

تفعيل رأس المال البشري وأثره على تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة -دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات بباتنة-

الأستاذة نادية حماش

جامعة باتنة

الدكتور وعلي عرقوب

جامعة امحمد بوقرة بومرداس الجزائر

ملخص

يشهد العالم اليوم عولمة الاقتصاد وعالمية المنافسة، ويتوجه نحو اقتصاد جديد المبني على المعرفة والإبداع، وتجد المؤسسات نفسها أمام منافسة شرسة تتجلى في الأسواق المرتكزة على المعرفة والمعلومة وطرق التسيير الحديثة والأدوات الجديدة المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، كلها عوامل جعلت الاستثمار في رأس المال البشري من أهم المؤشرات الموجهة للتنافسية، فعلى المؤسسة أن تكون قادرة على تسيير رأسمالها البشري وتقييم فعاليته، وأن تعرف جيدا كيف توظفه وكيف تحوله إلى قيمة مضافة، وعليه يلعب رأس المال البشري دورا استراتيجيا مهما في تعظيم قيمة المؤسسة، وفي تحديد مكاسب النمو والمردودية المستقبلية للمؤسسات، ويساهم في تحقيق الميزة التنافسية لها، وهو ما يجعله من أهم اهتمامات المؤسسات الحديثة الباحثة عن التميز.

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المعرفة، رأس المال البشري، الميزة التنافسية، المؤسسة الجزائرية.

Abstract

Today, the world Knows the globalization of the economy and global competition, and it is oriented to new economy based on knowledge and creativity, for this Enterprises find themselves in front of a fierce competition reflected in markets based on knowledge, data, methods of modern functioning of new tools for technologies, and information and communication technologies. All these factors made investment in Human Capital one of the most important indicators of the competitiveness, enterprises must be able to conduct Human Capital and assess its effectiveness, and they must know how employ it and turn it to an added value, therefore Human Capital plays a strategic role in the maximization of the value of the enterprise, and in the determination of the benefits of growth and future profitability of enterprises, and it contributes in the achievement of competitive advantage, which make it very important to modern enterprises.

Key-words: Knowledge Economy, Human Capital, Competitive Advantage, Algerian Enterprise.

مقدمة

أدت التحولات في البيئة الاقتصادية المحلية والإقليمية والدولية إلى زيادة حدة المنافسة بين المنظمات على كافة المستويات، فالمعرفة وبلا ريب هي إحدى المكتسبات المهمة للاقتصاد والمجتمع على حد سواء، وأصبحت المعرفة مورداً استراتيجياً يتنامى بشكل تراكمي، مما يعني أن مركز الثقل في توليد القيمة قد انتقل إلى استغلال الأصول الفكرية (غير الملموسة)، وتزايد العوائد (فيما يتعلق بالمعرفة والأفكار) ويؤثر بشكل كبير على المركز التنافسي للمنظمة. ولقد أصبح لرأس المال البشري في ظل ذلك الاقتصاد التنافسي وعصر المعلوماتية والمعرفة هو رأس المال الحقيقي باعتباره ممثلاً حقيقياً ومحركاً أساسياً لرأس المال المادي في ظل الاقتصاد الذي يتحول إلى اقتصاد قائم على المعرفة، باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيسي في عملية الابتكار والتجديد، وتحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية لنجاح المنظمات بمختلف أنواعها، خاصة وأن المنافسة التي كانت تقوم على عوامل الإنتاج المادية أصبحت الآن تقوم على رأس المال البشري الذي يعد من أهم مصادر الميزة التنافسية، وذلك لصعوبة تقليده وبطء تقدمه، وعندما تتطور الأسواق والتكنولوجيا ويتزايد المنافسون وتصبح المنتجات متقدمة فإن المنظمات الناجحة هي تلك التي تنشئ رأس مال بشري واستثماره بكفاءة وفعالية من خلال دمج المهارات، ثم تنشره عن طريق التعلم بشكل موسع في جميع أنحاء المنظمة، كما أن امتلاك وحياسة أدوات المعرفة الفنية والابتكارية والتقانة المتطورة بشكل موجه وصحيح، بإضافتها قيم هائلة للمنتجات الاقتصادية من خلال زيادة الإنتاجية والطلب على التقنيات والأفكار الجديدة، وبالتالي تحويل المعرفة إلى قيمة ومن ثم إلى ميزة تنافسية وتحقيق النجاح للمنظمات في ظل اقتصاد يتسم بالتعقيد والديناميكية.

إشكالية الدراسة

تسعى المنظمات المعاصرة في ظل البيئة شديدة التنافسية إلى كسب ميزة تنافسية على غيرها من المنظمات العاملة في نفس النشاط، ولأنه في السنوات الأخيرة زاد الاهتمام بالحقول العلمية التي ترتبط بإدارة رأس المال البشري والإبداع والريادة في المنظمات، وتؤدي إدارة رأس المال البشري دوراً هاماً في جعل الأصول غير المادية ميزة تنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، وذلك من خلال إضافة قيمة للزبون وتحقيق التميز عن طريق استغلال الطاقات الفكرية والعقلية للأفراد، ومساعدتهم على اكتشاف وتدفق إمكانياتهم المحتملة، لأن عملية تحقيق مزايا تنافسية مطلب أساسي من أجل الاستمرار والبقاء، وعليه فإن منظمات التي لا تملك قدرة على إدارة رأس مالها البشري بطريقة فعالة، فإنه وبالنتيجة تكون بعيدة عن حافة تنافس بها المنظمات في ظل اقتصاد المعرفة وركائزه.

وفي هذا الاتجاه نحاول من خلال هذا البحث الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد قائم على المعرفة؟

هذا التساؤل يقودنا إلى طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود برأس المال البشري؟ ما هي خطوات عملية إدارة رأس المال البشري؟
 - ما المقصود بالميزة التنافسية؟ وما هي أبعاد تحقيقها؟
 - كيف يمكن لرأس المال البشري أن يساهم في بناء وتحقيق الميزة التنافسية؟
- فرضيات الدراسة:** تم صياغة فرضية رئيسية تتبثق عنها عدة فرضيات فرعية سيتم الإجابة عنها خلال هذه الدراسة، وتتمثل في:
- الفرضية الرئيسية:** يوجد دور معنوي لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-

وتتدرج ضمن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد دور معنوي للقدرات والمهارات في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-؛
 - يوجد دور معنوي للخبرات العلمية في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-؛
 - يوجد دور معنوي للابتكار والتجديد في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-؛
 - يوجد دور معنوي لاتجاهات العاملين في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-؛
- وقد تم تقسيم هذا البحث إلى خمسة محاور أساسية، تتمثل في:

المحور الأول: اقتصاد المعرفة.

المحور الثاني: الإطار النظري لرأس المال البشري.

المحور الثالث: محددات الميزة التنافسية.

المحور الرابع: رأس المال البشري كآلية لدعم الميزة التنافسية.

المحور الخامس: دراسة ميدانية لمؤسسة ميدانية لمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-.

المحور الأول: اقتصاد المعرفة

تشير إحصائيات الأمم المتحدة إلى أن اقتصاديات المعرفة تستأثر الآن بـ 7 % من الناتج المحلي الإجمالي العالمي وأنها تنمو بمعدل 10% سنوياً، إضافة إلى أن نحو 70% من العمال في الدول المتقدمة هم عمال معلومات بعد أن أصبح معظمهم يستخدم رأسه أكثر من يديه إثر تفجر المعلومات والمعارف والاستغلال الأمثل لها، فإذا كانت القيمة السوقية لشركة (Microsoft) تقدر بـ (115) بليون دولار أمريكي يشكل رأس المال المادي منها ما نسبته (10%) فقط وما تبقى هو رأس المال الفكري أو موجودات غير مادية، ويقدر الاقتصاديون أن أكثر من 50% من الناتج المحلي الإجمالي للدول المتقدمة مبني على المعرفة وإن الصناعات التي تعتمد على المعلومات بالنسبة إلى مجمل الصناعة ازدادت في العقود الأخيرة بفضل توفير المعرفة وتحويلها إلى معلومات رقمية حتى غدت سلع المعلومات محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي.¹

إن الاقتصاد الذي يشكل فيه إنتاج المعرفة وتوزيعها واستخدامها، هي المحرك الرئيس لعملية النمو المستدام ولخلق الثروة وفرص التوظيف في كل المجالات، إنه يقوم على أساس إنتاج المعرفة (أي خلقها) واستخدام ثمارها وإنجازاتها، بحيث تشكل هذه المعرفة (سواء ما يعرف بالمعرفة الصريحة التي تشتمل على قواعد البيانات والمعلومات والبرمجيات وغيرها، أو المعرفة الضمنية التي يمثلها الأفراد بخبراتهم ومعارفهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم) مصدراً رئيساً لثروة المجتمع المتطور ورفاهيته.²

أولاً: مفهوم اقتصاد المعرفة

لقد استخدمت عدة تسميات لتدل على اقتصاد المعرفة كـاقتصاد المعلومات، واقتصاد الانترنت والاقتصاد الرقمي، والاقتصاد الافتراضي، والاقتصاد الإلكتروني، والاقتصاد الشبكي واقتصاد اللاملموسات... الخ، وكل هذه التسميات إنما تشير في كليتها إلى اقتصاد المعرفة.

وهنا وجب التمييز بين مستويين أو دالتين مختلفتين لتعبري "اقتصاد المعرفة" و "الاقتصاد القائم-أو المبني- على المعرفة"، مشيرة إلى أن الدلالة الأولى لتعبير اقتصاد المعرفة هي ما يتعلق باقتصاديات عمليات المعرفة ذاتها، سواء من حيث التكاليف العملية المعرفية أو الذهنية مثل تكاليف البحوث والتطوير، أو تكاليف إدارة الأعمال الاستشارية أو إعداد الخبراء وتدريبهم من جهة، وبين العائد أو الإيراد الناتج من هذه العملية باعتبارها عملية اقتصادية مجردة من جهة أخرى، أما الدلالة الثانية لتعبير الاقتصاد القائم على فهمي تذهب إلى معنى أكثر اتساعاً ورحابة بحيث تشمل حجم قطاعات المعرفة والمعلومات والاستشارات الذهنية داخل نسيج الاقتصاد سواء كان نشاطاً سلعياً أو خدمياً عينيّاً كان أو نقدياً،³ وعليه سنحاول عرض أهم التعاريف لاقتصاد المعرفة على سبيل المثال لا الحصر.

- هناك تعريف يقرن اقتصاد المعرفة باقتصاد المنتجات الذكية، أي أن هذه المنتجات هي بعض ملامح اقتصاد المعرفة القائم على تكتل المعلومات وتراكمها في جهاز الكمبيوتر الذي يقوم بدوره بتحليلها وتنسيقها ليتعاطى مع أحداث الواقع بما يتناسب معها تماما. كما يتعاطى معها الإنسان الراشد.⁴

- هو الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء، التحسين، التقاسم، والتعليم، التطبيق، والاستخدام للمعرفة بأشكالها) في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول الشرية الممكنة، والتوزيع الناجح للقدرا البشرية.⁵

من خلال ما سبق، يمكن أن نصل بالقول إلى أن اقتصاد المعرفة هو ذلك الاقتصاد الذي ينتج عن دور المعرفة ورأس المال البشري في تطور المؤسسات والاقتصاد، حيث تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة.

ثانيا: سمات وخصائص الاقتصاد المعرفي

يتسم اقتصاد المعرفة بالقدرة على توليد واستخدام المعرفة، أو بمعنى آخر القدرة على الابتكار، إذ لا يمثل فقط المصدر الأساسي للثروة، وإنما يُعد أساس الميزة النسبية المكتسبة في الاقتصاد الجديد، فالمعرفة هي الوسيلة الأساسية لتحقيق كفاءة عمليات الإنتاج والتوزيع وتحسين نوعية وكمية الإنتاج وفرص الاختيار بين السلع والخدمات المختلفة سواءً بالنسبة للمستهلكين أو المنتجين، وبشكل عام يتميز الاقتصاد المبني على المعرفة بالآتي:⁶

- لا تمثل المسافات أيأ كان أبعادها أي عائق أمام عملية التنمية الاقتصادية أو الاتصال أو التعليم أو نجاح المشروعات أو الاندماج الكامل في المجتمع بشكل عام.

- إن المعرفة متاحة بشكل متزايد لكافة الأفراد ويتم توفيرها بصورة تتوافق والاحتياجات الفردية والاجتماعية بما يمكن كل فرد من اتخاذ القرارات بصورة أكثر حكمة في كافة مجالات الحياة.

- إن كل فرد في المجتمع ليس مجرد مستهلك للمعلومات، ولكنه أيضاً صانع أو مبتكر لها.

ويتميز اقتصاد المعرفة بما يلي:⁷

- تجدد الحاجة إليه والرغبة والطلب على منتجاته المعرفية التي تدخل في كل نشاط، وفي كل عمل، وفي كل وظيفة وبشكل متصاعد إلى درجة يمكن القول باستحالة قيام نشاط ما بدون المعرفة.

- تجدد المصادر المعرفية ونموها وازديادها وعدم نضوجها سواءً بالاستعمال أو بالاحتفاظ، بل بمرور الزمن وتعدد الاستخدام تزداد المصادر المعرفية وتتراكم مجالاتها. ومن خلال استعراضنا لخصائص وسمات اقتصاد المعرفة، يمكننا أن نلخص أهم السمات التي تميز الاقتصاد المعرفي عن الاقتصاد التقليدي - في وجه مقارنة أخرى - من خلال عرض الجدول رقم (01):

الجدول رقم (01): خصائص الاقتصاد المعرفي مقارنة بالاقتصاد التقليدي

الاقتصاد المعرفي	الاقتصاد التقليدي
- الاستثمار في رأس المال المعرفي.	- الاستثمار في رأس المال المادي.
- الاعتماد على الجهد الفكري (اللاملموسات) بدرجة أساسية في الاقتصاد المعرفي.	- الاعتماد على الجهد العضلي (الملموسات) بدرجة أساسية في الاقتصاد التقليدي.
- ديناميكية الأسواق و التي تعمل في ظل تنافسية مفتوحة.	- استقرار الأسواق في ظل منافسة تتحكم فيها - غالباً - البيروقراطية السلطوية.
- الرقمية Digitization هي المحرك الأساسي للاقتصاد المعرفي.	- الميكنة Mechanisation هي المحرك الأساسي للاقتصاد الصناعي.
- يهدف الاقتصاد المعرفي إلى وضع قيمة حقيقية للأجور والتوسع في استخدام العاملة ذات المهارات العالية التي تتفاعل مع التعليم و التدريب المستمر.	- يهدف الاقتصاد التقليدي إلى التوظيف الكامل للقوى العاملة دون تحديد مهارات مميزة لأداء العمل.
- أنه اقتصاد وفرة، حيث تزداد موارده (المعرفة) بكثرة الاستخدام.	- أنه اقتصاد ندرة، حيث تنضب موارده بكثرة الاستخدام.
- خضوع الاقتصاد المعرفي لقانون تزايد العوائد (تناقص التكاليف) مع الاستمرار في الاستخدام.	- خضوع الاقتصاد الزراعي لقانون تناقص العوائد (تزايد التكاليف)، والاقتصاد الصناعي لقانون ثبات العوائد (ثبات التكاليف) مع الاستمرار في الاستخدام.
- العلاقات بين الإدارة و القوى العاملة في الاقتصاد المعرفي تتسم بعدم الاستقرار، إذ ينتقي مبدأ التوظيف مدى الحياة.	- العلاقات بين الإدارة و القوى العاملة في الاقتصاد التقليدي تتسم بالاستقرار.
- العلاقة بين قطاعات الأعمال و الدولة في الاقتصاد المعرفي قائمة على التحالف والتعاون.	- العلاقة بين قطاعات الأعمال و الدولة غير متكافئة، إذ تفرض الدولة سيطرتها و تصدر أوامرها طبقاً لمتطلبات الدولة و توجهاتها الاقتصادية.
- ليس مقيداً بزمان أو مكان.	- مقيد بزمان ومكان.

المصدر: علي بن حسن يعن الله القرني، متطلبات التحول التربوي في مدارس المستقبل الثانوية بالمملكة العربية السعودية في ضوء تحديات اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 49.

ثالثا: عوامل التفوق التوجه نحو اقتصاد المعرفة

في ظل الاهتمامات المعاصرة التي تتمحور باتجاه يتناول ما يقع تحت مفهوم عوامل التفوق التوجه نحو الاقتصاد المعرفي والتي يمكن توضيحها وفقا للأتي:⁸

1- الاقتصاد وأنموذج المؤسساتية هي القدرة على خلق الفعالية ونشر واستخدام المعرفة في تحقيق التنمية وبواعث الانتعاش الاقتصادي.

2- التعليم والمهارة مداخل مهمة في خلق الحقائق وتطوير بل وزيادة المعرفة.

3- نظم الإبداع ومراكز البحث والجامعات والمراكز الاستشارية ومنظمات التعلم كلها منظومات تساهم في النضج الفكري والعلمي ورسم خارطة معرفية.

4- المعلومات الديناميكية والمعرفة للبنى التحتية طريقا في تعزيز أنشطة الاتصالات والعمليات المعلوماتية.

ومن خلال ما تقدم نلاحظ أن من عوامل التوجه نحو الاقتصاد المعرفة، وضع استراتيجيات لبناء الفكر الاقتصادي لإفادة حقول المعرفة، المعلوماتية، التعليم. ولبناء المنظمات التي تتشد التطور والنمو من خلال إنتاج منتجات أو خدمات بنوعية عالية وبكلفة مناسبة وكفاءة أداء عالية، لتكون لها القدرة على تحقيق مزايا تنافسية وبالتالي تحقيق النجاح للمنظمات.

المحور الثاني: الإطار النظري لرأس المال البشري

تعتبر المعرفة الصفة الأساسية لمجتمعات اليوم، ومنظمات اليوم أيقنت أن مصدر قوتها يكمن في امتلاكها للمعرفة والمعلومات، من خلال إبداع وابتكار رأس مالها البشري، حيث يعتبر هو العامل الرئيسي في قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بمكانتها بين المؤسسات المنافسة، فكلما زادت سرعة وجودة الابتكارات التي يقدمها رأس المال البشري كلما احتفظت المؤسسة بتفوقها على المنافسين.

ويتمثل بجميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة على شغل الوظائف الإدارية و الفنية، و التي لديها القدرات الإبداعية والابتكارية والتفوقية، وتشتمل هذه على معارف العاملين المتطورة، و خبراتهم المتراكمة على التجارب الحياتية والعلمية، ومهاراتهم التقنية والفنية، فضلا عن رضاهم و معنوياتهم و تماسكهم كفريق عمل متكامل،⁹ ويعبر عنه بكافة الأفراد العاملين في المنظمة والذين يمتلكون خبرات ومعارف متراكمة، ولديهم مهارات وقدرات إبداعية وابتكارية، وفي هذا الصدد يضيف Sveiby وهو من رواد هذا الفكر، أن رأس المال البشري يتمثل في مستوى التعليم، الخبرة، معارف العاملين، روح الابتكار القيم والتدريب،¹⁰ ويقصد برأس المال البشري المتميز والذي يضم الأفراد ذوي المواهب المتميزة والذين لديهم القدرة على التفكير الإبداعي الذي يؤثر في أنشطة الشركة الحيوية ويعمل على جذب العملاء وخلق قيمة مضافة للمنتج أو الخدمة المقدمة، مما يؤدي في النهاية إلى تميز الشركة على منافسيها.¹¹

أما عن خصائص رأس المال البشري فيمكن إيجازها في النقاط التالية:¹²

- 1- المعارف والكفاءات تعد المكونات الأكثر أهمية في رأس المال البشري.
- 2- يتطور رأس المال البشري بالاستعمال والخبرة في مجال العمل، أو عن طريق التعليم بكل أنواعه.
- 3- يتعرض رأس المال البشري إلى التقادم ويحتاج إلى التجديد.
- 4- يعتبر رأس المال البشري مصدرا أساسيا من مصادر الدخل.

ومما سبق يتبين أن رأس المال البشري وإن تعددت وجهات النظر بشأنه إلا أنه بشكل عام، يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير والإبداع، أي أن المقصود به المعرفة الموجودة عند فئة أو نخبة من العاملين في المنظمة يمتازون بمهاراتهم وكفاءاتهم وخبراتهم المتراكمة، وبالتالي إدراك المعرفة الموجودة لدى المورد البشري ولدى المنظمة.

المحور الثالث: الميزة التنافسية ومحدداتها الأساسية

من أبرز سمات العصر الحديث هي التنافسية كحقيقة واقعة لتحديد نجاح أو فشل الشركات، بحيث أصبحت الشركات يتحتم عليها العمل الجاد المستمر لاكتساب المزايا التنافسية والحفاظ عليها لتحسين موقعها السوقي وقدرتها على مواجهة المنافسين الحاليين والمرتقبين.

أولاً: مفهوم الميزة التنافسية

- تعرف الميزة التنافسية على أنها: "القدرة على إنتاج السلع والخدمات بال نوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب، وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المنشآت الأخرى".¹³
- كما يعرفها آخر بأنها "تعتمد على نتائج، فحص وتحليل كل نقاط القوة والضعف الداخلية إضافة للفرص والتهديدات المحيطة السائدة في بيئة المؤسسة مقارنة بمنافسيها في السوق".¹⁴
- أما Porter فقد عرف الميزة على أنها الطرق الجديدة التي تكشفها المؤسسة والتي تكون أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، بحيث يكون بمقدورها تجسيد هذا ميدانيا، أي بمعنى آخر أحداث عملية إبداع في المؤسسة بمفهوم أوسع.¹⁵

ومن التعريفات السابقة نلاحظ أن التعريف الأول ينصب على جودة المنتجات والسعر وفي تلبية احتياجات المستهلكين على استراتيجية التنافس ودورها في تحقيق التميز، بينما يركز التعريف الثاني، والثالث يركز على الإبداع ودوره في التميز المنتجات والخدمات المقدمة لزبائن وبالتالي تحقيق التفوق على المنافسين، ويرى الباحثان في هذا السياق أن الميزة التنافسية بأنها عنصر التفوق والتميز على المنافسين، والذي تحققه المؤسسة من خلال إتباعها لاستراتيجيات مبدعة تهدف إلى تلبية احتياجات الزبائن الحالة والمتوقعة.

ثانيا: أبعاد تحقيق الميزة التنافسية

يرتبط تحقيق الميزة التنافسية ببعدين أساسيين هما:¹⁶

- القيمة المدركة لدى العميل: بمعنى قيام المنظمات باستغلال الإمكانيات المختلفة في تحسين القيمة التي يدركها العميل للسلع والخدمات التي تقدمها تلك المنظمات، مما يساهم في بناء الميزة التنافسية لها، حيث يتضمن مفهوم القيمة بالإضافة إلى السعر والجودة، مدى الاقتناع بالمنتج أو الخدمة وخدمات ما بعد البيع.
- التميز: يمكن تحقيق الميزة التنافسية أيضا من خلال عرض سلعة أو خدمة لا يستطيع المنافسون تقليدها أو عمل نسخة منها، وهناك عدة مصادر للوصول إلى التميز من أهمها الموارد المالية، رأس المال الفكري والإمكانيات التنظيمية.

ثالثا: أنواع المزايا التنافسية

لكي تحقق الشركات التميز يمكنها إتباع إحدى هاتين الإستراتيجيتين:¹⁷

1- إستراتيجية الريادة في التكلفة:

حيث تتميز بعض الشركات بقدرتها على إنتاج أو بيع نفس المنتجات بسعر أقل من المنافسين، وتنشأ هذه الميزة من قدرة الشركة على تخفيض تكلفة منتجاتها أو خدماتها مع المحافظة على جودة المنتج.

2 - إستراتيجية التمايز:

وتعني تميز الشركة بقدرتها على إنتاج منتجات أو تقديم خدمات متميزة لها قيمة لدى العملاء وتتفرد به عن المنافسين، أي تستطيع من خلالها العمل على جذب واستقطاب أكبر عدد من العملاء. وفي هذا الصدد يرى الباحثان أنه حتى يكون للميزة التنافسية فعالية فلا بد أن تتيح للشركة التفوق على المنافسين، وأن يصعب تقليدها مع ضرورة ضمان استمراريتها.

رابعا: مصادر الميزة التنافسية: هناك مصدرين أساسيين للميزة التنافسية يتمثلان في المهارات المتميزة (كالمعرفة الفنية، القدرات والذكاء) والموارد المتميزة (كالموارد المالية، الطاقة إنتاجية ممتازة..إلخ)، إن محاولات تفسير الميزة التنافسية للكثير من المؤسسات على استغلال مواردها الداخلية، التي تعد الكفاءات والمعرفة والجودة أحد عناصرها الأساسية. ويمكن من خلال توفير هذين المصدرين واستغلالهما بفاعلية الحصول على المصادر النهائية التالية:¹⁸

1- الكفاءة: تتجسد الكفاءة في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وتقاس بكمية المدخلات المستخدمة لإنتاج مخرجات محددة، باعتبار المؤسسة أداة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، فالمدخلات هي العوامل الأساسية للإنتاج مثل العمالة والأرض، أما المخرجات تتمثل في السلع والخدمات، فكلما ارتفع معدل كفاءة المؤسسة كلما قلت المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، فالمؤسسة تتميز تكاليفها بالانخفاض إذا كانت تستحوذ على الكفاءة يقتضي التزاما واسع النطاق على مستوى المؤسسة والقدرة على تحقيق تعاون وثيق بين الوظائف المختلفة.

2- الجودة: نتيجة للتغيرات المتعاقبة، زاد اهتمام المؤسسات بتلبية رغبات المستهلكين والحرص على رضاهم إذ يعد السعر العامل المحرك للسلوك المستهلك، بل أصبحت الجودة هي الاهتمام الأول له والقيمة التي يسعى للحصول عليها، هذا ما أوجب على المؤسسات التي ترغب في البقاء في المنافسة أن تصنع منتجات ذات جودة عالية، فتدعيم السمعة من خلال الجودة يمنح المؤسسة فرصة فرض سعر عالي، كما أن العمل على سلامة العملية الإنتاجية وخلوها من أي عيوب يدعم الكفاءة ومن ثم تخفيض التكاليف، ويتم تحقيق الجودة باستخدام التكنولوجيات الجديدة بالإضافة إلى تحسين العمليات من خلال التسيير الأفضل والتدريب الجيد.

3- المعرفة: تعد الأصول الفكرية ركيزة أساسية لاستمرار نشاط المؤسسة في البيئة التنافسية المرتكزة على المعلومات والمعرفة، فلقد زاد اهتمام تلك المؤسسات المعتمدة على الأصول الفكرية القابلة للقياس كالمعرفة، باعتبارها شرطا أساسيا ضمن سياساتها الاستثمارية، كما أصبح قياس القيمة الحقيقية للمعرفة أمرا ضروريا للمؤسسات ذات المعاملات الخاصة، وبراءات الاختراع، والعلامات التجارية المتميزة ذلك أن العديد من المؤسسات تستثمر بشكل كبير في المعرفة، فهي تعمل على تأثير استنتاج أفضل الممارسات بغية الوصول إلى استثمار حقيقي لرأس مالها الفكري، إلا أن الأمر يتطلب في البداية تحديد المشاكل المرتبطة بتطبيق المعرفة في المؤسسات. فالمؤسسة الناجحة هي التي تستثمر في ما تعرفه، بحيث تنقل تلك المعرفة عبر قنواتها التنظيمية للاستفادة منها في عمليات إنتاج السلع والخدمات أو في تطوير الهياكل والوظائف والعمليات.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن جوهر هذه العناصر يتمثل في رأس المال البشري الذي هو محور هذه الورقة البحثية، وبالتالي سوف يتم تناول فيما يلي رأس المال البشري كآلية لدعم الميزة التنافسية.

المحور الرابع: رأس المال البشري كآلية لدعم الميزة التنافسية.

إن الميزات التنافسية المستندة إلى المعرفة ورأس المال البشري لا يمكن تقليدها من قبل، في حين كانت الميزات التنافسية في الإطار القديم يمكن أن تستنسخ وتقلد من قبل الآخرين أو أنها تختفي وتزول سريعا بحكم وجود منافسين أقوياء للمؤسسة.

وفي ضوء ما سبق يمكن عرض محددات الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال في بيئة الاقتصاد المبني على المعرفة، وذلك من خلال ما يلي:

1- القدرات البشرية الناتجة عن العاملين الذين يمتلكون مهارات وخبرات متنوعة وقدرات معرفية متميزة، بالإضافة إلى القيادة الفعالة.

2- القدرات المعلوماتية والتكنولوجية الناتجة عن توافر نظام فعال للمعلومات والاتصالات في المنظمة.

3- القدرات التنظيمية الناتجة عن توافر هياكل تنظيمية مرنة تستطيع التفاعل مع البيئة المحيطة.

4- القدرات الإنتاجية الناتجة عن إقامة علاقات هيكلية طويلة الأجل مع العملاء.

5- القدرات الإنتاجية عن تقديم منتجات تتوافر فيها معايير ومواصفات الجودة العالية.

وذلك من خلال التأكد من توفر مجموعة من الخصائص في رأس المال البشري للمؤسسة هي: ¹⁹

1- خاصية القيمة: تخلق المؤسسات القيمة من خلال تخفيض التكاليف أو تميز المنتجات، ومن ثم فإن الهدف النهائي لإدارة رأس المال البشري يتمثل في خلق قيمة من خلال الوظائف إدارة الموارد البشرية، ويتحقق تراجع التكلفة من خلال تشجيع وتحفيز الموارد البشرية على محاربة كل أسباب ومظاهر الهدر والفقد في الموارد الأخرى، مثل إعداد برامج تهدف إلى استغلال وقت العمل استغلالا اقتصاديا، وتخفيض الفاقد في الموارد واللوازم خلال تنفيذ الأنشطة داخل المؤسسة، أما زيادة الإيرادات فيحقق من خلال التركيز على الفلسفة التالية وهي رضا العميل يبدأ من رضا العامل، فلقد اكتشفت إحدى الدراسات بأن هناك علاقة قوية بين ممارسات الموارد البشرية وتقارير العميل حول الخدمة التي يحصل عليه، لذلك يجب أن تلتزم إدارة الموارد البشرية بتوفير المناخ الملائم والحوافز المناسبة، وذلك حتى ترتقي باتجاهات العاملين وتحسن من رضاهم الوظيفي.

2- خاصية الندرة: إن خاصية الندرة قيمة للموارد البشرية ضرورية للمؤسسة، ولكنها ليست معيارا كافيا لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، لذلك فإنه على إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية أن تفحص كيف يمكن تنمية واستثمار الخصائص النادرة في موارد المؤسسة للحصول على ميزة تنافسية، كما أن امتلاك المؤسسة رأس مال بشري مميز ذوي قدرات عالية على الإبداع والابتكار في مجال عملها يحقق لها أساسا التفوق والتميز في عالم الأعمال، خاصة إذا أحسنت هذه المؤسسة استغلال هذه القدرات بما يحققه من ممارسات إستراتيجية.

3- خاصية عدم قابلية التقليد: يمكن المورد البشري المميز الذي يتمتع بالقيمة والندرة أن يوفر للمؤسسة ما يزيد على الربح العادي في الأجل القصير، ومع ذلك عندما تستطيع مؤسسة أخرى تقليد مثل الخصائص فإنه بمضي الوقت سوف لا تقدم هذه الخصائص أكثر من التماثل في الميزات التنافسية، لذلك يجب على إدارة الموارد البشرية تنمية وتغذية خصائص مواردها البشرية التي لا يمكن للمؤسسات المنافسة أن تقلدها بسهولة، ويكون ذلك بالتركيز على الربط تلك الخصائص بالظواهر المعقدة اجتماعيا مثل التاريخ الفريد للمؤسسة أو ثقافتها المميزة.

4- خاصية التنظيم: حتى توفر أية خاصية من خصائص الموارد البشرية للمؤسسة مصدرا للميزة المتواصلة، فغن على المؤسسة أن تعتمد خاصية التنظيم من أجل استثمار مواردها البشرية، وهذا يتطلب وجود النظم والممارسات الملائمة التي تسمح لخصائص المورد البشري أن تؤتي ثمار مزاياها المحتملة.

5- خاصية عدم قابلية الموارد البشرية للتبديل: يجب على المورد البشري الذي يعتبر مصدرا للميزة التنافسية المستدامة ألا يكون قابلا للتبديل بمورد مكافئ له على مستوى الإستراتيجية المنتهجة من قبل المؤسسة، ذلك أن كفاءة ومهارة المورد البشري لا يمكن تعويضها بأي مورد آخر، فهو الأقدار على الإبداع والتصور والتكيف مع متطلبات البيئة الدائمة التغير.

كما أن الأمر لا يتوقف عند هذا الحد بل على إدارة الموارد البشرية أن تكون قادرة على زيادة رصيدها المعرفي من خلال هذا الاستقطاب الجديد وبما يساهم بتطوير وإنعاش عمليات الابتكار والإبداع باستمرار في مجموعات عمل تتبع أساليب إبداعية لعصف الأفكار وتوليدها ونقلها متجسدة بمنتجات متطورة تحاكي رغبات الزبائن وحاجاتهم في سوق شديدة المنافسة.²⁰

ولتحقيق الميزة التنافسية يتمثل من وجهة نظر الباحثان في قدرة المؤسسة على تقديم منتج أو خدمة يصعب تقليدها من قبل المنافسين، ومن ثم استقطاب أكبر عدد من الزبائن الحاليين والمتوقعين وزيادة الحصة السوقية للمؤسسة بالمقارنة مع المنافسين، وكل ذلك يتحقق فقط إذا ما تم تحسين اتجاهات العاملين، باعتبار أن العنصر البشري وسيلة التنمية وأداتها وغايتها، وبالتالي انتقل مركز الثقل للنمو الاقتصادي إلى عنصر المعرفة والموارد البشرية بدلاً من الموارد المادية والمالية.

المحور الخامس: دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات-باتنة-

تم إجراء الدراسة في مؤسسة نقاوس للمصبرات-باتنة- من خلال توزيع استمارة استبيان خاصة بموضوع البحث.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في إطارات مؤسسة نقاوس للمصبرات بباتنة، والذين يبلغ عددهم 129 إطار، حيث تم توزيع الاستبيان عليهم واسترجعت 91 استمارة بما يعادل 70.54%، منها 83 استمارة صالحة للمعالجة والتحليل الإحصائي ما يمثل نسبة 64,34% من العدد الإجمالي للاستمارات الموزعة، وهو ما يعني عينة مكونة من 83 إطار مستجوب من أصل 129 إطار بالمؤسسة.

ثانياً: أداة الدراسة

تم إنجاز هذه الدراسة باستخدام إحدى الأساليب الإحصائية المتعددة التي تستعمل لتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها بعد القيام بالدراسة التطبيقية، والمتمثلة في توزيع استبيان به مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة وذلك من أجل استقصاء آراء إطارات موظفي مؤسسة نقاوس للمصبرات-باتنة- من مجتمع الدارسة للإجابة على أسئلة الدارسة واختبار فرضيتها.

يحتوي الاستبيان جزءا خاصا بالخصائص الديمغرافية المتعلقة بعينة البحث (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، إضافة إلى متغيري البحث الرئيسيين الممثلين في المحورين الرئيسيين، حيث يتمثل المحور الأول في رأس المال البشري المكون من أربع أبعاد تمثل محاوره الفرعية وهي: المهارات والقدرات، الخبرات العلمية، الابتكار والتجديد، واتجاهات العاملين. بينما يتمثل المحور الثاني في الميزة التنافسية المكونة من أربع أبعاد تمثل محاورها الفرعية وهي: الجودة، الاستجابة، الكفاءة، والإبداع، ويضم الاستبيان 31 فقرة، 16 فقرة للمحور الأول، و 15 فقرة للمحور الثاني.

لقد تم الاعتماد في الاستبيان على السلم الترتيبي الذي يحدد الإجابات المحتملة لكل عبارة وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس العبارات كما هو موضح في الجدول رقم (02):

الجدول رقم (02): السلم الترتيبي لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين.

ثالثا: أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة

بعد تبويب البيانات وإدخالها في الحاسب الآلي استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS) إصدار 25 وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: لاختبار مدى صلاحية أداة جمع البيانات لقياس متغيرات الدراسة.
- معامل الارتباط لبيرسون: لدراسة علاقة الارتباط بين المتغيرات.
- التكرارات: لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.
- النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.
- معامل الانحدار الخطي المتعدد: لاختبار تأثير المتغير المستقل بمختلف أبعاده على المتغير التابع.
- الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى تشتت المطلق بين أوساطها الحسابية.
- المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى استجابة مفردات العينة لعبارات الاستبيان.
- اختبار ستيوننت للعينة الواحدة: لتقييم مدى تحقق عبارات الاستبيان وترتيبها.

رابعاً: اختبار صدق وثبات فقرات ومحاور الاستبيان

1. صدق الاتساق البنائي للمتغيرات.

الجدول رقم (03): معامل الارتباط بين أبعاد ومحاور الدراسة مع الدرجة الكلية للاستبيان

الرقم	الأبعاد والمحاور	معامل الارتباط %	مستوى الدلالة
I1	المهارات والقدرات	48.88	0.000
I2	الخبرات العلمية	73.38	0.000
I3	الابتكار والتجديد	81.25	0.000
I4	اتجاهات العاملين	82.44	0.000
II1	الجودة	81.81	0.000
II2	الاستجابة	72.79	0.000
II3	الكفاءة	74.58	0.000
II4	الإبداع	63.32	0.000
I	رأس المال البشري	90.18	0.000
II	الميزة التنافسية	88.72	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط بيرسون بين معدل كل متغير من متغيرات الدراسة مع الدرجة الكلية للاستبيان، وتظهر هذه المعاملات دالة عند مستوى الدلالة 0.05، حيث أخذت الاحتمالية المرفقة لها قيم أقل من 0.05.

2. ثبات استبانة الدراسة:

تم التأكد من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاوَر أداة الدراسة.

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha		محاور الاستبيان	
عدد العبارات	النسبة %		
04	69.27	أولاً: القدرات والمهارات	01 المحور الأول:
04	71.48	ثانياً: الخبرات العلمية	02 رأس المال البشري
04	85.42	ثالثاً: الابتكار والتجديد	03
04	81.31	رابعاً: اتجاهات العاملين	04
04	81.30	أولاً: الجودة	01 المحور الثاني:
03	61.44	ثانياً: الاستجابة	02 الميزة التنافسية
04	75.98	ثالثاً: الكفاءة	03
04	83.21	رابعاً: الإبداع	04
16	89.40	المحور الأول: رأس المال البشري	
15	90.00	المحور الثاني: الميزة التنافسية	
31	92.93	جميع فقرات الاستبيان	

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد مخرجات برنامج SPSS

لقد استخدم مقياس ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث نلاحظ من الجدول أن كل أبعاد حققت الثبات باعتبار ألفا كرونباخ فاق 60%، حيث تراوح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور ما بين 61.44% و 92.93%، وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها، وبهذا نقول بأن ثبات الأداة محقق.

خامساً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

1- التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور رأس المال البشري

يهتم التحليل الإحصائي بتحديد درجة موافقة أفراد العينة على كل محور من محاور الاستبيان وفيما يلي عرض إجابات مفردات العينة محور رأس المال البشري بهذه المؤسسة.

جدول رقم (05): نتائج التحليل الإحصائي لرأس المال البشري

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	T المحسوبة	مستوى معنوية (SIG)	القرار	الترتيب
القدرات والمهارات	3.19	0.90	محايد	1.919	0.059	بعد غير محقق	01
الخبرات العلمية	3.18	0.92	محايد	1.763	0.082	بعد غير محقق	02
الابتكار والتجديد	2.69	1.13	محايد	-2.473	0.015	بعد غير محقق	03
اتجاهات العاملين	2.71	1.04	محايد	-2.500	0.014	بعد غير محقق	04
رأس المال البشري	2.94	0.80	محايد	-0.641	0.523	محور غير محقق	

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

- القدرات والمهارات: يوضح الجدول رقم (05) بأن الوسط الحسابي العام للقدرات والمهارات بلغ (3.19) بانحراف معياري قدره (0.90) وهذا يعني أن الأفراد العاملين راضين نسبيا عن معرفتهم ودرايتهم عن الأعمال التي يقومون بها، ولكن تشير نتائج اختبار ستيودنت أن درجة توفر مؤسسة نقاوس على رأس مال بشري يتمتع بالقدرات والمهارات غير كافية، وهو مطالب بتطوير قدرات ومهارات عماله؛
- الخبرات العلمية: يوضح الجدول رقم (05) بأن الوسط الحسابي العام للخبرات العلمية بلغ (3.18) بانحراف معياري قدره (0.92)، لكن رغم ذلك تظهر نتائج اختبار ستيودنت أن الخبرات العلمية لإطارات المؤسسة وعمالها غير كافية وبحاجة لتطوير، وهو ما سيساهم في تحقيق الريادة للمؤسسة؛
- الابتكار والتجديد: من الجدول أعلاه نلاحظ بأن الوسط الحسابي العام (2.69) بانحراف معياري قدره (1.13)، يتضح أن التقييم النسبي لجميع فقرات البعد الثالث وهو الابتكار والتجديد محايد، وهذا يعني تأكد الأفراد العاملين من عدم توفر متطلبات الابتكار والتجديد في المؤسسة محل الدراسة؛

- اتجاهات العاملين: من الجدول أعلاه نلاحظ بأن الوسط الحسابي العام (2.71) بانحراف معياري قدره (1.04)، يتضح أن التقييم النسبي لجميع فقرات البعد الرابع وهو اتجاهات العاملين محايد، وهذا يعني تأكيد الأفراد العاملين من عدم توفر متطلبات اتجاهات العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

يتضح من الجدول رقم (05) بأن الوسط الحسابي العام لمحور رأس المال البشري بلغ (2.94) وبانحراف معياري قدره (0.80) فنجد أن إجابات أفراد العينة لهذا المحور تقع ضمن المجال المحايد، كما أن نتائج اختبار ستيودنت تدل أن المؤسسة لم تتمكن من تفعيل رأسمالها البشري، وهي مطالبة بتنمية القدرات والمهارات والخبرات العلمية والابتكار والتجديد وتحسين اتجاهات العاملين لديها.

2- التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الميزة التنافسية

سيتم التطرق إلى تحليل وعرض إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الميزة التنافسية والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (06): نتائج التحليل الإحصائي للميزة التنافسية

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	T المحسوبة	مستوى معنوية (SIG)	القرار	الترتيب
الجودة	2.61	1.00	محايد	-3.528	0.001	بعد غير محقق	04
الاستجابة	2.84	0.92	محايد	-1.541	0.127	بعد غير محقق	03
الكفاءة	2.96	0.92	محايد	-0.419	0.676	بعد غير محقق	01
الإبداع	2.90	1.05	محايد	-0.839	0.404	بعد غير محقق	02
الميزة التنافسية	2.83	0.80	محايد	-1.945	0.055	محور غير محقق	

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

- **الجودة:** يوضح الجدول رقم (06) بأن الوسط الحسابي العام لبعده الجودة بلغ (2.61) بانحراف معياري قدره (1.00) وهذا يعني أن الإطارات غير راضين عن جودة منتجات المؤسسة، وتشير نتائج اختبار ستيودنت أن درجة الجودة بمؤسسة نقاوس على رأس مال بشري غير كافية، وهي مطالبة بتحسين مستوى الجودة بها؛
- **الاستجابة:** يوضح الجدول رقم (06) بأن الوسط الحسابي العام لبعده الاستجابة بلغ (2.84) بانحراف معياري قدره (0.92)، لكن رغم ذلك تظهر نتائج اختبار ستيودنت أن استجابة المؤسسة لاحتياجات وطلبات زبائنها غير كافية وبحاجة لتطوير، وهو ما يفرض عليها تفعيل هذا البعد لتحسين تنافسيتها؛
- **الكفاءة:** من الجدول أعلاه نلاحظ بأن الوسط الحسابي العام لبعده الكفاءة (2.96) بانحراف معياري قدره (0.92)، وهذا يعني الإطارات من الضعف النسبي لكفاءة الإدارة في المؤسسة محل الدراسة؛
- **الإبداع:** من الجدول أعلاه نلاحظ بأن الوسط الحسابي العام لبعده الإبداع (2.90) بانحراف معياري قدره (1.05)، وهذا يعني الإطارات من ضعف تشجيع الإبداع والابتكار في المؤسسة محل الدراسة.
- يوضح الجدول رقم (06) بأن الوسط الحسابي العام لمحور الميزة التنافسية بلغ (2.83) وبانحراف معياري قدره (0.80) فنجد أن إجابات أفراد العينة لهذا المحور تقع ضمن المجال المحايد، كما أن نتائج اختبار ستيودنت تدل أن المؤسسة لم تحقق أي ميزة تنافسية، وهي مطالبة بتفعيل الجودة والكفاءة والإبداع والاستجابة لرغبات وتطلعات زبائنها.

3- اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج

بعد عرض نتائج الدراسة يتم اختبار فرضيات الدراسة وذلك من خلال قياس علاقات الارتباط بين رأس المال البشري بمختلف متغيراته (المهارات والقدرات، خبرات العاملين، الابتكار والتجديد، اتجاهات العاملين) والميزة التنافسية من خلال الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، حيث تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضيات بالإضافة إلى معامل الارتباط لمعرفة علاقة الارتباط بين المتغيرات، وكذا اختبار T و F لمعرفة معنوية معاملات الارتباط المتعدد واختبار مدى صدق فرضيات الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة رأس المال البشري بمختلف أبعاده بتحقيق الميزة التنافسية

المتغير التابع	% R	% R ²	F	DF	مستوى معنوية (SIG)	B	T	مستوى معنوية (SIG)
الميزة التنافسية	66.90	44.76	15.801	4	بين المجاميع	-0.093	-1.040	0.302
				78	البواقي	0.127	1.185	0.240
				82	المجموع	0.150	1.571	0.120
					اتجاهات العاملين	0.336	3.520	0.001
					رأس المال البشري	0.600	6.763	0.000
	60.07	36.09	45.740	0.000				

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

باستخدام كل من تحليل الانحدار البسيط والانحدار المتعدد لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية والفرضيات

الفرعية قد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

- اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية:

H0: لا يوجد دور معنوي لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود علاقة بين رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية، وقد أظهرت النتائج وجود دور معنوي لرأس المال البشري، إذ بلغ معامل الارتباط (60.67%) وهو دال عند مستوى (0.05)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (36.09%)، كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.600)، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.600) في المتغير التابع، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة T المحسوبة والتي بلغت (6.763) وهي دالة عند مستوى (0.05) حيث بلغ مستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد، وبالتالي

نقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد دور معنوي لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة-، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (45.740) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي الفرضية الرئيسية صحيحة ومحقة، كما تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من وجود علاقة بين أبعاد رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية، إذ بلغ معامل الارتباط (66.90%) وهو دال عند مستوى (0.05)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (44.76%)، وبلغت درجة التأثير $B (-0.093)$ بالنسبة للقدرات والمهارات لكنها غير دالة عند مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية بعدم وجود مساهمة مباشرة ذات دلالة إحصائية للقدرات والمهارات في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة- عند مستوى دلالة (0.05) وهو ما ينفي الفرضية الفرعية الأولى، وبالنسبة للخبرات العلمية بلغت درجة التأثير (0.127) لكنها غير دالة عند مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية بعدم وجود مساهمة مباشرة ذات دلالة إحصائية للخبرة العلمية في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة- عند مستوى دلالة (0.05) وهو ما ينفي الفرضية الفرعية الثانية، أما بخصوص الابتكار والتجديد بلغت درجة التأثير (0.150) لكنها غير دالة عند مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية بعدم وجود مساهمة مباشرة ذات دلالة إحصائية للابتكار والتجديد في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة- عند مستوى دلالة (0.05) وهو ما ينفي الفرضية الفرعية الثالثة، وفيما يتعلق باتجاهات العاملين بلغت درجة التأثير (0.336) وهي دالة عند مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بوجود مساهمة مباشرة ذات دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة- عند مستوى دلالة (0.05) وهو ما يؤكد الفرضية الفرعية الرابعة، والبعد الرابع هو المسبب الرئيسي لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (15.524) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

النتائج والاستنتاجات:

أوضحت النتائج ارتفاع مستوى رأس المال البشري في إجابات العاملين حيث كانت جميع الأوساط الحسابية أعلى من الوسط الحسابي الفرضي وتعكس هذه النتائج وجود اهتمام من المؤسسة من وجهة نظر الإطارات عينة الدراسة ولكل بعد من أبعاد رأس المال البشري والتمثلة في (القدرات والمهارات، الخبرات العلمية، الابتكار والتجديد، اتجاهات العاملين)، وقد أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود الدور المعنوي العالي لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة المبحوثة، وهو ما يتفق مع نتائج التي توصلت إليها الدراسة وهذا ما يؤكد الفرضية الرئيسية، ووجود دور مهم ومعنوي لرأس المال البشري وذلك بما يتوفر عليه من مهارات وكفاءات لدى الأفراد ومساهماتهم في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك بكونهم العامل المهم الوحيد في نجاح المؤسسة.

التوصيات: خرج البحث بمجموعة من التوصيات منها:

- 1- ضرورة الاهتمام بالرأس المال البشري من خلال دورات تدريبية تطويرية وذلك لزيادة مهاراتهم وقدراتهم على أداء العمل بكفاءة وفعالية، والتعامل معه على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة.
- 2- تطوير القدرات والمهارات للعاملين باستمرار وجعله أكثر مرونة لتوفير بيئة تعمل على بناء رأس مال بشري فعال.
- 3- وضع سياسات وإجراءات واضحة ومحددة لمتابعة حاجات واتجاهات العاملين وتفهم رغباتهم الحالية والمستقبلية وماله من أهمية في تحقيق الميزة التنافسية.
- 4- العمل على زيادة تفاعل العاملين القدامى مع الجدد مما ينعكس على أداء المؤسسة وبالتالي نجاحها.
- 5- ضرورة التركيز على الإبداع والابتكار لماله من أهمية في تحقيق الميزة التنافسية.

الإحالات والمراجع

- ¹ قدور بن نافلة، مزريق عاشور، اقتصاد المعرفة موارده رأس المال الفكري وسلعة المعلومات، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص ص 3، 4.
- ² محمد دياب، اقتصاد المعرفة: حقبة جديدة نوعيا في مسار التطور الاقتصادي، معهد الميثاق للتدريب والدراسات والبحوث، الموقع الرسمي للمعهد من خلال الرابط التالي: <http://www.almethaq.info/news/article1395.htm>، طوع يوم 2018/10/02.

- ³ عبد الخالق فاروق، اقتصاد المعرفة في العالم العربي: مشكلاته وأفق تطوره، إصدار مكتب نائب رئيس مجلس الوزراء لشؤون الإعلام، شركة أبو ظبي للطباعة والنشر، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2005، ص 05.
- ⁴ هاشم الشمري، ناديا الليثي، الاقتصاد المعرفي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 15.
- ⁵ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 441.
- ⁶ يوسف حمد الإبراهيم، التعليم و تنمية الموارد البشرية في الاقتصاد المبني على المعرفة، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، الإمارات، 2004، ص ص: 102، 103.
- ⁷ علي بن حسن يعن الله القرني، متطلبات التحول التربوي في مدارس المستقبل الثانوية بالمملكة العربية السعودية في ضوء تحديات اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2009، ص: 49.
- ⁸ علي فلاح الزعبي، العوامل المؤثرة على الابداع كمدخل ريادي في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن)، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد (10)، جامعة الزرقاء، الأردن، 2011، ص 177.
- ⁹ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 231.
- ¹⁰ محمد السعيد هاني. رأس المال الفكري، انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص 31.
- ¹¹ مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 32.
- ¹² محمد الدهان، الإستثمار في رأس المال البشري: مقارنة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009، ص 313.
- ¹³ مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص 13.
- ¹⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية تحديات القرن الحدي والعشرون، ط1، مجموعة النيل العربية، جامعة المنصورة، 1999، ص 27.
- ¹⁵ Porter, M., **Competitive Advantage of Nation**, Harvard Business Review, USA, Inter-edition, 1993, P 48.
- ¹⁶ مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص 15.
- ¹⁷ Al-Jaradat, O., Al-Samraie, F., & Jadallah, N., **Intellectual Capital and its Role in Achieving Competitive Advantage: A Field Study for the Jordanian Income Tax Service**, European Journal of Scientific Research, Vol., 69, No., 3, Seychelles, 2012 , p 400.
- ¹⁸ سملاي يحضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص 8.
- ¹⁹ مسغوني منى، تسيير الكفاءات والأداء التنافسي المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة ورقلة، الجزائر، 2013، ص ص 220، 221.
- ²⁰ عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 39.