

أثر رأس المال البشري على تحقيق الجودة الشاملة بالجامعات الليبية دراسة تطبيقية من وجهة نظر الهيئة التدريسية بجامعة الزاوية

د. عبد الرحمن الحراري شلفوح

كلية الاقتصاد. الزاوية قسم/ إدارة الأعمال

المستخلص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزاوية من خلال قياس أثر رأس المال البشري على تحقيق الجودة الشاملة كمفهوم حديث من مفاهيم الإدارة الحديثة، حيث أن الجامعة لا تتبنى بشكل رسمي مفهوم إدارة الجودة الشاملة، رغم الجهود المتفرقة لبعض الكليات فيها لعمل ما يلزم من أجل الحصول على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها الأكاديمية، الأمر الذي يبرز التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في مثل هذه الجهود، ومدى انسجامها مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وقد شملت هذه الدراسة عينة عشوائية طبقية مكونة من (260) من أعضاء هيئة التدريس من حملة الشهادات العليا في مختلف الكليات في الجامعة، لكونهم الفئة التي تقتصر اللوائح في الجامعة مهمة التدريس عليها، حيث تم توزيع استمارة تم إعدادها لهذه الدراسة على أفراد عينة الدراسة، وتم اختبار مدى ثبات وصدق أداة الدراسة واختبار الفروض باستخدام معامل الارتباط.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري (المعارف، المهارات، الخبرات، القدرات، التدريب)، وإدارة الجودة الشاملة (البعد المجتمعي، إشراك العاملين، والتحسين المستمر، ثقافة الجودة، دعم الإدارة العليا)، كما خلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في جامعة الزاوية، بالإضافة إلى وجوب تنمية الموارد البشرية من خلال توفير برامج التدريب والحوافز وغيرها من المبادرات التي من شأنها أن تجعل من المورد البشري موردا استراتيجيا حقيقيا يستطيع المساهمة في إنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أحد المؤسسات التعليمية العالي. **كلمات مفتاحية:** رأس المال البشري، إدارة الجودة الشاملة، البعد المجتمعي، إشراك العاملين، التحسين المستمر.

Abstract:

The study aims to know f the faculty member's opinion at Al-Zawiya University by measuring the impact of human capital on achieving comprehensive quality as a modern concept of modern management. So that the university does not formally adopt the concept of total quality management. Despite the sporadic efforts of some colleges in it to do what, In order to obtain academic accreditation for its academic programs. The thing that is necessary to highlight the orientation of faculty members in such efforts, and the extent of their consistency with the requirements of total quality management. This study included a stratified random sample consisting of (260) faculty members from a campaign Higher

degree in various colleges at the university, because they are the category that regulations at the university are restricted to teach. So that they prepared a form for this study that it has been distributed to the members of the study sample, and the extent, reliability of the study tool has been tested, and hypothesis tested using the correlation coefficient. The study concluded that there is a statistically significant relationship between human capital (knowledge, skills, experiences, abilities, training), and comprehensive quality management (community dimension, employee engagement, continuous improvement, quality culture, support to senior management), and the study also concluded that The need to pay attention to total quality management at Al-Zawiya University, in addition to the necessity of developing human resources by providing training programs, incentives and other initiatives that would make the human resource a real strategic resource that can contribute the success of the application of total quality management in a higher education institution.

Key words: human capital, total quality management, societal dimension, employee engagement, continuous improvement.

أولاً: مقدمة:

إن الاهتمام المتزايد من جميع المؤسسات التعليم العالي على مختلف مستوياتها، بالتفوق والوصول إلى أعلى درجات التميز في ظل ما يفرضه المحيط المحلي والدولي من تغيرات، فرض عليها ألا يكون هناك بديل غير الإبداع والعمل المستمر حتى تكون المؤسسة على قدرة عالية لمواجهة التحديات التي تواجهها، والتي لن يستطيع أن يوكبها إلا من يعلم أن الجودة الشاملة في الأداء هي السبيل إلى الاستمرار والتطور.

من هنا أصبح التركيز على موضوع الجودة ضرورة، وقد تطور الاهتمام بكيفية تحسين الجودة من قبل المنظمة إلى غاية الوصول إلى ما يعرف "إدارة الجودة الشاملة"، والتي تبرز أهميتها من خلال ارتباطها بالبيئة المحيطة وتلبية حاجاتها الحالية والمستقبلية، فتعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية حديثة تتركز على العديد من المفاهيم الإدارية، التي اعتمدها العديد من المنظمات لتبني هذه الفلسفة، ومن هذه المفاهيم الحديثة رأس المال البشري.

وتأتي أهمية رأس المال البشري من كونه أكثر الموجودات قيمة بالنسبة للمنظمة، فهو مصدر هام من مصادر الثروة ودعامة قيمة للمؤسسة، كما يمثل اللبنة الأساسية لها ورأسها الحقيقي وهذا نظراً لما يمتلكه من معارف وخبرات وقدرات ومهارات تمنح المنظمة الإبداع والابتكار والتحسين المستمر، كما يؤثر رأس المال البشري تأثيراً كبيراً في إعطاء المنظمة قيمة إضافية تمنحها ميزة تنافسية وتكسبها رضا الزبائن.

ثانياً: الدراسات السابقة:

1- (دراسة عماد سعادى، سعاد عبود، 2018) بعنوان:

"رأس المال البشري ودوره في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة - دراسة حالة مركب الملح الوطاية ولاية بسكرة"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال البشري في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة في مؤسسة تكرير الملح الوطاية ولاية بسكرة، حيث بلغت عينة الدراسة 48 عاملاً، تم توزيع الاستمارة عليهم كأداة لجمع المعلومات.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري (المعارف، المهارات، والخبرات) وإدارة

الجودة الشاملة (التركيز على الزبون، إشراك العاملين والتحسين المستمر).

توصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة، بالإضافة إلى وجوب تنمية الموارد البشرية من خلال توفير برامج التكوين، التدريب والحوافز وغيرها من المبادرات التي من شأنها أن تجعل من المورد البشري مورداً استراتيجياً حقيقياً يستطيع المساهمة في إنجاح تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

2- (دراسة أشرف هاني حرز 2018) بعنوان:

"استثمار رأس المال البشري وأثره في تحقيق الجودة الشاملة لمنظمات الإيواء"

جاءت هذه الدراسة لتعبر عن رؤية معاصرة لتقصي دور كل من الاستثمار في رأس المال البشري عبر مكوناته وتأثيره في تحقيق الجودة الشاملة في الخدمات الفندقية المقدمة في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد.

وتكمن أهمية الدراسة في إسهامها في تكوين نظام معرفي وتطبيقي يعزز من قدرة القيادات الإدارية في المنظمات الفندقية على التعامل مع استثمار رأس المال البشري بفاعلية لتحقيق الجودة الشاملة في خدماتها المقدمة، ويتشكل الإطار الفكري

والفلسفي لهذه الدراسة من خلال متغيرين هما (الاستثمار في رأس المال البشري، الجودة الشاملة) التي انطلقت منها عدة تساؤلات عامة وخاصة الهدف منها بناء فلسفة نظرية فكرية لهذه المتغيرات كونها من الموضوعات الحديثة في المنظمات الفندقية في العراق.

وخلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام برأس المال البشري لكونه أصلاً غير ملموس وعنصراً حيوياً وأساسياً في المنظمات الفندقية لمختلف أنشطتها، وأهمية الاستثمار فيه لتحقيق الجودة الشاملة، كما ضرورة توجه المنظمات الفندقية لوضع خطط استراتيجية لاستثمار رأس المال البشري والتفاعل مع عناصر ثقافة المنظمة للوصول إلى الأهداف المرسومة.

3- (دراسة مريم يوسف، 2016) بعنوان:

"أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة الحاج لخضر نموذجاً"

جاءت هذه الدراسة لتوضيح أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني)

على جودة التعليم العالي، وتم في الدراسة التطبيقية التركيز على إبراز هذا الأثر من خلال تحليل المعطيات الإحصائية للاستبيان الموجه لأعضاء هيئة التدريس (الأساتذة، وطلبة الدراسات العليا). وتوصلت الدراسة من خلال نتائج التحليل المعمق للمعطيات غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحوه واحتضان الموارد الفكرية الخلاقة ذات الأفكار الإبداعية من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي، فتح تخصصات مرتبطة بسوق العمل.

4- (دراسة Dr. Abdus Samad, Dr. Thiyagarajan، 2015) بعنوان:

« TQM in Higher Education a Concept Model to Achieve Excellence in Management Education »

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم الشرح الذي من شأنه مساعدة المهتمين بإدارة نظم الجودة وتقييم البرامج التعليمية، بالإضافة إلى توضيح معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي تؤثر على تحسين جودة المؤسسات الإدارية والتحديات التي تواجهها. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يمكنه السماح لمؤسساته بالتقدم من خلال وضوح الغايات والأهداف وتبني نهج التحسين المستمر في أساليب التدريس مع دورية التقييم لتحقيق نوع من الارتياح بين الطلبة وحملة الأسهم مما يؤثر على ديناميكية المحيط الأكاديمي.

5- (دراسة Ya-Hui ling، 2013) بعنوان:

«The influence of intellectual capital on organizational performance- Knowledge management as moderator»

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تفسير أداء الشركات العالمية من وجهة نظر رأس المال الفكري، وقد تم إختيار عينات من قائمة أفضل 1000 شركة تاوانية باستخدام الأسلوب الهادف، ويتم الاختيار على أساس معيارين حيث يتطلب أن تكون الشركات واقعة في تاوان وتنافس على المستوى العالمي. جمعت هذه الدراسة 146 استمارة صحيحة من 146 شركة. وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري يؤثر إيجابيا على الأداء العالمي للشركات، كما تؤكد وجود أثر معتدل لاستراتيجية إدارة المعرفة على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء العالمي. هذه النتائج تعني أن المزيج الصحيح من استراتيجية إدارة المعرفة مع الشكل المناسب لرأس المال الفكري من شأنه تعزيز أداء الشركة.

6- (دراسة عاصم شحادة علي، 2010) بعنوان:

"تتمية الموارد البشرية في ضوء تنطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر الجودة الشاملة في بناء الفرد وتطويره بما يتماشى مع حاجات المنافسة والسوق، حيث أن تطبيق مفهوم الجودة على الجامعات له أثر كبير في تنمية الموارد البشرية، حيث يصبح مفهوم الجودة جزءاً من حياة الفرد مما يسهل استخدامه لكل أنواع التكنولوجيا وبالتالي تعامله مع العالم الخارجي لا سيما الغرب .

وتوصلت الدراسة إلى أن يتم استخدام الجودة الشاملة ومفهومها في كل مستويات الحياة حتى في مجال العبادة والصحة والوظائف المهنية من أجل التجديد والإبداع، وما لذلك من أثر في تحسين الوضع المادي للفرد وتحسين مستوى المعيشة للمجتمع وتقليل النفقات في مجال التعليم والصناعة والإنتاج.

7- (دراسة العكلي، 2008) بعنوان:

"مؤشرات ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في مجموعة من الجامعات الأردنية العامة والخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أهداف وخطط عمل قابلة للتنفيذ وتساعد الدولة في الاقتصاد في الموارد المصروفة على التعليم، وتحقيق مخرجات طلابية بمستوى جودة وكفاءة عاليتين، وأجريت الدراسة في مجموعة من الجامعات الأردنية العامة والخاصة ذات التخصص الاقتصادي والإداري متمثلة في عدد أعضاء هيئة التدريس وبخاصة تلك الجامعات التي تقدم برامج في الاقتصاد والعلوم الإدارية، إذ وزعت (25) استبانة على كل جامعة عن طريق مديرين العلاقات العامة في تلك الجامعات.

وطورت لأغراض جمع البيانات مجموعة من الجداول التي تتناول الموضوعات المتعلقة بإثبات الفرضيات، وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها الاهتمام بالموازنة بين نصاب التدريسي ومرتبته العلمي، وأهمية العمل التعاوني الجامعي في نجاح العملية التعليمية.

8- دراسة: (سعيد، 2001) بعنوان:

"إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي"

تناولت الدراسة دور إدارة الجودة الشاملة على مستوى وجودة التعليم العالي وقد كانت مشكلة الدراسة عدم وضوح المعايير المستخدمة لتقويم جودة التعليم العالي، وندرة دراسات المتابعة والتقويم التي شملت التعليم العالي بعناصره كافة وتحقق تغذية عكسية من المعلومات يمكن في ضوءها سد الثغرات والارتقاء بأدائه.

وهدفت الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

1- تعميق الفهم بموضوع إدارة الجودة الشاملة وعناصره في التعليم العالي نظرياً.

2- التعرف على إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة على كليات وزارة التعليم العالي في العراق اعتماداً على تطبيقها في كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد، وكلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية بوصفها دراسة حالة.

3- معرفة مدى اقتراب مؤسسات التعليم العالي في العراق من هذه المعايير. شملت عينة الدراسة كليتي الإدارة والاقتصاد في جامعتي بغداد والمستنصرية والعينة مكونة من (111) تدريسي منهم (53) تدريسياً في كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد، و(58) تدريسياً في كلية الإدارة والاقتصاد- الجامعة المستنصرية كما شملت عينة البحث (1983) طالباً وطالبة من الجامعتين.

ثالثاً: الفجوة البحثية:

- بناء على ما سبق يمكن توضيح ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة في النقاط التالية:
- 1) يتضح من العرض السابق قلة أو ندرة الدراسات المحلية التي تتعلق بدراسة أثر رأس المال البشري على جودة التعليم العالي، حيث أن الباحث وجد خلال عملية البحث عن الدراسات أن معظم الدراسات تتعلق سواء بمفهوم رأس المال الفكري أو بمفهوم الجودة.
 - 2) إن أهم ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة هو تطرقها لكل من رأس المال البشري، وإدارة الجودة الشاملة، ولقد تحدثت الدراسة الحالية عن الجودة من خلال مدى تطبيقها في جامعة الزاوية وأثر ذلك على مخرجات هذه المؤسسة.
 - 3) تناولت هذه الدراسة مدى استخدام رأس المال البشري كمصطلح وك مفهوم بحد ذاته في الجامعات وما مدى ارتباطه بإدارة الجودة في جامعة الزاوية.
 - 4) تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجال التطبيق من حيث بيئة ومجتمع الدراسة التي أجريت فيها الدراسات السابقة حيث تمثل في دراسة رأس المال البشري، وإدارة الجودة الشاملة بإحدى مؤسسات التعليم العالي.

رابعاً: مشكلة البحث:

تسعى كثير من المؤسسات في ظل التطورات الحالية إلى التواجد والاستمرارية وتحقيق الميزة التنافسية والجودة الشاملة والتميز المؤسسي، وأن هذا لن يتحقق إلا من خلال إضافة قيمة للعميل وتحقيق التميز عن طريق تنمية القدرات الفكرية والمعرفية للأفراد وتحقيق الإبداع، ويلعب رأس المال البشري دوراً هاماً في تحقيق ذلك من خلال تدعيم الطاقات والقدرات والمهارات البشرية ومساعدتهم على تنمية إمكاناتهم ومعارفهم المختلفة، وباستقراء جميع الدراسات السابقة المتوفرة داخل الدراسة وجد الباحث بأن هنالك فجوة فيها، حيث تناولت (دراسة عماد سعادى، سعاد عبود، 2018) رأس المال البشري ودوره في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة - دراسة حالة مركب الملح الوطاية ولاية بسكرة، (دراسة مريم يوسف، 2016) أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة

باتتة 1 الحاج لخضر نموذجاً، (دراسة Dr. Thiyagarajan، Dr. Abdus Samad، 2015)، (دراسة Ya-Hui ling، 2013)، (دراسة عاصم شحادة علي، 2010) تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.

يتضح للباحث أن هناك ندرة في الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع أثر رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عموماً ومن ثم فإن الدراسات السابقة لم تتناول موضوع راس المال البشري كإحدى مكونات راس المال الفكري باعتبارها المورد المهم والمؤثر في تحقيق الجودة الشاملة وخاصاً في مؤسسات التعليم العالي، ومنها لاحظ الباحث وجود فجوة تم سيقاها في السؤال التالي.

ما مستوى اهتمام جامعة الزاوية برأس المال البشري حتى يحقق الجودة الشاملة؟

خامساً: أهداف البحث:

- 1) التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الزاوية.
- 2) التعرف على رأس المال البشري في كليات جامعة الزاوية.
- 3) تحديد مدى العلاقة بين رأس المال البشري وإدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الزاوية.

سادساً: فروض البحث:

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لأثر رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الزاوية.

سابعاً: أهمية البحث:

1) الأهمية العلمية:

تظهر الأهمية العلمية للبحث في إثراء المكتبة الجامعية بنسق المعلومات والحقائق حول بيان مفهوم رأس المال البشري باعتباره المورد غير الملموس الذي يساهم في الرفع من قيمة وكفاءة المؤسسات الجامعية ويحسن أدائها، وشأنها في ذلك شأن الجامعات المتقدمة، وإدراك المزايا التي تعود على هذا الأخير من الاستثمار فيه كتبنيها لنظام الجودة.

2) الأهمية التطبيقية:

يهتم هذا البحث إلى تحديد أهمية رأس المال البشري كمورد مهم يساعد أعضاء هيئة التدريس لتعظيم القيمة المضافة لضمان جودة التعليم في كليات جامعة الزاوية، والوصول الى تحقيق رسالة الجامعة والتمثلة في تقديم مخرجات متميزة وأنشطتها البحثية المجتمعية محلياً ودولياً من خلال التحسين المستمر للإداء وفقاً لمعايير الجودة.

ثامناً: أسلوب البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي والاستنباطي لتحقيق أهداف البحث كما يلي:
-المنهج الاستقرائي: الذي يبدأ من الجزئيات وينتهي بالعموميات.

-**المنهج الاستنباطي:** الذي يعتمد على استخدام النتائج العامة والأحكام النهائية للوصول إلى حقائق ومعلومات خاصة.

تاسعا: منهجية البحث:

يركز الباحث في المنهجية على إجراءات الدراسة الميدانية من خلال تحديد نوع ومصادر البيانات، ومتغيرات البحث، ومؤشرات القياس، ومجتمع وعينة البحث، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية، وحدود البحث.

(1) تحديد نوع ومصادر البيانات:

اعتمد الباحث على البيانات الثانوية من خلال الاطلاع على المراجع والدوريات المتخصصة العربية والأجنبية والأبحاث والرسائل المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بموضوع البحث، والمواقع الإلكترونية محل البحث، أيضًا اعتمد الباحث على أسلوب قائمة الاستقصاء في جمع البيانات اللازمة للإجابة عن تساؤلات البحث، واختبار فروضها.

(2) متغيرات البحث ومؤشرات القياس:

تم التعرف على متغيرات البحث وتحديدتها من واقع ما انتهت إليه الدراسات السابقة، وفيما يلي متغيرات البحث ومؤشرات القياس.

جدول رقم (1) يوضح متغيرات البحث ومؤشرات القياس

مؤشرات القياس:	مؤشرات القياس:	مؤشرات القياس:
أ- دعم الإدارة العليا.	أ- الخبرات	لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية
ب- ثقافة الجودة.	ب- الخبرات.	لأثر رأس المال البشري على
ج - التحسين المستمر.	ج- المهارات.	إدارة الجودة الشاملة في كليات
د - ضمان الجودة.	د- الابداع والابتكار .	جامعة الزاوية.
هـ - البعد المجتمعي.	هـ- التدريب.	

*المصدر: من إعداد الباحث.

عاشرا: حدود البحث:

يقنصر البحث على:

- (1) الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على كليات جامعة الزاوية دون غيرها.
- (2) الحدود الزمنية: حيث تنحصر الفترة الزمنية التي شملها البحث في الفترة من 2018 إلى 2019، بكليات جامعة الزاوية.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم رأس المال البشري

(1) تعريف رأس المال البشري:

هو المعرفة والمهارات والإمكانات والقدرات والصفات والخصائص المختلفة الكامنة في الأفراد والتي لها صلة وارتباط بالنشاط الاقتصادي، كما أن رأس المال البشري لا يركز فقط على ما يمتلكه الأفراد من معرفة ومهارات وما يمتلكونه من قدرات وصفات وخصائص، إنما يشير هذا المفهوم إلى المدى الذي يمكن أن يستعمل فيه الأفراد كل ما تعلموه وامتلكوه استعمالاً منتجاً مرتبطاً بالنشاط الاقتصادي (والنشاط الاقتصادي هنا الذي يحقق ثروة أو دخلاً بصورة مباشرة أو غير مباشرة) (Woodhool: 1987,p55) وهو مجموعة القدرات والخبرات والمهارات البشرية المتباينة في مستوى أدائها والعاملة في المنظمة حالياً أو التي ستتهيئ للعمل مستقبلاً أو المعطلة منها بسبب حوادث وإصابات العمل والإجازات أو الغياب اللاإرادي ، والتي ينطبق عليها الحد الأدنى من وصف ومواصفات الوظيفة على أقل تقدير، وتقع عليها مسؤولية تنفيذ ، الأهداف العامة للمنظمة .

ويمكن القول أن مصطلح رأس المال البشري يتكون من جزأين: الأول يتعلق بالبشر (Human)، والثاني يتعلق برأس المال (Capital) الذي يعتبر مصدر إشباع الحاجات أو جني الأرباح المستقبلية أو كليهما معا (حسن 2005، ص 14)، وبالرغم من أن مصطلح رأس المال البشري ظهر سنة 1961م بواسطة الخبير الاقتصادي (Baron & Armstrong) ، إلا أنه لم يتم تحديد تعريف متفق عليه بين الباحثين والمهتمين بتطبيقه، فتعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح بحيث يدل كل تعريف عن وجهة النظر التي يتبناها مقدمه، وفي هذا الصدد يمكن إدراج البعض منها وتطورها التاريخي.

جدول (2) يوضح التطور التاريخي لمفهوم رأس المال البشري

التعريف	الباحث
الاستغلال الأمثل لقوة العقل والقدرة على التعلم والتفكير وتفسير النماذج وخلق المعرفة والمشاركة فيها.	عبيد: 2000
تنمية القيمة الاقتصادية للمعرفة والخبرات والمهارات والإمكانات (القدرات التي يمتلكها العاملون).	العنزي: 2001
مجموعة القدرات والخبرات والمهارات البشرية المتباينة في مستوى أدائها العاملة في المنظمة حالياً أو التي ستتهيئ للعمل مستقبلاً أو المعطلة منها بسبب حوادث وإصابات العمل أو الإجازات أو الغياب اللاإرادي، والتي ينطبق عليها الحد الأدنى من وصف ومواصفات الوظيفة على أقل تقدير وتقع عليها مسؤولية تنفيذ الأهداف العامة للمنظمة.	عادل حرحوش: 2003

يتمثل استثمار رأس المال البشري بمخزون المعارف والمعلومات والمؤهلات والمهارات المدرجة في فكر الأفراد وبالخصوص كفاءة وفاعلية اليد العاملة الموظفة وكيفية استغلالها بالشكل الأمثل من قبل المنظمة.	إبراهيم: 2008
العاملين في المنظمة من ذوي القدرات الإبداعية والمعرفية المتطورة.	السيد جاد: 2010
هو قدرة المنظمة على خلق قيمة في السوق العالمية في ظل التغير المستمر .	Ling: 2012
هو مجموعة من الأصول المعرفية للمنظمة التي تسهم في تحسين وضعها التنافسي عن طريق إضافة قيمة.	Shakina: 2014

المصدر: إعداد الباحث

(2) أهمية رأس المال البشري:

(أ) أن تكوين رأس المال البشري وتنميته ضرورة حضارية تفرضها متطلبات العصر ولا يمكن تصور مجتمع متقدم في إمكاناته الإنتاجية فقيراً في كفاءة رأس المال البشري العائد له أو العكس. وفي هذا الصدد يشير مؤتمر هيئة الأمم المتحدة المنعقد في القاهرة عام 1966 بشأن تصنيع البلدان الأفريقية إلى أن (مدى ونوعية تأهيل الناس يعتبران عاملاً رئيساً للتقدم وأن النقص في العامل المؤهل والخبرة الفنية هو السبب الرئيس الذي يحول دون التنمية السريعة) (براجينا وآخرون 1974، ص 25)، وحديثاً توصلت دراسة (Arthur: 1994, p 23) إلى نتيجة مفادها أن زيادة التأهيل والإعداد في قدرات وخبرات رأس المال البشري في الشركة ومداومة التدريب عليه من شأنه زيادة الأداء وخلق تفاهم مشترك بين العاملين وتقليل نطاق الرقابة وارتفاع مستويات الثقة بين الإدارة والعاملين (Youndt, al, 1996, p 56)

(ب) أن الالتزام بالدعائم الأساسية لتكوين رأس المال البشري والتي هي (التعليم، التدريب، المحافظة على القدرات المتميزة) والتعامل معها كمنظومة تفاعلية تكاملية يعد أمراً في غاية الأهمية لأن الدعائم المذكورة هي المسؤولة عن إعادة تشكيل رأس المال البشري على نطاق فعال وعلى نحو أكثر إيجابية في تحقيق الأهداف الموضوعية، ويشير خبراء التنمية الصناعية التابعة للأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية إلى أن : (التعليم بجانب توسيعه للأفق وإعداد الشخص للحياة في المجتمع وقيامه بالمسؤوليات فهو يعد أساساً ضرورياً لجميع المهن الصناعية المعاصرة) (عبد الخالق: 1995، ص 25) وبصدد التدريب يرى (Youndt, al, 1996, p 34) أن عملية التنمية الشاملة تتوقف وبدرجة كبيرة على تكوين خبرات متعددة ومهارات متنوعة، ويأتي ذلك عن طريق التدريب المستمر المستوعب لأحدث

المتغيرات التكنولوجية : أما (الحبيب: 1981) فيقول : أن القدرات المكتسبة ليست مجانية وإنما كلفة تمثل في جوهرها الاستثمار في رأس المال البشري.

ج) أن القدرات والخبرات والمهارات المكونة لرأس المال البشري غير متساوية بين الأفراد العاملين، فهناك فئة معينة منهم تمتلك المكونات المذكورة بشكل يفوق الآخرين ويمكنهم ذلك من إنتاج أفكار جديدة تنعكس بالإيجاب على المنظمة ومنتجاتها وحصتها السوقية، وهؤلاء يمثلون إلى حد كبير (النجوم) في نموذج (Callahan & Fleenor) أطلق عليهم في الأدبيات الحديثة (رأس المال الفكري (Intellectual Capital).

3) مكونات وعناصر رأس المال البشري:

تتباين آراء والباحثين في تحديد مكونات رأس المال البشري وربما كان مرد ذلك هو تباينهم في خلفياتهم النظرية والعلمية من جهة ، وخبراتهم العملية من جهة أخرى ، وهو ما أكده (Sharabati & Nour: 2013,p 34) ، أنه لا يوجد اتفاق بين العلماء والباحثين والممارسين بشأن مكونات رأس المال البشري ، وقد تبني الباحث المكونات (المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات الإبداعية والقدرات التدريبية) كمكونات لقياس رأس المال البشري في الجانب التطبيقي من البحث ودورها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الجامعية المبحوثة والتي سيتم عرضها بالتفصيل وعلى النحو الآتي:

أ) المعرفة:

تعد المعرفة في هذا العصر السلاح الحاسم في مضمار سباق الشركات، وكأنه بلسان حالها تقول (كن أو لا تكن)، ولهذا يلحظ أن المنظمات الناجحة اليوم تولي اهتماما كبيرا بهذا الموجود الأساسي، وأكد (العنزي 2001 ، ص33)، أن قوة الدول تقاس بامتلاكها ناصية العلم والمعرفة، وبعدد علمائها ومفكراتها، ودرجة تراكمها المعرفي، فقد حل الاقتصاد المعرفي محل الصناعي، وأصبح المفتاح الرئيس لنجاح المنظمات في القرن الحادي والعشرين، الذي أصبحت القيادة فيه لصناع المعرفة من العاملين ذوي المهارات، أما (الكبيسي: 2014)، فقد عرف المعرفة على أنها كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضر الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة، وميز بين نوعين من المعرفة: المعرفة الظاهرة وهي المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة الوثائق والارشادات العامة ، وتشير إلى ماله صلة بالمعرفة حول موضوع معين، والمعرفة الضمنية وهي المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحس والحكم الشخصي وغالبا ما يصعب وضعها في رموز أو كلمات ، وتشير إلى ماله صلة بمعرفة كيف.

ب) المهارات:

المهارة هي القدرة على استعمال معرفة الفرد بفاعلية في الوقت المناسب للتنفيذ أو الأداء وهي بمقام قدرة متطورة وهي على نوعين الأول يطلق عليها المهارات السهلة أو اللينة (soft skills) وهي

المهارات التي من الصعب مراقبتها إلا عند غيابها مثل مهارات الاستنتاج أو المهارات المنطقية كالقدرة على حل المشكلات واستباق التغيير قبل حصوله وهي مهارات قد تطورت نتيجة الخبرة والممارسة والمعرفة المتراكمة ومهارات الاتصالات والعلاقات الشخصية كالقدرة على إدارة العلاقات، والقدرة على بناء الفرق، والقدرة على تقديم المشورة وهي مهارات ترتبط بالقيم الشخصية، ومهارات الإدارة والقيادة كمهارات الإشراف، ومهارات التأثير في الآخرين وتحمل المخاطرة (Hale: 2002)، وتتمثل بالقدرة على أداء العمل أو تنفيذ إجراء أو تحقيق نتيجة باستعمال أساليب وطرائق تتسم بالكفاءة والتميز بما يحقق نتائج أعلى وأفضل في الأداء (السلمي: 2001)، إن المهارات التي يمتلكها شاغلوا الوظائف وهي المهارة اليدوية والمهارة في التعامل والتفاعل اجتماعياً، والاهتمام بالآخرين ومساعدتهم، والتأثير في سلوك الآخرين وفي آرائهم وأفكارهم، ويتوجب تنوعها في العاملين هي مهارات فنية كاستعمال الأجهزة وبرامج الحاسوب، واستعمال اللغات، ومهارات شخصية مثل المبادرة، والاعتماد على الذات، وقدرات قيادية، والميل للتعاون مع الآخرين، والاتصال والتفاعل معهم والعمل كفريق، والقدرة على تحمل التوتر والظروف الصعبة في العمل، والقدرة على اتخاذ قرارات وتحليل البدائل واختيار البديل الأنسب (الدوري وآخرون: 2010، ص 36).

ج) الخبرات:

الخبرات هي مورد رئيس لكل المنظمات المتنافسة، حيث أن جزء كبير من مهام عمل موظفيها يحتاج إلى ذوي الخبرات، إذ أنها توفر الأدوات اللازمة لإنجاز عمل المنظمات والتي يمكن عن طريقها استبدال الهيكل الهرمي لتلك المنظمات بالاعتماد على مجموعة متنوعة من ذوي الخبرات، وعلى الرغم من أهمية تلك الخبرات إلا أنه لا يزال للقيادة دور مهم في الإشراف على إدارة تلك الخبرات، ويقصد بها أيضاً مستوى ما يتمتع به الأفراد العاملون من معارف متراكمة مكتسبة من العمل (الصفار: 2008، ص 15)، وتكون هذه الخبرة معززة بالشهادات التي تثبت اكتساب المتقدم للعمل ما يحتاجه منها (الدوري وآخرون: 2010).

د) القدرات الإبداعية:

الإبداع في المنظمات الجامعية هو طرائق جديدة للقيام بخدمة ما أو إلى تغيير من شأنه أن يحسن من أداء الإدارة أو أداء العاملون أو يمكن تعريفه على أنه خبرة انتقالية قائمة على طريقة جديدة في التفكير ومن منظور إداري يعرف الإبداع على أنه التغيير الذي يخلق أبعاد جديدة في الأداء، ومن منظور صناعي عرفته هيئة التجارة في المملكة المتحدة على أنه الاستغلال الناجح لأفكار جديدة، (White & Glickman: 2007, p 97).

هـ) القدرات التدريبية:

التدريب له أهمية كبيرة في مجتمعنا إذ أنه يوفر فرص رسمية لاكتساب المعرفة، ويسبب امتلاك الفرد للمعرفة المكتسبة والناجحة عن التدريب والتعليم تمكين الفرد من القيام بأداء بمستوى أعلى عما تكون عليه الحالة في حال غياب البرامج التدريبية ، أن الهدف من أغلب الدورات التدريبية التي هي ضمن سلسلة التعلم هو أن يتمكن المتدرب من تقديم أداء متعلق بالمعرفة المكتسبة بعد مرور وقت، وهو ما يعنى به بمصطلح الاحتفاظ المعرفي وأن هذا المفهوم يحتم على المتدرب أن يكتسب المعرفة والمهارات ووجهات النظر الضرورية و يحتفظ بها لوقت لاحق إذ يتم استرجاعها من الذاكرة بهدف اتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة وإدراك شيء ما... إلخ (2003: hunt)

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة:

1) مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

نظراً لأهمية إدارة الجودة الشاملة واختلاف البيئة الداخلية والخارجية بسبب التغيرات التي حدثت فيها ، فقد تباينت آراء الباحثين والمختصين في وضعهم لمفهوم ثابت لها فإنه يتغير بسبب ذلك وبسبب ما يحدث بشكل لم يتوقف أبداً في تغير المفهوم من مرحلة لمرحلة، وإن شعار الإدارة الشاملة للجودة (افعل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة) (do the right thing correctly from first time) والذي يطبق في جميع أنشطة ومجالات عمل المنظمة يستوجب استخدام مجموعة من المفاهيم الحديثة وتبني عدد من المبادئ الإدارية الجديدة تحت مظلة الجهود المتضافرة لجميع العاملين رؤساء ومرووسين لترسخ العمل الجماعي المنسق واستغلال الإمكانيات أحسن استغلال لتحقيق الجودة العالية وتحسينها باستمرار وتخفيض الكلف وزيادة الكفاءة والفاعلية (عقيلي: 2001، ص 22)، (الشبراوي: 1995، ص35).

وسيتناول الباحث أبرز مفاهيم إدارة الجودة الشاملة من خلال عرض أبرز تعاريف الباحثين والمختصين وذلك بحسب تسلسل زمني والجدول (3) يوضح ذلك.

الجدول (3) يوضح مفهوم إدارة الجودة الشاملة على وفق تسلسل زمني

الباحث	التعريف
Crosby: 1979	الأسلوب الأمثل الذي يساعد في تجنب المشكلات من خلال تشجيع السلوكيات الجيدة.
Oakland: 1984	طريقة لتحسين فاعلية ومرونة الأعمال بشكل عام.
Omachonu: 1991	فلسفة تحديد الجودة في إطار تجربة الزبون مع الخدمة وما يليها من إدراك حسي بالجودة يتأثر بالمكونات الملموسة وغير الملموسة والتي تتكون منها الخدمات المقدمة.

طريقة التحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية الإدارية وفي كل المجالات.	Brocka & Brocka: 1992
التزام واشتراك الإدارة والعاملين معاً لترشيد العمل من خلال توفير ما يتوقعه الزبون أو يفوق توقعاته.	Tunks: 1992
مفهوم إداري تكاملي موجه نحو التحسين المستمر في جودة السلع والخدمات بمشاركة كل المستويات والوظائف في المنظمة.	Evans: 1993
فلسفة إدارية مصممة لتجعل المنظمة أكثر سرعة ومرونة ، بحيث تسهم في نشوء نظام متين التركيب يوجه جهد كل موظف لكسب ثقة الزبون ، واستحداث بيئة تسمح بمشاركة جميع العاملين في المنظمة في التخطيط وتنفيذ أساليب تحسين مستمر لتلبية رغبات الزبون .	Hoffherr, et al.: 1994
مجموعة من الفلسفات المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستعملة لتحقيق الأهداف ورفع مستوى رضا الزبون والعاملين معاً.	Cole: 1995
استراتيجية ممتازة لتحقيق وضع تنافسي أفضل إذ إنها توفر الأساليب والأدوات لهذا الوضع التنافسي .	الشبراوي: 1995
فلسفة إدارية شاملة وعملية جمع الأدوات والطرائق اللازمة لتنفيذها، وإنها إطار عمل يخص الشركات التي تطمح الارتقاء لدرجة العالمية .	Evans: 1997
تشير إلى قدرة المنتج على الوفاء بتوقعات الزبون أو قد تزيد على توقعاته .	البكري: 2000
درجة مطابقة السمات والخصائص الكلية للمنتج سلعة أو خدمة لحاجات الزبون في ظل السعر الملائم والتسليم في الوقت المحدد.	النجار ومحسن: 2004
تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما، بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً .	الطائي والعبادي 2005:
الفلسفة التي تربط الجميع في المنظمة في جهد متواصل لتحسين الجودة وتحقيق رضا الزبون .	Stevenson: 2005
حالة ديناميكية تلازم السلع والخدمات، الأشخاص، العمليات، والبيئات تلك التي تشبع أو تفوق التوقعات .	Goetsch & Davis: 2006
إحدى المداخل الإدارية الشاملة للعولمة والهادفة إلى التحسين المستمر في أنشطة المنظمة ككل لتقديم منتجات مرتفعة الجودة للزبائن ومساعدة الإدارة على التعامل مع البيئة التنافسية العالمية .	طه: 2007

مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدراتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد .	الطائي وآخرون: 2008
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

*المصدر: إعداد الباحث

2) فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

شهدت المنظمات التي تطبق استراتيجية إدارة الجودة الشاملة العديد من ثمرات النجاح لتحقيق وضع تنافسي أفضل وتطوير هيكلها الإداري والفني ويمكن تلخيص أبرز الفوائد التي يمكن للمنظمة أن تحققها عند تطبيقها فلسفة إدارة الجودة الشاملة بما يأتي: (اللوزي: 2003 نقلاً عن رولاند رست وآخرون: 1996) (الشبراوي: 1995)، (Modern: 1993)، (العاني وآخرون: 2002)، (الطائي وآخرون: 2008)، (Asher: 1996)

أ) رفع مستوى الأداء.

ب) العمل على تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل.

ج) زيادة الفاعلية التنظيمية.

د) تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة.

هـ) زيادة قدرة المنظمة على البقاء والاستمرار.

و) تحقيق رضا الزبون.

ز) تحسين قابلية تسويق المنتج وتعزيز صورة المنظمة.

ح) القضاء على الهدر أو التقليل منه بالاستعمال الأمثل للموارد وتقليل كلف الفشل.

ط) الاحتفاظ بالزبائن القدامى وجذب زبائن جدد.

ي) تحسين بيئة العمل.

ك) التفاعل مع بيئات الأنظمة الفرعية.

ل) تكامل الأنشطة وتنسيق الجهود.

م) إبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات.

ن) خلق بيئة تشجيع العاملين على تحمل المسؤولية لتحسين الجودة وبالتالي تشجيع الجميع على أخذ أدوارهم.

3) معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم (في الجامعات):

قد تواجه المؤسسة الجامعية عند تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة المعوقات التالية:

أ) ضعف بنية نظام المعلومات وقلة البيانات المطلوبة.

ب) قلة الكوادر المؤهلة في مجال الجودة.

ج) لمركزية في صنع السياسات واتخاذ القرارات.

- (د) ضعف النظام المالي.
- (هـ) اهتمام المؤسسة الجامعية بالأرقام الكمية في تحقيق أهدافها دون الاهتمام بنوعية المنهج والمنتج (عدنان الاحمد:2004، ص21)
- (و) قصور التخطيط في المؤسسة الجامعية.
- (ز) نقص وعي العاملين بسياسة الجودة.
- (ح) ضعف تواصل الإدارة، العاملين، أعضاء هيئة التدريس، الطلبة
- (ط) استبعاد متطلبات المجتمع من مفهوم الجودة.
- (ي) تقرير تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل إعداد البيئة الملائمة لتقبلها.
- (ك) التركيز على تقييم الأداء وليس على القيادة الواعية التي تساعد الافراد على تحقيق الجودة أعلى وبالتالي تتحول الإدارة إلى إدارة بالتخويف.
- (ل) الجودة الشاملة تحتاج إلى مزيد من الوقت والجهد في بداية التطبيق.
- (م) إتباع أنظمة وسياسات وممارسات لا تتوقف مع مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- (ن) عدم إدراك رؤساء الأقسام لدورهم الإداري في ظل إدارة الجودة الشاملة.
- (س) تبني وصفان جاهزة لتحسين الجودة قد لا تتفق مع احتياجات المؤسسة الجامعية
- (ع) عدم كفاية التدريب المقدم للعاملين في الجامعة على مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- (ف) صعوبة استيعاب كبار الإداريين لآليات إدارة الجودة الشاملة والتزاماتها، وكيفية اجتذاب الموظفين والعاملين في المؤسسة وتحفيزهم على تغيير انماط التفكير السائدة واعتناق أصول الثقافة الجديدة التي تعكسها مبادئ الجودة الشاملة. (نعمان محمد صالح الموسوي: 2003، ص92).

الإطار العملي للدراسة

1) تحديد مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية، والبالغ عددهم 1856، وقد اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وذلك باستخدام التوزيع النسبي لدى الكليات التابعة لجامعة الزاوية، حيث بلغ حجم العينة الاجمالي 318 مفردة وكان المسترد منها (260)، ما نسبته 81.7%، وفيما يلي جدول رقم (4) توزيع ونسبة الاستجابة لكل كلية.

جدول رقم (4) يوضح توزيع نسبة استجابة لعينة أعضاء هيئة التدريس

اسم الكلية	العدد الموزع	عدد الاستجابات الصحيحة	نسبة الاستجابة
كلية الاقتصاد	36	30	83.3%

30	28	93.3%	كلية العلوم
120	100	83.3%	كلية التربية
50	40	80%	كلية الآداب
13	10	76.9%	كلية القانون والعلوم السياسية
24	15	62.5%	كلية الهندسة وتقنية المعلومات
37	30	81%	كلية الطب
8	7	87.7%	كلية الموارد الطبيعية
318	260	81.7%	المجموع

*المصدر: من إعداد الباحث.

(2) أساليب التحليل الإحصائي:

من أجل تحقيق الأهداف المحددة للبحث، والتوصل إلى مدى صحة أو خطأ الفرض اعتمد الباحث على مجموعة الأساليب الإحصائية التالية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS, V, 17):

- الإحصاء الوصفي: من خلال إجراء بعض المقاييس الوصفية، ومنها الوسط الحسابي المرجح كأحد مقاييس النزعة المركزية، والانحراف المعياري كأحد مقاييس التشتت.
- الإحصاء الاستدلالي: تم استخدام اختبار (Cronbach's Alpha) لقياس قوة الارتباط الداخلي بين المتغيرات التي تقيس مفهوماً معيناً، والانحدار الخطي المتعدد (Multiple linear regression stepwise) للتعرف على أهم المتغيرات المستقلة في تحسين القدرة التنبؤية، وإزالة المتغيرات المستقلة التي يكون إضافة أحدها أو بعضها غير مؤثر معنوياً.
- اختبار كرو نباخ ألفا (α) للصدق والثبات

يعتبر اختبار كرو نباخ ألفا (α) واحد من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل البيانات الاستبانة، ولذلك نحتاج قبل القيام بعمل تحليل للبيانات الإحصائية عمل اختبار كرو نباخ ألفا (α) وهو اختبار إحصائي يحدد فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة صحيحة على أثر الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. ومما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها. (البياتي: 2005، 49).

جدول رقم (5) جدول نتائج اختبار الثبات والصدق

م	محاور (قائمة الاستقصاء)	عدد العبارات	معامل ألفا الثبات	معامل الصدق
1	المعارف	5	0.912	0.832
2	المهارات	5	0.751	0.564
3	الخبرات	5	0.840	0.706

0.962	0.851	5	الابداع	4
0.932	0.910	5	التدريب	5
0.929	0.964	30	إدارة الجودة الشاملة	4

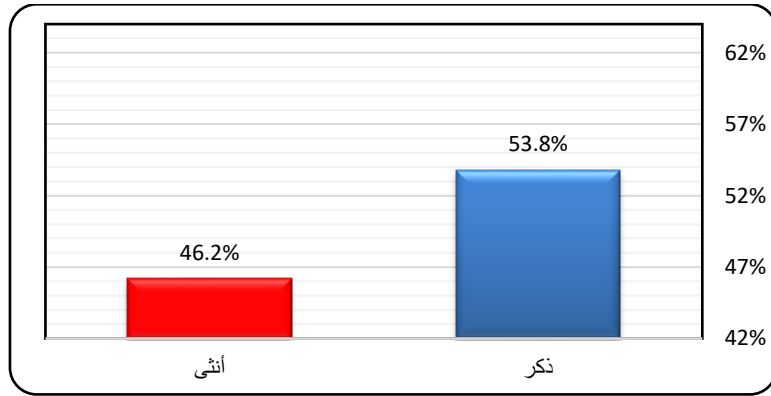
*المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن:

قيم معامل كرو نباخ ألفا عبارات استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.751 إلى 0.964) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات، وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.564 إلى 0.962) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها، مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

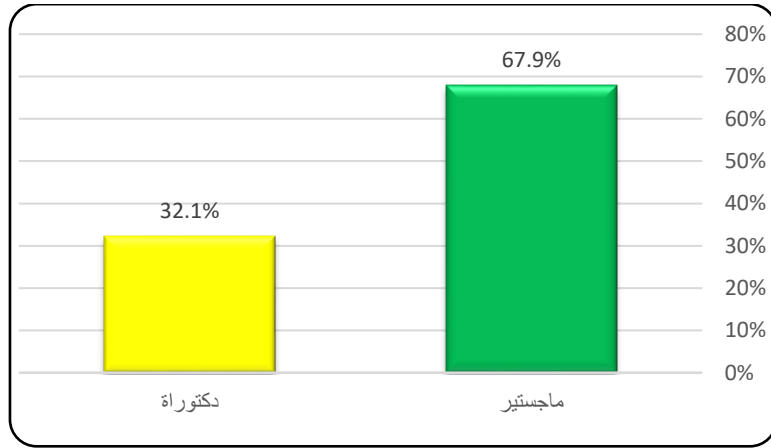
3) وصف متغيرات الدراسة لأفراد العينة (العوامل الديموغرافية)

أ) توزيع مفردات العينة حسب النوع:



الشكل رقم (1) يوضح توزيع مفردات العينة حسب النوع

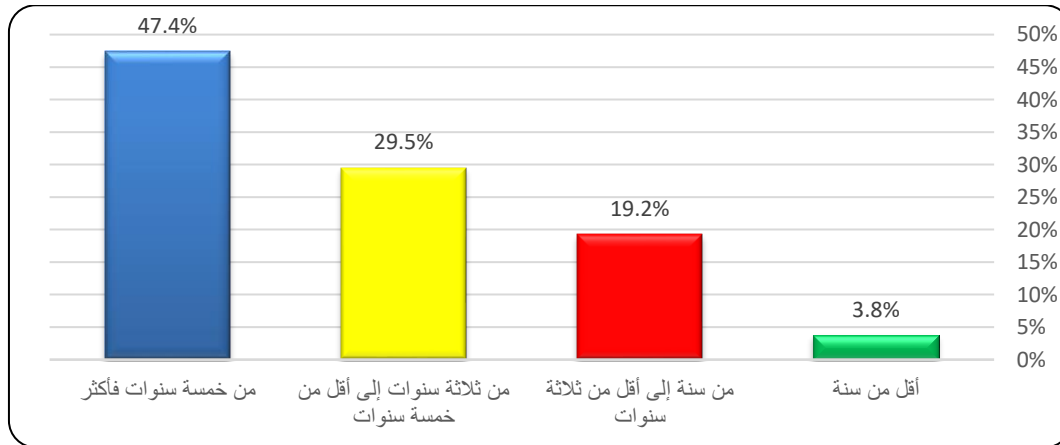
نلاحظ من الشكل رقم (1): أن نسبة الذكور (53.8%) من إجمالي العينة، بينما بلغت نسبة الإناث (46.2%)، مما يشير إلى ارتفاع نسبة إشراك المرأة في العمل الأكاديمي.
ب) توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي:



الشكل رقم (2) يوضح توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي

نلاحظ من الشكل رقم (2): أن هناك تباين بين مفردات العينة حسب المؤهل العلمي حيث بلغ ما نسبته (32.1) دكتوراه مقابل (67.9) ماجستير، وهذا يتطلب من إدارة الجامعة العمل على منح فرص أكثر إلى أعضاء هيئة التدريس لمواصلة دراستهم العليا من أجل زيادة قدراتهم وخبراتهم الأكاديمية.

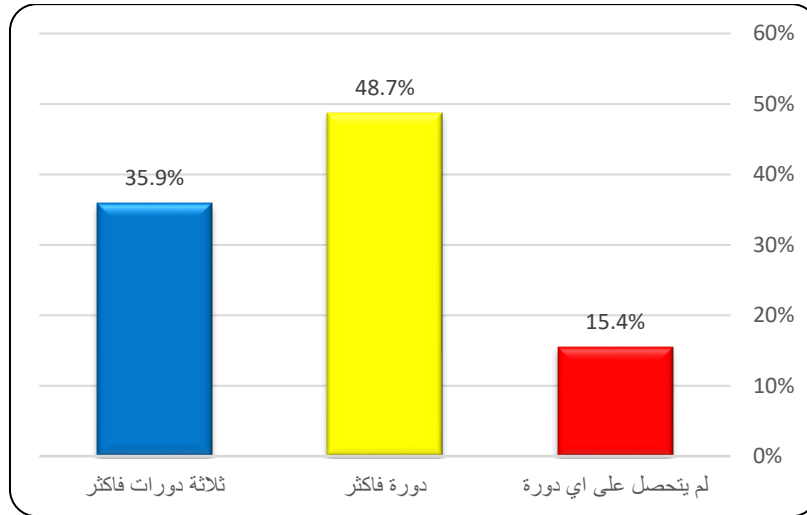
ج) توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة:



الشكل رقم (3) يوضح توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة

نلاحظ من الشكل رقم (3): أن التوزيع التكراري لسنوات الخبرة لمفردات العينة أن ما نسبته (47.4%) من خمس سنوات فأكثر، بينما ما نسبته (3.8) أقل من سنة، مقابل (19.2%) من أفراد العينة أقل من ثلاثة سنوات، وما نسبته (29.5%) من أفراد العينة أقل من 5 سنوات، وهذا يشير إلى توفر لدى الجامعة رأس مال بشري لديه خبرة ويمكن الاستفادة منه في إدارة الجودة الشاملة.

د) توزيع مفردات العينة حسب الدورات التدريبية:



الشكل رقم (4) توزيع مفردات العينة حسب الدورات التدريبية

نلاحظ من الشكل رقم (4): أن توزيع مفردات العينة حسب الدورات التدريبية كانت ما نسبته (48.7%) دورة واحدة فأكثر، وما نسبته (15.4%) لم يتحصل على أي دورة، مقابل (35.9%) تحصلوا على ثلاث دورات فأكثر، وهذا يدل على أن هناك قصور من قبل إدارة الجامعة في رفع كفاءة أداء أعضاء الهيئة التدريسية من خلال إشراكهم في دورات تدريبية لزيادة مهارتهم وقدراتهم الإبداعية ومواكبة التقدم التكنولوجي.

4 تحليل اتجاهات الآراء:

الجدول رقم (6) يوضح المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اتجاهات الآراء لكل بعد من أبعاد الدراسة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	والانحراف المعياري	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة
المعارف	2.895	0.855	موافق
المهارات	2.935	0.856	موافق
الخبرات	2.833	0.850	موافق
الابداع	3.128	0.902	موافق
التدريب	3.589	0.750	موافق
رأس المال البشري	3.076	0.842	موافق
ثقافة الجودة	3.756	0.914	موافق
دعم الإدارة العليا للجودة	3.884	0.867	موافق
التحسين المستمر	3.461	0.972	موافق
إشراك العاملين	3.153	0.625	موافق

موافق	0.569	3.384	البعد المجتمعي
موافق	0.625	3.205	ضمان الجودة
موافق	0.762	3.473	إدارة الجودة الشاملة

*المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة

يتضح من الجدول رقم (6) أن اتجاهات الآراء لأبعاد رأس المال البشري ، كانت بمتوسط حسابي بلغ (3.076) وانحراف معياري (0.842)، وهو ما يؤكد على أهمية رأس المال البشري في جامعة الزاوية وتوافر أبعاده المتمثلة في (المعارف، الخبرات، المهارات، الابداعات، التدريب)، وهذا ما يعزز تبني هذه الدراسة لهذه العوامل كأبعاد تمثل مكونات لرأس المال البشري، كما يشير الجدول إلى أن المتوسطات الحسابية للعبارة المتعلقة بالمعارف والمهارات والخبرات والابداعات والتدريب ودورها في إدارة الجودة الشاملة بلغت (2.895)،(2.935)، (2.833)،(3.128)،(3.589) على التوالي وهو متوسط يقع في مجال الموافقة حسب سلم ليكرت الخماسي.

أما بالنسبة لإدارة الجودة الشاملة، فيشير الجدول السابق رقم (6) إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات بإدارة الجودة الشاملة يساوي (3.473) بانحراف معياري (0.762)، وهذا يدل على ما يعزز تبني هذه الدراسة إلى عوامل (ثقافة المنظمه، دعم الادارة العليا للجوده، التحسين المستمر، إشراك العاملين، البعد المجتمعي، ضمان الجودة)، كأبعاد ممثلة لإدارة الجودة الشاملة. وقد بلغ المتوسط الحسابي لفقرات ثقافة الجودة (3.756) ولفقرات دعم الادارة العليا للجودة (3.884) ولفقرات التحسين المستمر (3.461) ولفقرات إشراك العاملين (3.153) أما البعد المجتمعي وضمان الجودة فكان المتوسط الحسابي (3.384)، (3.205) على التوالي، وهذا يشير إلى أن أهمية الأبعاد في تبني إدارة الجودة الشاملة، كما أن المتوسط المرجح لمجمل محاور الدراسة يقع ضمن مجال الموافقة

جدول رقم (7) يوضح ملخص نتائج التحليل بالنسبة لمحور رأس المال البشري

الترتيب حسب الأهمية من وجهة نظر المبحوثين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	0.644	2.85	امتلاك العاملين معارف متنوعة في مجال تخصصهم.
2	0.771	2.64	التبادل والتشارك بالمعارف.
3	0.772	2.50	تطوير معارف العاملين باستمرار.
4	0.796	2.48	توسيع معارف العامل المهنية وزيادة التعمق في التخصص.

5	0.767	2.44	إبداع العاملين وتوليد أفكار جديدة.
الأول	0.750	2.582	المعارف
1	0.796	2.90	حرص الجامعة على تشجيع العاملين لتجديد مهاراتهم.
2	0.818	2.73	قيام المؤسسة بتطوير المهارات الفردية والجماعية.
3	0.844	2.56	اهتمام المؤسسة بتوظيف الأفراد ذوي المهارات العالية.
4	0.785	2.53	قدرة أصحاب المهارات العالية على تحسين مستوى أدائهم.
5	0.869	2.47	الوظائف التي يشغلها العاملون تناسب والمهارات التي يملكونها.
الثاني	0.822	2.638	المهارات
1	0.741	2.74	تقليل أخطاء العاملين أثناء تأدية المهام الموكلة لهم والاستفادة من الأخطاء السابقة
2	0.815	2.68	استفادة المؤسسة والعاملين من آراء ومقترحات الخبراء
3	0.834	2.53	احتفاظ المؤسسة بأصحاب الخبرات المتواجدة بها
4	0.834	2.33	زيادة قدرات المؤسسة على تحقيق أهداف أكبر
5	0.829	2.31	الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة
الثالث	0.810	2.518	الخبرات
1	0.677	3.84	تساهم الإدارة العليا في تنمية القدرات الابتكارية للعاملين.
2	0.755	3.56	تشارك إدارة الجامعة في أنشطة دعم الابداع.
3	0.802	3.38	تتبنى الإدارة العليا الأفكار الإبداعية والابتكارية للعاملين.
4	0.759	3.28	توفر إدارة الجامعة الدعم المالي لعمليات الإبداع.
5	0905	3.01	توفر الإدارة العليا الإمكانيات والتسهيلات اللازمة المبدعين
الرابع	0.779	3.417	الابداع
1	0.855	3.73	تقوم الادارة بإعداد خطة تدريبية سنوية.
2	0.865	3.61	تعمل الادارة على تدريب العاملين.
3	0.842	3.53	توفر الجامعة التسهيلات المادية للدورات التدريبية.

4	0.785	3.37	تعمل الجامعة على رفع معدلات الأداء لأعضاء هيئة التدريس
5	0.952	3.15	تضع الجامعة كل ما يكفل تنفيذ ما خطط له
الخامس	0.859	3.481	التدريب

من خلال نتائج الجدول رقم (7): والمتعلق بمحور رأس المال البشري والخاص ببعد المعارف جاءت العبارة "امتلاك العاملين معارف متنوعة في مجال تخصصهم" في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (2.85)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بمعارف رأس المال البشري، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، كما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يمتلكون معارف متنوعة في مجال تخصصاتهم والتي لها أثر في تبني إدارة الجودة الشاملة، أما العبارة المتعلقة "إبداع العاملين وتوليد أفكار جديدة" تحصلت على أقل متوسط حسابي بين العبارات الأخرى والذي بلغ (2.44)، ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس يهتمون بالإبداع ومنح الجامعة أفكار جديدة تساهم في تبنيها لإدارة الجودة الشاملة ولكن بدرجة أقل، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (2.64، 2.48)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول معارف رأس المال البشري، وهذا ما يفسر احتلال بعد المعارف المرتبة الأولى من حيث علاقتها بإدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال تبادل المعارف المهنية وتطويرها باستمرار وزيادة التعمق في التخصص .

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي المتعلق بعبارات المهارات، فقد جاءت العبارة "حرص الجامعة على تشجيع العاملين لتجديد مهاراتهم" في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر المستجوبين وبمتوسط حسابي بلغ (2.90)، وكان أعلى متوسط حسابي بين إجمالي العبارات المتعلقة بمهارات رأس المال البشري، وهذا يدل على درجة موافقة عالية حول هذه عبارة، كما تؤكد على أن الجامعة تعمل على تشجيع أعضاء هيئة التدريس وتطوير مهاراتهم، أما العبارة المتعلقة "الوظائف التي يشغلها العاملون تناسب والمهارات التي يملكونها" فتحصلت على أقل متوسط حسابي وبلغ (2.47)، والذي يدل رغم ذلك على أن مهارات العاملين تتناسب مع وظائفهم، وهذا بدوره يساهم في تبني الجامعة لإدارة الجودة الشاملة، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.73، 2.53)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول مهارات رأس المال البشري، وهذا يفسر وجود بعد المهارات في المرتبة الثانية من حيث أهميتها في تبني إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال قيام الجامعة بتطوير المهارات الفردية والجماعية والحرص على توظيف أعضاء هيئة تدريس ذوي المهارات العالية والعمل على تحسين مستوى أدائهم باستمرار .

أما بنسبة للمتوسط الحسابي لبعدها الخبرات فقد جاءت العبارة "تقليل أخطاء العاملين أثناء تأدية المهام الموكلة لهم والاستفادة من الأخطاء السابقة" في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي بلغ (2.74)، وكان أعلى متوسط حسابي بين إجمالي العبارات المتعلقة بخبرات رأس المال البشري، وهذا يدل على درجة موافقة عالية بين المستجوبين حول مضمون هذه العبارة، مما يدل على أن العاملين يؤدون مهامهم بأقل عدد ممكن من الأخطاء نظراً لاستفادتهم من خبراتهم، وهذا يساعدهم في تبني إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، أما باقي العبارات فتحصلت على متوسط حسابي يقع ما بين (2.31، 2.63) ولكن كل العبارات تأتي في مجال الموافقة، وهذا يدل على أن الجامعة تستفيد من الخبرات بها، ويكون لها الدور الأكبر في تبني إدارة الجودة الشاملة بالجامعة.

أما بنسبة للمتوسط الحسابي لبعدها الإبداع فقد جاءت العبارة "تساهم الإدارة العليا في تنمية القدرات الابتكارية للعاملين" في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي بلغ (3.84)، وكان أعلى متوسط حسابي بين إجمالي العبارات المتعلقة بالإبداع لمحور رأس المال البشري، أما العبارة المتعلقة "توفر الإدارة العليا الإمكانيات والتسهيلات اللازمة للمبدعين" فتحصلت على أقل متوسط حسابي وبلغ (3.01)، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.28، 3.56)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول الإبداع لمحور رأس المال البشري، مما يشير إلى توافر القدرات الإبداعية والابتكارية لدى الجامعة والتي من شأنها أن تعمل على تطبيق نظام الجودة الشاملة داخل الكليات بالجامعة.

أما بنسبة للمتوسط الحسابي لبعدها التدريب فقد جاءت العبارة "تقوم الإدارة بإعداد خطة تدريبية سنوية في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي بلغ (3.73)، وكان أعلى متوسط حسابي بين إجمالي العبارات المتعلقة بالتدريب في رأس المال البشري، أما العبارة المتعلقة "تضع الجامعة كل ما يكفل تنفيذ ما خطط له" فتحصلت على أقل متوسط حسابي وبلغ (3.15). أما باقي العبارات فتتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.37، 3.61)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول التدريب لمحور رأس المال البشري، وهذا يؤكد على حصول ما نسبته (48.7%) على أكثر من دورة تدريبية لدى الجامعة لرفع كفاءة أداء أعضاء الهيئة التدريسية من خلال إشراكهم في دورات تدريبية لزيادة مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية ومواكبة التقدم التكنولوجي والذي يساهم بدوره في تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة.

جدول رقم (8) يوضح ملخص نتائج التحليل بالنسبة لمحور إدارة الجودة الشاملة

الترتيب حسب الأهمية من وجهة نظر المبحوثين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	0.870	3.70	إدارة الجامعة تدعم بصورة فعلية كل جهد يقود إلى الجودة.
2	0.920	3.65	إدارة الجامعة تحدث تغييرات هيكلية انسجاما مع متطلبات الجودة.
3	0.914	3.58	توفر إدارة الجامعة التسهيلات المادية اللازمة لدعم الجودة.
4	0.943	3.53	تهتم إدارة الجامعة بالبحث العلمي وتدعمه.
5	0.867	3.31	تمتلك إدارة الجامعة خطة استراتيجية محدثة واضحة المعالم.
الأول	0.903	3.554	دعم الإدارة العليا للجودة
1	0.764	3.83	تحدث الجامعة من حين لآخر معايير قبول الطلبة الجدد.
2	0.879	3.69	تعتمد الجامعة التحسين المستمر كمنهج عمل.
3	0.964	3.56	تعمل الجامعة على تحديث خططها الدراسية باستمرار.
4	0.943	3.39	تستخدم الجامعة مؤشرات مرنة في التقييم تواكب عمليات التحسين المتوقعة باستمرار.
5	0.932	3.14	تستجيب الجامعة بصورة سريعة للتغيرات في البيئة المحيطة.
الثاني	0.896	3.522	التحسين المستمر
1	0.861	3.84	تعقد الجامعة ندوات، مؤتمرات، ورشات عمل لترسيخ ثقافة الجودة لدى العاملين.
2	0.933	3.76	يجري العمل في الجامعة على تعزيز ثقافة الجوده.
3	0.905	3.41	الثقافة السائدة في الجامعة هي أن الجودة مسؤولية الجميع.
4	0.933	3.37	تتميز الجامعة بثقافة عاملها التي تؤمن بالجودة في كل نشاط.

5	0.922	3.20	تهتم الجامعة بثقافة العاملين عن جودة التعليم.
الثالث	0.911	3.516	ثقافة الجودة
1	0.845	3.56	يتيح للرؤساء في العمل الفرصة للاستفادة من خبراتهم.
2	0.884	3.53	تعتمد إدارة الجامعة منهج المشاركة في صنع القرار.
3	0.797	3.26	تتخذ القرارات بصورة مؤسسية بعيدا عن البعد الشخصي.
4	0.894	3.20	تفوض المسؤوليات في بعض الأحيان للعاملين.
5	0.699	3.02	توفر وسيلة اتصال مباشرة بين العاملين والادارة.
الرابع	0.823	3.314	إشراك العاملين
1	0.851	3.58	تعزز الجامعة علاقتها مع المجتمع من خلال المؤتمرات الندوات، ورشات العمل.
2	0.975	3.34	تتعاون الجامعة مع مؤسسات المجتمع المدني في تقديم الخدمات ذات العلاقة.
3	0.943	3.30	ترسخ الجامعة علاقتها مع المجتمع من خلال تزويد سوق العمل بخريجين متميزين.
4	0.873	3.03	تعزز الجامعة ارتباطها بالمجتمع من خلال البحوث التطبيقية.
5	0.790	3.02	تنسق الجامعة مع المدارس الثانوية في تحسين المناهج الدراسية،
الخامس	0.886	3.252	البعد المجتمعي
1	0.749	3.37	تتجح الجامعة في إعداد الكوادر المناسبة من الخريجين.
2	0.961	3.25	تضع الجامعة كل ما يكفل تنفيذ ما يخطط له بفاعلية.
3	0.763	3.20	تهتم الجامعة بالتخصصات التي تتواءم مع متطلبات التنمية.
4	0.871	3.12	المناهج الدراسية تعكس احتياجات سوق العمل،
5	0.912	3.03	تعتمد الجامعة تصحيح الأخطاء قبل وقوعها.
السادس	0.851	3.194	ضمان الجودة

من خلال نتائج الجدول رقم (8):

(أ) أن الأولوية للأهمية النسبية بالنسبة لمحور إدارة الجودة الشاملة والخاص ببعدها دعم الإدارة العليا للجودة جاءت العبارة " إدارة الجامعة تدعم بصورة فعلية كل جهد يقود إلى الجودة " في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (3.70)، بانحراف معياري (0.845)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بدعم الإدارة العليا لإدارة الجودة الشاملة ، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، كما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يتحصلون على الدعم اللازم من الإدارة العليا لتبني إدارة الجودة، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.31، 3.65) ، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول العبارات المتعلقة بدعم الإدارة العليا لمحور إدارة الجودة الشاملة .

(ب) أن الأولوية للأهمية النسبية بالنسبة لمحور إدارة الجودة الشاملة والخاص ببعدها التحسين المستمر جاءت العبارة " تعزز الجامعة علاقتها مع المجتمع من خلال المؤتمرات الندوات، ورشات العمل." في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (3.83)، بانحراف معياري (0.764)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بالتحسين المستمر لإدارة الجودة الشاملة ، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، كما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يعملون على التحسين كمنهاج عمل لكافة الأنشطة لتبني إدارة الجودة.، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.14، 3.69) ، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول باقي العبارات المتعلقة بالتحسين المستمر لمحور إدارة الجودة الشاملة .

(ج) أن الأولوية للأهمية النسبية بالنسبة لمحور إدارة الجودة الشاملة والخاص ببعدها ثقافة للجودة جاءت العبارة "تحدث الجامعة من حين لآخر معايير قبول الطلبة الجدد" في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (3.84)، بانحراف معياري (0.861)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بثقافة الجودة، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.20، 3.76)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول باقي العبارات المتعلقة بثقافة الجودة لمحور إدارة الجودة الشاملة.

(د) أن الأولوية للأهمية النسبية بالنسبة لمحور إدارة الجودة الشاملة والخاص ببعدها إشراك العاملين جاءت العبارة "يتيح للرؤساء في العمل الفرصة للاستفادة من خبراتهم" في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (3.56)، بانحراف معياري (0.851)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بإشراك العاملين لمحور إدارة الجودة

الشاملة ، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.02،3.53)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول باقي العبارات المتعلقة ببعد إشراك العاملين لمحور إدارة الجودة الشاملة، هذا مؤشر يدل على أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يتحصلون على فرصة من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات ، وأن الإدارة تعمل على تفويض المسؤوليات والصلاحيات وذلك كمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

هـ) أن الأولوية للأهمية النسبية بالنسبة لمحور إدارة الجودة الشاملة والخاص ببعد المجتمعي جاءت العبارة "تعزز الجامعة علاقتها مع المجتمع من خلال المؤتمرات الندوات، ورشات العمل." في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (3.58)، بانحراف معياري (0.851)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بإشراك العاملين لمحور إدارة الجودة الشاملة، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.03،3.37)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول باقي عبارات المتعلقة ببعد المجتمعي لمحور إدارة الجودة الشاملة.

و) أن الأولوية للأهمية النسبية بالنسبة لمحور إدارة الجودة الشاملة والخاص ببعد ضمان الجودة جاءت العبارة "تنجح الجامعة في إعداد الكوادر المناسبة من الخريجين" في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (3.37)، بانحراف معياري (0.749)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بضمان الجودة لمحور إدارة الجودة الشاملة ، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، أما باقي العبارات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.03،3.37)، وتشير هذه المتوسطات الحسابية إلى أن هناك درجة موافقة عالية لأعضاء هيئة التدريس حول باقي العبارات المتعلقة ببعد المجتمعي لمحور إدارة الجودة الشاملة.

5) اختبارات الفروض الإحصائية:

اختبار الفرض الرئيس الأول بصورة إجمالية:

لكي يتمكن الباحث من اختبار الفرض بصورة إجمالية فقد قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Multiple Linear Regression Analysis، باستخدام طريقة المربعات الصغرى Ordinary Least Squares OLS، مع استخدام اختبارات مقدرات الانحدار t ، ومعنوية النموذج الكلي f ، وكانت نتائج الفرض التي توصل إليها موضحة على النحو التالي:

المتغير التابع: إدارة الجودة الشاملة

جدول رقم (9) اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط للفرض الرئيس الأول الإجمالي

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل الارتباط الإجمالي	قيمة ديبرين واتسون Dw
عناصر رأس المال البشري	0.522	16.5	0.0	معنوي	0.725	1.745.

جدول رقم (10) تحليل التباين ANOVA للفرض الرئيس الأول الإجمالي

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد r^2	النسبة غير المفسرة %
الانحدار البواقي	4 274	277	0.0	معنوي	%52.3	%488.5

Du=1.688 DW DL =1.669 قيم جدولية مستخرجة من جداول

أ- من جدول اختبار معاملات الانحدار:

كانت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمعنوية رأس المال البشري الإجمالية أقل من قيمة مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ ، وهذا يعني وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لعناصر رأس المال البشري الإجمالية على إدارة الجودة الشاملة.

كانت إشارة معامل الانحدار الوارد في النموذج السابق الخاصة بمتغير رأس المال البشري الإجمالية إشارة موجبة، وهذا يعني أنه كلما زادت عناصر رأس المال البشري الإجمالية أدى ذلك إلى زيادة إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية.

ب- من جدول تحليل التباين ANOVA:

كانت قيمة مستوى الدلالة الخاص باختبار معنوية النموذج الإجمالي (F) أقل من قيمة مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ ، وهذا يعني إمكانية الاعتماد على النموذج الكلي بعد استبعاد المتغيرات غير الدالة إحصائياً.

كانت قيمة معامل التحديد ($R^2 = %52.3$)، وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في رأس المال البشري ككل مسئولة عن تفسير ما نسبته %52.3 من التغيرات التي تحدث في إدارة الجودة الشاملة، وهناك ما نسبته %48.8 يرجع إلى حد الخطأ العشوائي random error.

ج- التحقق من افتراضات في طريقة المربعات الصغرى OLS:

فيما يتعلق بمشكلة الارتباط الذاتي Autocorrelation كانت قيمة إحصائية ديبرين واتسون المحسوبة

($Dw = 1.771$)، وبالنظر للقيم الجدولية يتضح للباحث أن هذه القيمة تنحصر ما بين القيمتين الجدولتين ($Du, 4 - Du$)، وهذا يعني عدم وجود تام لمشكلة الارتباط الذاتي بين البواقي. ومما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدمي، وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لعناصر رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة".

6) النتائج:

أ) تؤكد نتائج تحليل الجدول رقم (9) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية بين رأس المال البشري وإدارة الجودة الشاملة بلغت (0.725) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.000$) وهي علاقة قوية وهذا يشير إلى أنه كلما زادت قيمة رأس المال البشري كلما أدى ذلك إلى تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، مما يؤكد الدور المهم لرأس المال البشري في تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال امتلاك أعضاء هيئة التدريس إلى المهارات والمعارف والخبرات والابداع المتنوع والعمل على تطويرها باستمرار من خلال البرامج التدريبية.

ب) من خلال نتائج الجدول رقم (7): والمتعلق بمحور رأس المال البشري والخاص ببعد المعارف جاءت العبارة "امتلاك العاملين معارف متنوعة في مجال تخصصهم" في المرتبة الاولى حسب الأهمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمتوسط حسابي (2.85)، وكان أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة بمعارف رأس المال البشري، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، كما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يمتلكون معارف متنوعة في مجال تخصصاتهم والتي لها أثر في تبني إدارة الجودة الشاملة،

7) التوصيات

أ) ضرورة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، بالإضافة إلى وجوب تنمية الموارد البشرية من خلال توفير برامج التدريب والحوافز وغيرها من المبادرات التي من شأنها أن تجعل من المورد البشري موردا استراتيجيا حقيقيا يستطيع المساهمة في إنجاح تبني إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

ب) يوصي الباحث بدراسة أثر رأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين والطلاب وأصحاب المصالح.

المراجع:

أولا: الكتب:

- 1) العلي وفنديل، وآخرون، المدخل الى ادارة المعرفة، الطبعة الاولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان لسنة 2006م.

- (2) الطائي، يوسف حجيم، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للطباعة والتوزيع، p.88،2008
- (3) أوما سيكاران، طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية، ترجمة: إسماعيل علي بسيوني (الرياض: دار المريخ 2010)، ص421.
- (4) عادل حرحوش، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، منظمة العربية للتنمية الادارية، بغداد، 2003م.
- (5) نجم عبود نجم، ادارة المعرفة والمفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الاولى، الوراق للنشر والطباعة، الطبعة الاولى 2005 م.
- (6) هاني محمد السعيد، اتجاهات إدارية حديثة، مطبعة العشري، بدون سنة نشر.
- (7) ، استراتيجيات عصر العولمة في إطار واقع الإدارة المصرية ونماذج الإدارة الدولية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، مطبعة العشري، 2012.

ثانياً: المجلات:

- (1) أشرف هاني حرز، استثمار رأس المال البشري وأثره في تحقيق الجودة الشاملة لمنظمات الايواء، مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد 41، العدد: 114، 2018.
- (2) الموسوي، نعمان محمد صالح، تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، العدد67، المجلد: 12 مجلة النشر العلم 2003.
- (3) عاصم شحادة علي، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات(ماليزيا)، مجلة الباحث، ورقلة، العدد 07، 2009، ص195-204، 2009-2010
- (4) عماد سعادي، سعاد عبود، رأس المال البشري ودوره في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة - دراسة حالة مركب الملح الوطاية ولاية بسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المجلد / 11 :العدد :01،2018.
- (5) عيد دخمان، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة 2017.
- (6) مريم يوسف، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة الحاج لخضر نموذجاً، الجزائر، 2015-2016.
- (7) نشوان، جميل .تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين " ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة3-5/7/2004.

8) يوسف، بسام عبد الرحمن العلاقة بين تقنيات المعلومات والاتصالات ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الاداء المتميز، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية الادارة والاقتصاد .عام 2005 م.

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

- 1) Dr. Abdus Samad, Dr. Thiyagarajan, TQM in Higher Education a Concept Model to Achieve Excellence in Management Education, International Journal of Management, January 2015, volume 6, issue 1 , p634-645
- 2) Ya-Hui ling, « The influence of intellectual capital on "organizational performance- Knowledge management as moderator, Asia Pacific Journal of Management, Volume 30, Issue 3,September 2013, pp. 937.