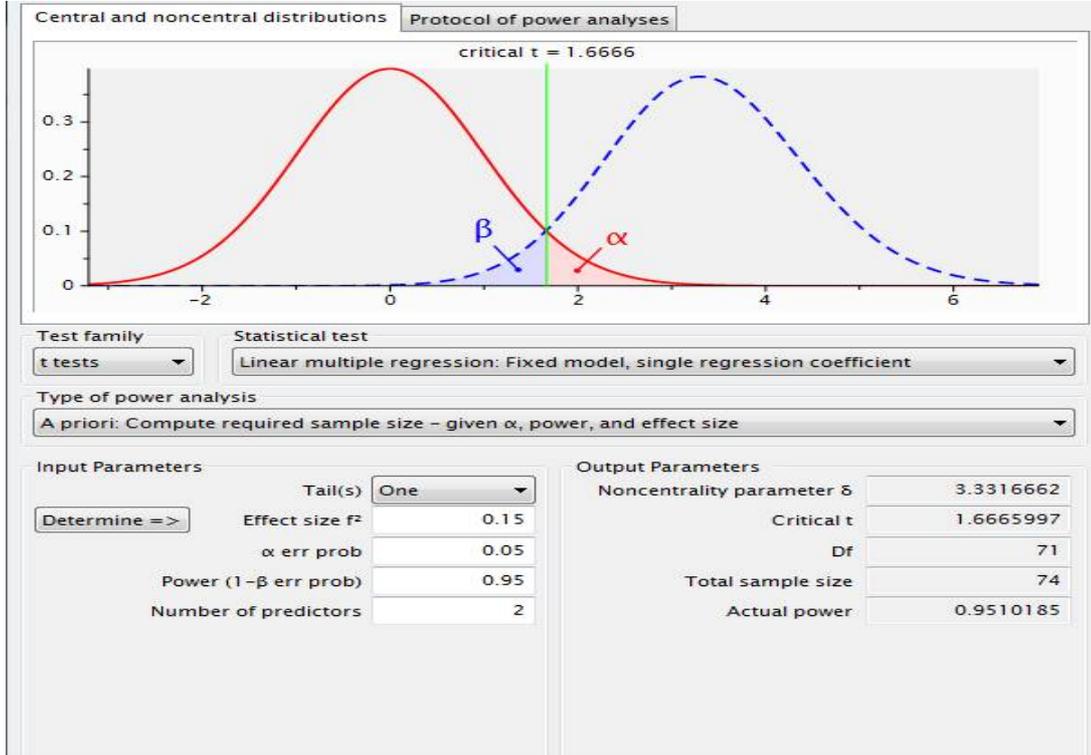
المحور الثالث: وتشمل العبارات من (21-17) والتي تخص متغير الرضا الوظيفي.

المحور الرابع: وتشمل العبارات من (28-22) والتي تخص متغير الجودة الشاملة.

وتمثل عبارات الاستبيان إجابات مسبقة تخضع لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) وفق الأوزان التالية: غير موافق تماما=1، غير موافق=2، محايد=3، موافق=4، موافق تماما=5.

ولتحديد الحد الأدنى للعينة تم الاستعانة ببرمجية G*POWER كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل 1: الحد الأدنى للعينة



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية G*POWER

يظهر من مخرجات البرنامج أن الحجم الأدنى للعينة اللازم لإجراء الاختبار يساوي 74 مفردة (total sample size=74).

عند قوة تأثير كبيرة، تساوي 95 بالمائة.

3.3. أساليب التحليل الاحصائي:

بغرض الاجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية التي تناسب

تحليل البيانات التي تم جمعها كما يلي:

❖ مقاييس الاحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) لتحديد مستوى توجه الأفراد نحو متغيرات الدراسة؛

❖ تحليل الثبات (Reliability) بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبانة؛

❖ اختبار F في برمجية G*POWER لحساب حجم العينة القبلي؛

❖ التحليل العاملي التوكيدي (CFA) لقياس الصدق البنائي؛

❖ تحليل المسار لدراسة الأثر ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).

وقد تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات الصالحة للتحليل بالاعتماد على البرمجيات

التالية: الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 25، برمجية AMOS وبرمجية G*POWER.

4.3. صدق وثبات أداة الدراسة:

❖ الصدق الظاهري: بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة والمختصين في هذا النوع من الدراسات للتأكد من وملاءمتها من حيث صياغتها، ودقتها، وموضوعيتها، وعلى ضوء مقترحاتهم تم إجراء التعديلات المطلوبة قبل توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

❖ ثبات أداة الدراسة: بهدف التحقق من ثبات أداة فقد تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronobach) وتجدر الإشارة إلى أن القيم المقبولة لمعامل الثبات تحدد على أساس عدد العبارات كما يلي (بشيشي، مجلخ، وعلي:2021):

- قبول قيمة ألفا كرونباخ يتوقف على عدد عبارات المقياس فإذا كان 3 عبارات فقط فيمكن قبول القيمة 0.5
 - إذا كان المقياس مكون من 10 عبارات فأكثر فهنا يجب على القيمة ألا تقل عن 0.7. أي يمكن قبول قيمة ألفا كرونباخ إذا كانت محصورة بين 0.5 و0.7 في حال ما إذا كان عدد عبارات المقياس يتراوح بين 3 و10 عبارات؛
 - قيمة 0.6 يمكن اعتبارها قيمة مقبولة لألفا كرونباخ بغض النظر عن عدد عبارات المقياس.
- حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبيان 0.84، أي أنه في حالة إعادة نفس الاستبيان للاستطلاع مرة أخرى فإن الاستجابة ستكون ثابتة بنسبة 84% وهي نتيجة ذات دلالة إحصائية عالية تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات عالية وتفي بأغراض الدراسة. كما أن معامل الثبات لأبعاد محاور الدراسة كانت جيدة كما هو موضح في الجدول (1):

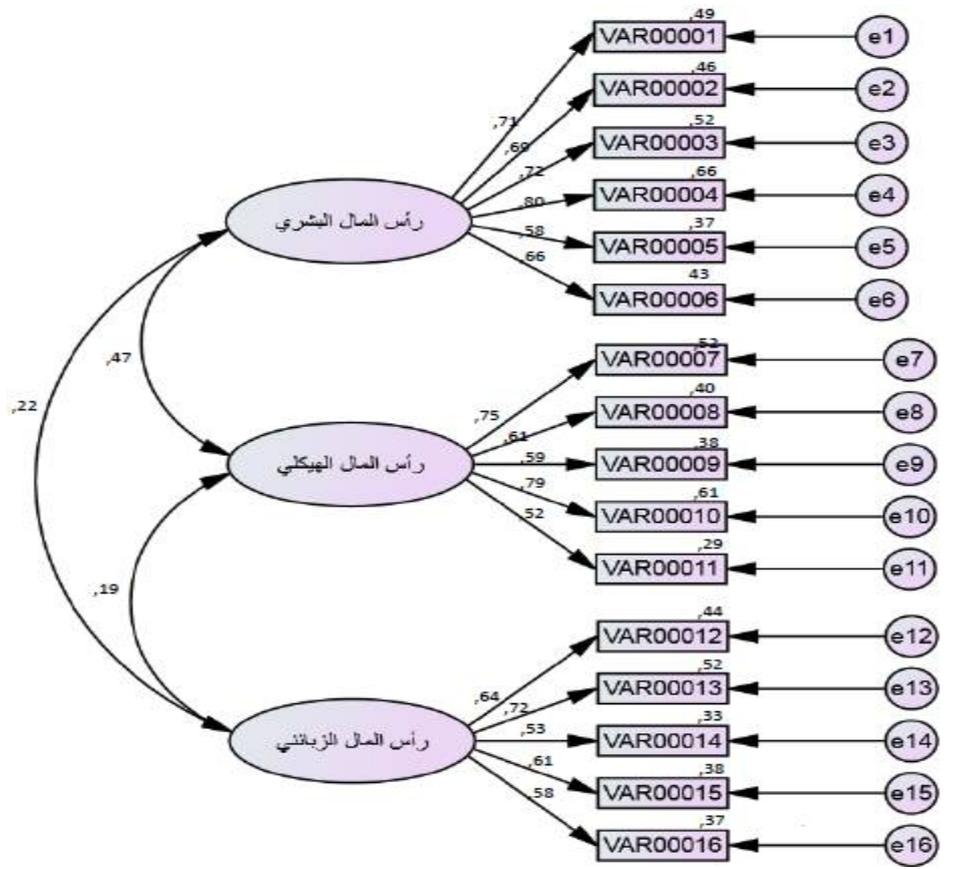
جدول 1: معامل الصدق والثبات

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	قيمة ألفا
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	05	0.82
	رأس المال الهيكلي	04	0.79
	رأس المال الزبائني	04	0.77
	مجموع عبارات المحور		0.82
الرضا الوظيفي	ظروف العمل	05	0.79
	محتوى العمل	05	0.74
	الاجر وفرص الترقية	04	0.69
	مجموع عبارات المحور	13	0.8
الجودة الشاملة			0.75
إجمالي العبارات			0.84

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS

الصدق البنائي (العالمي): هو التحقق من مدى مطابقة أبعاد النموذج مع البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وتصفية كل محور من أخطاء القياس، حيث تم تحليل الصفة المقاسة إلى عناصر لمعرفة مدى قياسها لما أعدت لقياسه وذلك باستخدام التحليل العالمي التوكيدي، وقد كانت النتائج كما يلي:

الشكل 2: التحليل العاملي التوكيدي لمحور رأس المال الفكري



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS

ومن أجل الحكم على قوة النموذج ومدى مطابقته للبيانات المجمعة، تم الاستناد إلى مجموعة من المؤشرات كما يبينه

الجدول التالي:

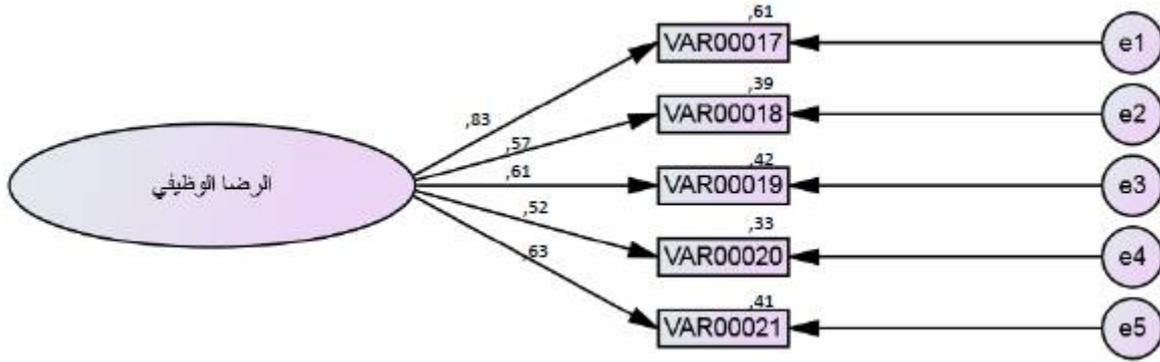
جدول 2: مؤشرات حسن المطابقة

مؤشرات المطابقة	قاعدة جودة المطابقة	القيم الخاصة بالنموذج
مربع كاي CMIN	أصغر ما يمكن	73.221
مربع كاي المعياري CMIN/DF	محصور بين 1 و 5	2.03
مؤشر المطابقة المعياري NFI	$0,9 \geq$	0.84
جذر متوسط مربعات البواقي RMR	≤ 0.08	0.07
مؤشر جودة المطابقة GFI	$0,9 \geq$	0.81
مؤشر المطابقة المقارن CFI	$\geq 0,9$	1.01
مؤشر توكر لويس TLI	$\geq 0,9$	0.92
جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي RMSEA	≤ 0.05	0.04

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS.

❖ الرضا الوظيفي:

الشكل 3: التحليل العاملي التوكيدي لمحور الرضا الوظيفي



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS

يوضح الشكل (3) أن تشبعات العبارات على العامل كانت جيدة وتجاوزت قيمة 0.5 التي تمثل محك القبول، كما أن مؤشرات جودة المطابقة المستخرجة والموضحة في الجدول (3) حازت على قيم جيدة مما يدل على أن عبارات هذا المحور صادقة لما أعدت لقياسه.

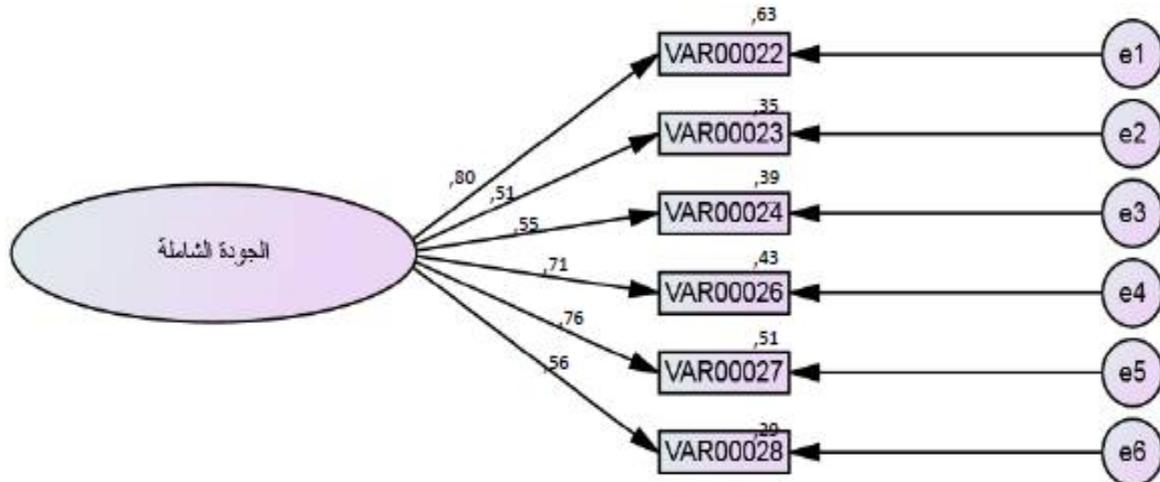
جدول 3: مؤشرات حسن المطابقة

مؤشرات المطابقة	قاعدة جودة المطابقة	القيم الخاصة بالنموذج
مربع كاي CMIN	أصغرها يمكن	73.221
مربع كاي المعياري CMIN/DF	محصور بين 1 و5	2.03
مؤشر المطابقة المعياري NFI	$0,9 \geq$	0.84
جذر متوسط مربعات البواقي RMR	$0,08 \leq$	0.07
مؤشر جودة المطابقة GFI	$0,9 \geq$	0.81
مؤشر المطابقة المقارن CFI	$0,9 \geq$	1.01
مؤشر توكر لوييس TLI	$0,9 \geq$	0.92
جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي RMSEA	$0,05 \leq$	0.04

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS

❖ الجودة الشاملة:

الشكل 4: التحليل العاملي التوكيدي لمحور الجودة الشاملة



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS

الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين الرأس المال الفكري وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

دراسة حالة مركب الحجار

يوضح الشكل (4) أن تشبعات العبارات على العامل كانت كلها جيدة وتجاوزت قيمة 0.5 التي تمثل محك القبول بلستثناء العبارة رقم 25 التي تم حذفها من النموذج، كما أن مؤشرات جودة المطابقة المستخرجة والموضحة في الجدول (4) حققت كلها مطابقة جيدة لنموذج القياس، مما يدل على أن عبارات هذا المحور صادقة لما أعدت لقياسه.

جدول 4: مؤشرات حسن المطابقة

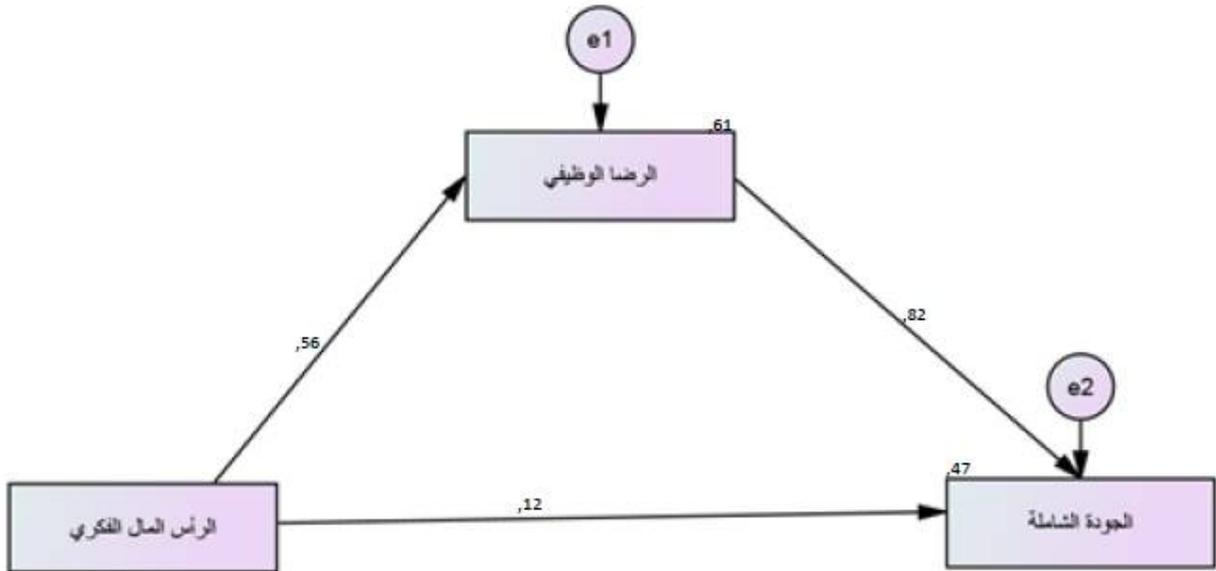
مؤشرات المطابقة	قاعدة جودة المطابقة	القيم الخاصة بالنموذج
مربع كاي CMIN	أصغر ما يمكن	79.51
مربع كاي المعياري CMIN/DF	محصور بين 1 و 5	1.87
مؤشر المطابقة المعياري NFI	$\geq 0,9$	0.77
جذر متوسط مربعات البواقي RMR	≤ 0.08	0.08
مؤشر جودة المطابقة GFI	$\geq 0,9$	0.79
مؤشر المطابقة المقارن CFI	$\geq 0,9$	1.33
مؤشر توكر لوبس TLI	$\geq 0,9$	1.04
جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي RMSEA	≤ 0.05	0.04

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS

5.3. تحليل النتائج:

بغرض الاجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية (SEM) من خلال نموذج تحليل المسار Path analysis Model، بالاعتماد على برمجيتي: amos 21 و SPSS 25 والنتائج يوضحها الشكل التالي:

الشكل 5: النموذج السببي



المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS

أما فيما يخص مختلف العلاقات بين المتغير المستقل إدارة المعرفة بمختلف أبعاده والمتغير التابع والوسيط، فالجدول أدناه يبين معنوية هذه العلاقات:

جدول 5: نتائج تقدير المسار بين متغيرات الدراسة

	Estimate	S.E.	C.R.	P
الرأس المال الفكري---<الرضا الوظيفي	,561	,062	5,371	***
الرضا الوظيفي---<الجودة الشاملة	,819	,051	7,355	***
الرأس المال الفكري---<الجودة الشاملة	,120	,056	1,129	,07

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برمجية AMOS

يبين الجدول أعلاه النتائج التالية:

- ❖ هناك علاقة تأثير معنوية مباشرة ($p < 0.001$) بين الرأس المال الفكري والرضا الوظيفي حيث بلغ حجم الأثر قيمة 0.56، وبالتالي قبول الفرضية الأولى؛
 - ❖ لا توجد علاقة تأثير معنوية مباشرة ($p < 0.001$) بين الرأس المال الفكري والجودة الشاملة، وبالتالي رفض الفرضية الثانية؛
 - ❖ توجد علاقة تأثير معنوية مباشرة ($p = 0.185$) بين الرضا الوظيفي والجودة الشاملة حيث بلغ حجم الأثر قيمة 0.82 وبالتالي وجود علاقة تأثير معنوية غير مباشرة بين الرأس المال الفكري والجودة الشاملة بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، أي قبول الفرضية الثالثة.
4. خاتمة:

- بعد ادخال البيانات على البرامج الإحصائية واختبار الفرضيات تم التوصل الى مجموعة من النتائج على ضوء تأكيد او رفض الفرضيات المقدمة في بداية هذه الدراسة، والتي نبرز أهمها فيما يلي:
- ❖ ظهر من خلال هذه الدراسة قوة تمثيلية عالية لابعاد الدراسة لكل متغير، وهذا ما تم تأكيده من خلال اجراء التحليل العاملي التوكيدي والذي من خلاله نستطيع معرفة مدى تفسير أبعاد الدراسة من خلال العبارات المقدمة في الاستبانة للمتغيرات المقدمة في هذا البحث، حيث من خلال كل مؤشرات التحليل العاملي التوكيدي تم اتلتعرف على هذه القوة التفسيرية لابعاد الدراسة والمتغيرات؛
 - ❖ من خلال تحليل المسار وجد انه هناك علاقة تأثير بين راس المال الفكري والرضا الوظيفي، وهذا ما يؤكد أهمية الاعتماد على تطوير وتقدير معارف المستخدمين من اجل تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة؛
 - ❖ هناك علاقة قوية أيضا بين الرضا الوظيفي وتحقيق الجودة الشاملة وهذا ما يدل على أن هناك اهتمام بالمستخدمين في هذه المؤسسة محل الدراسة، من خلال كل محددات الرضا الوظيفي؛
 - ❖ لا توجد هناك علاقة بين راس المال الفكري والجودة الشاملة؛
 - ❖ توجد علاقة بين راس المال الفكري والجودة الشاملة بطريقة غير مباشرة حيث يتوجب وجود تحقيق لرضا وظيفي كوسيط كي تحقق الجودة الشاملة.
- وعلى ضوء هذه النتائج يمكن تقديم بعد الاقتراحات كما يلي:
- ❖ يجب ان تعطي الإدارة لمفهوم الرضا الوظيفي اهتمام كبير خاصة انه يؤثر على معنوية العاملين ويعد من مسببات تحقيق الجودة الشاملة؛
 - ❖ الرضا الوظيفي يعتبر المدخل الوسيط بين تحقيق الجودة الشاملة ورأس المال الفكري، وبالتالي على المؤسسة الاهتمام براس المال الفكري المعزز للرضا الوظيفي الذي بدوره يوصل إلى تحقيق الجودة الشاملة.

1. Andria Chiarini .(2011) .Japanese total quality control, TQM, Deming's system of profound knowledge, BPR, Lean and Six Sigma: Comparison and discussion .International Journal of Lean Six Sigma.355-332 ، (4)2 ،
2. Angel R. Martinez-Lorente ، Frank Dawhurst و ،Barrie G. Dale .(1998) .Total quality management: origins and evolution of the term .The TQM Magazine.386-378 ،
3. Dave ulrich .(1998) .intellectual capital competence commitment .sloan management.82-77 ،(39)
4. Elena Anatolievna Shakina, Anna Andreevna Bykova Mariya Anatolievna Molodchik.(2012) .Intellectual Capital Transformation .Journal of Intellectual Capital.48-33 ،
5. Kenneth J. Kiser De Marshall Sashkin .(1993) .Putting Total Quality Management to Work .USA: Berrett-Koehler Store.
6. M.malone Edvinson .(1997) .intellectual capital realizing your company's true value by finding its hidden brainpower .New York: harper business.
7. Thomas Stewart ، & Clare Ruckdeschel .(1998 .09) .Intellectual capital: The new wealth of organizations .performance improvement.59-56 ،
8. أحمد عبد الحكيم الخزامي .(2000) .ثلاثية الجودة الشاملة .مصر: الفجر للنشر والتوزيع .
9. بشير بن عيشي، وعمار بن عيشي .(2011) . دور الرأس مال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسة الصناعية .بسكرة: جامعة بسكرة .
10. سعد على العززي، وأحمد على صالح .(2009) . إدارة الرأس مال الفكري في منظمات الأعمال .عمان: البازوري للنشر والتوزيع .
11. سعد غالب ياسين .(2010) .الإدارة الالكترونية .الأردن: البازوري للنشر والتوزيع .
12. عبد القادر طلحة، وقادة يزيد . (ماي، 2019) . أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بسعيدة. البشائر الاقتصادية، 5(1).
13. عفاف السيد بدوي عبد الحميد .(2012) .رؤية إستراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية. تاريخ الاسترداد 03 03 .2014 ، من www.researchgate.net/profile/Afaf_Badawe/publication
14. لطيف عبد الرضا عطية .(2008) .رأس المال الفكري وإدارة المعرفة. مجلة القدسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 145-158 .
15. ليلي غضبان .(ديسمبر، 2018) . أثر إدارة المعرفة على الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية - دراسة ميدانية بمجمع صيدال. مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، 5(2)، الصفحات 62-45 .
16. نزار عبد المجيد البراوي .(2011) . إدارة الجودة الشاملة: مدخل لتميز الريادة، مفاهيم وتطبيقات. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع .
17. وليد بشيشي، سليم مجليخ، وخالد علي .(2021) . أثر تكنولوجيا إدارة المعرفة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية ، 7(1)، الصفحات 607-590 .