

أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تنافسية المنظمات

- دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات -

د. مديحة بخوش

1- قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي - تبسة،

madihabakhouch@gmail.com

تاريخ القبول: 2020/06/12

تاريخ المراجعة: 2019/11/24

تاريخ الإيداع: 2018/03/14

ملخص

تهدف الدراسة التطبيقية إلى اختبار أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تنافسية المنظمات على مستوى شركة مناجم الفوسفات بتبسة. ويعتمد الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات تم التوصل إلى أن هناك أثرا للاستثمار في رأس المال البشري على تنافسية شركة سوميفوس من خلال أبعاد القدرة على تلبية حاجات العملاء، والجودة، والابتكار والحصة السوقية للمنظمة. واختتمت الدراسة بعدد من النتائج والمقترحات المتعلقة بالموضوع.

الكلمات المفتاحية: الاستثمار في رأس المال البشري، تنافسية، حصة سوقية، جودة، القدرة على تلبية حاجات العملاء، ابتكار.

***The impact of human capital investment on organizations competitiveness
-Case Study of Somiphos Company-***

Abstract

The applied study aimed to test the impact of human capital investment on organizations competitiveness within Somiphos company in Tebessa. The study found that there is an impact of human capital investment on Somiphos competitiveness through the dimensions of ability to meet customer needs, quality, innovation and market share of the organization, by adopting the questionnaire as a key tool for data collection. The study concluded with a number of results and proposes about the subject.

Keywords: Investment in human capital, competitiveness, market share, quality, ability to meet customer needs, innovation.

***L'impact de l'investissement dans le capital humain sur la compétitivité des organisations
-Étude de cas de la société Somiphos-***

Résumé

L'étude appliquée visait à tester l'impact de l'investissement dans le capital humain sur la compétitivité des organisations au sein de la société Somiphos à Tabessa. L'étude révèle que l'investissement dans le capital humain a un impact sur la compétitivité de Somiphos à travers les dimensions de la capacité à répondre aux besoins des clients, de la qualité, de l'innovation et de la part du marché, en adoptant un questionnaire comme outil clé pour la collecte des données. L'étude a débouché sur un certain nombre de conclusions et de propositions sur le sujet.

Mots-clés: Investissement en capital humain, compétitivité, part du marché, qualité, capacité à répondre aux besoins des clients, innovation.

أوجدت بيئة الأعمال التنافسية العديد من التحديات والفرص، حيث أصبح من غير الممكن على المنظمات الوصول إلى تنافسية دولية من خلال مواردها المادية فقط لاسيما بعد التبشير بولادة اقتصاد المعرفة الذي بدأت المنظمات الاهتمام بالتوجهات التي حملها فتحوّلت نحو تامين رأس المال البشري بكل أبعاده واعتباره أكثر الأصول أهمية للبقاء والاستمرار في بيئة الأعمال، فأوجدت له إدارات لتسييره لصالحها في محاولات جادة لتعزيز تنافسيتها بكافة أبعاده من خلال الاستثمارات الموجهة نحو رأس المال البشري لذا تطرح هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما هو أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تنافسية المنظمات؟ وما واقع ذلك في شركة سوميفوس بتبسة؟ وتنبثق عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية لعل من أهمها:

- ما مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري؟ وما هي مجالاته؟
- ما المقصود بتنافسية المنظمات؟ وما هي مؤشراتها؟
- ما أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تنافسية المنظمات من الناحية النظرية؟ وما واقع ذلك في منظمة مناجم الفوسفات بتبسة؟

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي يتناول واقع الاستثمار في رأس المال البشري ومدى مساهمته في تعزيز التنافسية على مستوى المنظمات من خلال الاستبيان كأداة للدراسة.

أهداف الدراسة

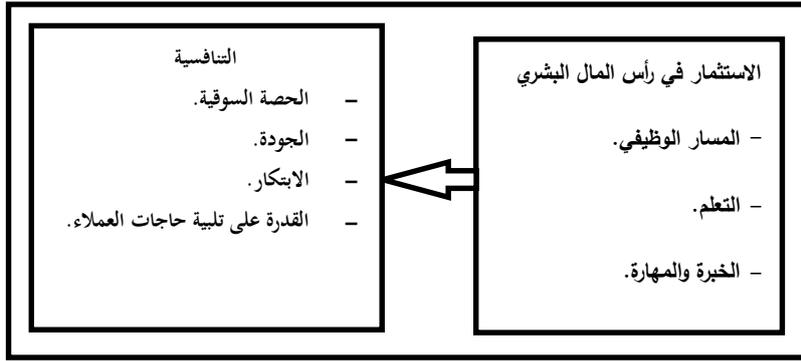
تهدف الدراسة إلى الآتي:

- دراسة أثر الاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز تنافسية المنظمات مع التعرف على واقع متغيرات الدراسة في المنظمة محل الدراسة.
- التعرف على مؤشرات التنافسية على مستوى المنظمات.
- الكشف عن أهم أبعاد التنافسية التي يؤثر فيها الاستثمار في رأس المال البشري وتركز عليها المنظمة محل الدراسة.
- التوصل إلى نتائج وتوصيات علمية مبنية على دراسة ميدانية تحليلية للمساعدة على إدراك أهمية الموضوع.

فرضيات الدراسة:

قامت الدراسة على فرضية صفرية مفادها: " لا توجد علاقة تأثير معنوية (ذات دلالة إحصائية) للاستثمار في رأس المال البشري في تنافسية المنظمات من خلال أبعاد الحصة السوقية، والجودة، والابتكار، والقدرة على تلبية حاجات العملاء". ويمكن تمثيل ذلك من خلال نموذج الدراسة التالي:

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر: تم إعداده من قبل الباحثة بناء على فرضيات الدراسة.

منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لإيجاد بيانات مفصلة عن واقع الظاهرة والتنبؤ بالآثار المستقبلية لها. ولمعالجة البيانات الأولية التي جمعت ميدانيا تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ووزعت البيانات وفق الآراء (موافق جدا، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق وغير موافق تماما) طبقا لمقياس (Likert) الخماسي على الأوزان (1,2,3,4,5) على التوالي، وأُعدت على مستوى الدلالة (0.05) لتفسير نتائج الاختبارات المستعملة لفحص الفرضيات واعتمد على عدد من الأساليب الإحصائية لفحص الفرضيات.

الدراسات السابقة:

1- دراسة كلثوم بن ثامر، العيد فراحتية، "الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة (دراسة حالة عنتر تراد لإنتاج الإلكترونيات بولاية برج بوعرييج)"، بحث مقدم للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 2011: قامت الدراسة على اختبار أثر الاستثمار البشري على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة ووقع الاختيار على شركة عنتر تراد لإنتاج الإلكترونيات بولاية البرج وبعتماد الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات. تم التوصل إلى أن المعرفة الإبداعية المحصلة من الخارج هي التي تطبق على المنتجات بالشركة. كما تم التوصل إلى أن درجة الارتباط بين مكونات الاستثمار في رأس المال البشري وإدارة المعرفة جيدة نسبيا مع ضعف الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وعمليات إدارة الإبداعات والعلاقة بين مدخلات الاستثمار البشري ومخرجات عملية الإبداع ليست جوهرية.

2- دراسة رابح عرابة، حنان بن عوالي، "ماهية رأس المال الفكري والاستثمار في رأس المال البشري، بحث مقدم للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 2011: تحدثت الدراسة عن رأس المال الفكري وانصب التركيز على الاستثمار في رأس المال البشري وأهمية ذلك مع التمييز بين مفهوم ذلك حسب درجة تقدم الدول مع التفصيل في محددات الاستثمار البشري. كما تطرق الباحثان إلى نظرية الاستثمار في رأس المال البشري والنقد الموجه لها، لتؤكد الدراسة في الأخير على أن العنصر البشري أهم عناصر الإنتاج ومن أهم المقاييس لثروة الأمم.

3- دراسة منى جاسم الزايد، الاستثمار في رأس المال البشري، نموذج مقترح، بحث مقدم للمؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، 2015: حاولت الباحثة إعطاء نظرة شاملة حول أهمية تنمية رأس المال البشري في مملكة البحرين باعتباره الركيزة الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة، وركزت على رؤية البحرين لسنة 2030 ودور التعليم والتدريب في الاستثمار البشري مع مناقشة واقع البلد وطرح أبعاد الموضوع ومحدداته والرؤية المستقبلية اعتماداً على التقرير السنوي لهيئة ضمان الجودة للتعليم والتدريب للبحرين سنة 2012 وتقرير التنمية البشرية في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الذي تناول مقياس التنمية البشرية.

4- دراسة بوديسة محمد، عشوي نصر الدين، رأس المال البشري وإشكالية خلق القيمة في المؤسسة: مقاربة فكرية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، 2018: يرى الباحثان أن الاستثمار في الموارد غير المادية أصبح درعاً للمؤسسات، وحاول البحث فهم آلية خلق القيمة في المؤسسة من خلال مفهوم رأس المال البشري كمتغير حديث في العلوم الاقتصادية، حيث خلصت الدراسة إلى أن عملية خلق القيمة أصبحت محور وجود المؤسسات تتوجه به لمختلف الأطراف ذات المصلحة في بيئتها، من خلال التركيز على الأبعاد الاقتصادية والاستراتيجية، والاجتماعية والتنافسية واعتبار رأس المال البشري أساس عملية توليف هذه المحددات.

5- دراسة (Kagochi and Jolly)،

R&D investments, human capital, and the competitiveness of selected U.S.A agricultural export commodities، قيمت International Journal of Applied Economics, 7(1), March 2010: الدراسة العلاقة بين الاستثمارات الموجهة للبحث والتطوير ورأس المال البشري والقدرة التنافسية للذرة، والقطن، والقمح، وفول الصويا الأمريكية، وكذلك للمنافسين الأمريكيين من 1971 إلى 2006. وباستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية الديناميكية (DOLS) يقدر نموذج التصدير باستخدام استثمارات البحث والتطوير ونسب رأس المال البشري ومؤشر ميكي للتخصص التجاري. تم العثور على علاقة إيجابية بين الإنفاق المحلي على البحث والتطوير ونمو صادرات السلع الزراعية ومؤشر ميكي للتخصص التجاري. وتشير النتائج إلى أن الولايات المتحدة هي المصدر الأكثر قدرة على المنافسة من الذرة والقمح، في حين أن الأرجنتين وأستراليا أكثر قدرة على المنافسة في صادرات فول الصويا والقطن على التوالي. وتخلص الدراسة إلى أن استثمارات البحث والتطوير والاستثمارات في رأس المال البشري تلعب دوراً مهماً في تعزيز القدرة التنافسية للتصديرية للسلع الزراعية في بعض البلدان.

6- دراسة (Elena Pelinescu) **Human capital and competitiveness in UE, internal auditing & risk management**, Annul 11, 2016:

أبرزت الدراسة أهمية رأس المال البشري في ضمان تنافسية الدولة ككل من خلال عدد براءات الاختراع. وكشف النموذج عن وجود علاقة إيجابية إحصائية بين القدرة الابتكارية كركيزة أساسية لمؤشرات التنافسية في المنظمات الدولية ورأس المال البشري الصريح بنفقات البحث والتطوير كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي.

7- دراسة (Saparso et al) **Human capital investment and Economic competitiveness (Saparso et al) competitiveness among ASEAN countries**, Business and Economic Research, (indonesian

9(3), 2019: استهدفت الدراسة البحث بشكل تجريبي في تأثير الاستثمار في رأس المال البشري على القدرة التنافسية للأمة. وقيس الاستثمار في رأس المال البشري بالتعليم والصحة والبحث والتطوير ووجد أنه يحفز النمو الاقتصادي والقدرة التنافسية للبلد. حيث إن الابتكارات التي تم تطويرها تسببت في نمو اقتصادي سريع. كما

يساهم التعليم أيضا في العلم والمعرفة من خلال البحث والتطوير المطلوب بشدة لتحقيق النمو الاقتصادي. وباستخدام البيانات الوصفية المقطعية للاستثمار في رأس المال البشري إلى جانب الفكر الاقتصادي الكلاسيكي الحديث، تظهر نتيجة هذا البحث أن نمو الاستثمار في رأس المال البشري يرتبط إيجابيا بزيادة القدرة التنافسية للبلد.

أولا: الإطار النظري للدراسة

I- مفاهيم حول الاستثمار في رأس المال البشري

1- مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري

تعود بؤادر الاهتمام بالموارد البشري إلى آراء الاقتصادي "الفريد مارشال" الذي عاصر بداية التغيير في فنون الإنتاج في مطلع النصف الأول من القرن العشرين، فتؤكد آراء مارشال على الدور الأساسي الذي يؤديه الإنسان في إنتاج السلع ونمو الإنتاج وتطوره.⁽¹⁾

ويعرف تقرير التنمية الإنسانية العربية رأس المال البشري بأنه: "النواة الصلبة نسبيا لرأس المال المعرفي". كما يعرفه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بأنه: "كل ما يزيد من إنتاجية العمل والموظفين من خلال المهارات المعرفية التي يكتسبونها من خلال العلم والخبرة".⁽²⁾

ويعبر رأس المال البشري بصفة عامة عن: "القدرات البشرية، والمهارات المعرفية وخبرة عمال المنظمة ومدرائها المتاحة لدى المنظمة فضلا عن القدرة على الإضافة لهذا الخزان من المهارات والمعرفة والخبرات من خلال التعلم الذاتي"⁽³⁾. كما يعبر عن: "مجموعة من المهارات المتخصصة التي يمكن للمورد البشري اكتسابها من خلال تخصيص وقت لنشاط يسمى "التعليم" أو التدريب. كما أن أحد الأشكال المهمة لرأس المال البشري هو المعرفة التي تؤدي إلى التحكم في شكل معين من التكنولوجيا وهي الوسيلة التي تتحول بها الموارد إلى مخرجات"⁽⁴⁾.

ويقصد به: "معرفة الفرد وخبراته وقدراته ومهاراته، فضلا عن ابتكاراته وإبداعه وترتبط هذه العناصر مع بعضها وتسهم بمجموعها في نجاح العمل"⁽⁵⁾. كما يمثل رأس المال البشري: "المعارف والمهارات والقدرات التي تجعل العنصر البشري قادرا على أداء واجباته ومسئولياته الوظيفية بكل فاعلية واقتدار"⁽⁶⁾.

ويستخلص من ذلك أن رأس المال البشري يعبر عن جملة الإمكانيات والمعارف الظاهرة والضمنية التي تملكها الموارد البشرية بالمنظمة سواء تلك التي تحولت إلى معرفة ظاهرة تمكنت من الاستفادة منها أو التي لا تزال مختزنة في عقول المواد البشرية كمعارف ضمنية.

واختلف الكتاب في تصنيف مكونات رأس المال البشري؛ فيرى (Lothgren,1999) أنه يتكون من الابتكار، والمقدرة الحرفية والمقدرة الاجتماعية⁽⁷⁾.

ولا يتعلق مصطلح رأس المال البشري بأفراد عاديين بل انتقل إلى أصحاب القدرات سواء أكانت اجتماعية أو حرفية أو فكرية.

أما الاستثمار في رأس المال البشري فيعرف بأنه: "الإنفاق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الإنسان على نحو يمكنه من زيادة إنتاجيته"⁽⁸⁾.

ويقصد به: "مجموعة المفاهيم والمعارف والمعلومات من جهة والمهارات والخبرات وعناصر الأداء من جهة ثانية والاتجاهات والسلوكيات والمثل والقيم من جهة ثالثة التي يحصل عليها الإنسان عن طريق نظم التعليم النظامية وغير النظامية والتي تساهم في تحسين الإنتاجية وبالتالي زيادة المنافع والفوائد الناجمة عن عمله"⁽⁹⁾.

2- مجالات الاستثمار في رأس المال البشري

من أهم الجوانب التي يجب تنمية المورد البشري فيها هي اختيار أفضل المواهب البشرية، وإغناء رأس المال البشري والمحافظة على المتميزين مع إيجاد بيئة تشجع التعلم⁽¹⁰⁾.

ويؤكد كل من (Karp&Manasco) على الاختيار في الاستثمار البشري والبناء مع مراعاة متطلبات العصر من خلال تبني استراتيجيات واضحة في مجال استقطاب القدرات العقلية ومثال ذلك شراء العقول من سوق العمل ومراجعة منظمات المعرفة والتعلم بالتركيز على المنظمات التعليمية كمصدر مهم لاكتشاف المواهب واستقطابهم. وشجرة الكفاءات التي تمثل مخططا يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للشركة فضلا عن سيرتهم الذاتية لتحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين⁽¹¹⁾.

أما بناء رأس المال البشري فيتطلب استخدام طرائق فاعلة للربط بين أدوات العمل الجديدة، والأنظمة المبتكرة، والتصاميم التنظيمية الملائمة، ومنها بناء الأنسجة الفكرية والقيادة الذكية. وخريطة المعرفة التي تعني العرض المرئي للمعلومات التي يتم الحصول عليها وكذلك العلاقات التي تمكن من الاتصال والتواصل المؤثر والكفاء، ومن ثم التعلم المعرفي⁽¹²⁾. ويتطلب الاستثمار الفعال في رأس المال البشري وجود مدراء للمعرفة⁽¹³⁾.

إن الاستثمار البشري بمنظمات الأعمال يشمل التدريب والتطوير والممارسات الإدارية والثقافة التنظيمية التي تزرعها قيادة المنظمة وتصل بها إلى خلق ولاء تام لعمالها خاصة من أصحاب الكفاءات والمهارات المتميزة والذين من شأنهم خلق الفارق عن المنظمات المنافسة.

ثانيا: تنافسية المنظمات وعلاقتها بالاستثمار في رأس المال البشري

I- مفهوم التنافسية على مستوى المنظمات

استقطب مصطلح التنافسية (Competitiveness) اهتمام العديد من الاقتصاديين والمؤسسات الاقتصادية الدولية والشركات والدول منذ نهاية الثمانينيات من القرن العشرين. وأصبحت التنافسية غاية يسعى الجميع إلى تحقيقها للوصول إلى هدف رفع المستوى المعيشي لأفراد المجتمع لتحقيق الرفاهية، إذ تعد التنافسية مؤشراً للقوة الاقتصادية للبلد، إذ لا يكون للاقتصاد أهمية أو تأثير في المحيط الدولي مالم يتمتع بقوة تنافسية عالية⁽¹⁴⁾.

ويختلف مفهوم التنافسية وفقا لمستوى التحليل؛ فهناك تنافسية على المستوى الكلي وهي تنافسية الدولة، وتنافسية على المستوى المتوسط وهي تنافسية القطاع أو النشاط، وتنافسية على المستوى الجزئي وهي تنافسية المؤسسة⁽¹⁵⁾.

فإذا كانت التنافسية على المستوى الكلي تشير إلى: "مجموعة من المؤسسات والسياسات والعوامل التي تحدد مستوى إنتاجية الاقتصاد، والتي بدورها تحدد مستوى الرخاء الذي يمكن أن يحققه البلد لمواطنيه"⁽¹⁶⁾.

وتنافسية المنظمات تحديدا - باعتبارها موضوع الدراسة- لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريف موحد لها فمنهم من يعرفها بأنها: "عملية تبذل فيها المؤسسة محاولات مستمرة من أجل التفوق على المؤسسات الأخرى التي تعمل في المجال نفسه، حيث تتنافس المؤسسات فيما بينها على الأسواق والفرص والعملاء، وتشتد المنافسة فيما بينها"⁽¹⁷⁾.

كما تشير إلى: "القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين" (18). وتعرف بأنها: "القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق أهداف الربحية والنمو والتوسع والابتكار والتجديد" (19).

ومنهم من يرى أن التنافسية تنشأ من امتلاك المنظمة لميزة تنافسية فيعرفونها على أنها: "القدرة، المهارة أو التقنية والمورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومناافع للعملاء تزيد عما يقدمه المنافسون أو يؤكد تميزها واختلافها" (20).

وترتبط تنافسية المنظمات بشرط عدم تدخل الدولة ودعمها لها في السوق العالمية لذلك تعرف تنافسية المنظمات بأنها: "القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين في السوق الدولية، مما يعني نجاحا مستمرا لهذه المؤسسة على الصعيد العالمي، في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الحكومة من خلال رفع إنتاجية عوامل الإنتاج الموظفة في العملية الإنتاجية من عمل ورأس مال وتكنولوجيا" (21).

وبالتالي فتنافسية المنظمات ترتبط بتفوقها على منافسيها في السوق العالمية من ناحية المنتجات المقدمة دون تدخل الدولة وحمايتها.

II: مؤشرات التنافسية في المنظمات

ليس هناك اتفاق بين الباحثين حول مؤشرات محددة في قياس تنافسية المنظمات وفي هذه الدراسة تم التركيز على المؤشرات الآتية:

1- الجودة: عرفها (Juran) بأنها: "الالتزام بالمتطلبات"، أما (Crosby) فيعرفها بأنها: "الملائمة للاستخدام"، ويضيف (Deming) بأنها: "تحقق وانعدام العيوب وأن يعمل كل فرد بشكل صحيح من المرة الأولى لتلبية احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا" (22).

ويمكن الاعتماد على المنتجات ذات الجودة، والثقة بها لإنجاز الوظائف المصممة لأدائها، ويعد تأثير الجودة العالية في المنتج تأثيرا مضاعفا، فإيجاد منتجات عالية الجودة يزيد من قيمتها في أعين المستهلكين، وهذا المفهوم المدعم للقيمة يسمح للمنظمة بعرض سعر عال لمنتجاتها كما يصدر عن الكفاءة العالية والتكاليف المنخفضة للوحدة، فأقل وقت يضعه العامل يؤدي إلى خروج منتجات معيبة أو خدمات ذات مستوى أقل من المستوى القياسي، ويؤدي اختصار عامل الوقت إلى إنتاجية أعلى للعامل وتكاليف أقل للوحدة، وهكذا نجد أن المنتج العالي الجودة لا يسمح للمنظمة فقط بفرض أسعار عالية لمنتجاتها ولكن يخفض التكلفة، وقد زادت أهمية الجودة في مجال التنافسية بشكل كبير في كثير من المجالات الصناعية وأصبحت حتمية (23).

2- الابتكار: يقصد به: النتيجة الناجمة عن إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه (24).

ويمثل: "كل شيء جديد أو حديث يتعلق بطريقة إدارة المنظمة أو المنتجات التي تنتجها، ويشتمل التجديد على كل تقدم يطرأ على أنواع المنتجات، وعمليات الإنتاج، ونظم الإدارة، والهياكل التنظيمية، والاستراتيجيات التي تعتمد عليها المنظمة". ويمثل الابتكار أحد أهم الأسس البنائية للمزايا التنافسية، وعلى المدى الطويل يمكن النظر إلى المنافسة كعملية موجهة به لأن الذي يحرز نجاحا يمكن أن يكون تنافسيا، لأنه يمنح المنظمة شيئا متفردا

يفتقر إليه منافسوها، ويسمح لها بتمييز نفسها وفرض أسعار عالية لمنتجاتها أو خفض تكاليفها بنسبة كبيرة موازنة بمنافسيها⁽²⁵⁾.

3- القدرة على تلبية حاجات العملاء: تشير إلى: "الاستعداد الدائم لمقدمي الخدمة لخدمة عملائهم وعلى قدرتهم لأداء الخدمة لهم عند احتياجهم إليها"⁽²⁶⁾.

ويتعين على المنظمة أن تكون قادرة على تحديد احتياجات عملائها وإشباعها بشكل أفضل من المنافسين، وعندئذ سيولي المستهلكون قيمة كبرى لمنتجاتها مما يؤدي لخلق التميز، ويجب أن تتماشى عملية تحسين جودة المنتج وتحقيق الاستجابة لحاجات العميل، كما في حالة تطوير منتجات جديدة بها سمات تفتقر لها المنتجات الموجودة، يزداد على ضرورة موازنة السلع والمطالب الفردية ومراعاة وقت الاستجابة الذي يمثل الوقت المستغرق بالنسبة للسلعة حتى تسليمها أو الخدمة حتى أدائها⁽²⁷⁾.

4- الحصة السوقية: يمكن تعريف الحصة السوقية بأنها: "مبيعات المؤسسة بالنسبة لمبيعات أكبر منافس لها، ويمكن الحصول على هذا من خلال قسمة مبيعات المؤسسة على مبيعات أكبر منافس لها"⁽²⁸⁾.

ومنهم من يرى أنها حصة المؤسسة من المبيعات في السوق الذي تنشط فيه مقارنة بمنافسيها وتوجد ثلاثة سيناريوهات لتطور هذه الحصة كما يلي:⁽²⁹⁾

- من الممكن أن تكون المؤسسة ذات ربحية آنية في سوق داخلية محمية بعوائق تجاه التجارة الدولية، ولكنها غير قادرة على الاحتفاظ بتلك الحصة عند تحرير التجارة ويمكن معرفة احتمال ذلك من خلال مقارنة تكاليف المؤسسة مع تكاليف منافسيها الدوليين المحتملين.

- تترجم الحصة السوقية المزاي في الإنتاجية أو تكلفة عوامل الإنتاج فإذا كانت التكلفة الحدية للمنظمة ضعيفة بالقياس إلى تكاليف منافسيها كلما كانت الحصة السوقية والربحية أكبر، وهذا في حالة نشاط متجانس الإنتاج.

- في حالة عدم تجانس النشاط الاقتصادي فإن ضعف ربحية المنظمة وصغر حصتها السوقية يمكن إرجاعه إلى قلة جاذبية منتجاتها مقارنة مع المنافسين بافتراض تساوي الأمور الأخرى.

وبالتالي فمؤشرات التنافسية يمكن أن تقدم صورة واضحة عن موقع المنظمة في سوق سلعة ما مقارنة بمنافسيها مع مراعاة الدقة في قياس تلك المؤشرات.

III: علاقة الاستثمار في رأس المال البشري بتنافسية المنظمات:

أكد الاقتصاديون على اختلاف توجهاتهم على أهمية دور الإنسان وتأثيره الفاعل والإيجابي في عملية التنمية الاقتصادية وفي فاعلية عناصر الإنتاج المادية فهذه العناصر لا تكون لها تلك الفاعلية بدون الإنسان، وقد أدت النقلة العلمية والتكنولوجية وما أعقبتها من تطورات في أساليب وطرق الإنتاج نجم إلى ضرورة رفع مستوى إعداد الإنسان وزيادة فترات تعليمه وتدريبه وزيادة ممارساته في البحث النظري والتطبيقي⁽³⁰⁾.

وتوضح العديد من الدراسات أن رأس المال البشري له علاقة بالبحث وعمليات الإبداع كعوامل لزيادة التنافسية، وتؤكد على أن رأس المال البشري عامل مهم ومصدر للتجديد الاستراتيجي والابتكار كمحددات للتنافسية على مستوى المنظمات أو القطاعات أو الدول⁽³¹⁾.

وما يميز القرن الحادي والعشرين هو ظهور قوة المعرفة وكيفية استخدامها في المنظمات، وأهمية عمال المعرفة في تكوين الثروة والقوة معا، كما أن الأولوية التي يمثلها رأس المال البشري في الاقتصاد المعرفي ستقود إلى صراع عالمي حول الموهوبين، لذلك تبرز أهمية رأس المال البشري فيما يلي:⁽³²⁾

- من المصادر الحرجة والفريدة التي تؤثر على الأداء ومورد يصعب تقليده.
- يساعد في خلق معارف جديدة وزيادة كفاءة استخدام الأصول ويحقق إنتاجية أعلى وخدمة أفضل للزبائن.
- التأثير المباشر على قدرة الرياديين وأصحاب الأفكار الجديدة على صعيد تأمين رأس المال التمويلي اللازم لبدء مشروعات جديدة.

ومما يؤكد مساهمة الاستثمار في رأس المال البشري في دعم تنافسية المنظمات وبقائها على قيد الحياة أن العمال الذين يتمتعون بمستوى عال من رأس المال البشري يمكن أن يقدموا خدمات متناسقة وعالية الجودة، وبالتالي فإن شركاتهم أكثر قدرة على الاحتفاظ بالعملاء أو جذب عملاء جدد، كما يمكن اعتبار درجة المهنية والخبرة في مجال الصناعة كمؤشرات لرأس المال البشري الخاص بالصناعة ومدى تطورها وكسبها لحصة سوقية أعلى بتفعيل الابتكارات داخلها⁽³³⁾.

ثانياً: الجانب التطبيقي

فيما يلي الخطوات العملية التي تبنتها الدراسة لاختبار فرضياتها:

I: مجتمع الدراسة وعينته

خصت الدراسة شركة مناجم الفوسفات بولاية تبسة لأنها شركة تنشط في السوق الدولية ولديها منتجات تنافس بها في تلك الأسواق استجابة لشرط التنافسية، وتم مسح إدارات الشركة مسحا شاملا فوزعت 44 استمارة وعادت منها (37) كانت صالحة للتحليل، وقد بلغت نسبة الاستجابة الإجمالية (84.09%) وهي نسبة مقبولة.

II: مصادر جمع البيانات والمعلومات وأساليبها

يهدف الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة أولية كانت أم ثانوية تم الاعتماد على مصدرين أولاهما ما توفر من أدبيات لتغطية الجانب النظري. وثانيهما الاستبيان الذي اشتمل على جزأين خصص الأول منهما لجمع معلومات عن الخصائص المميزة لأفراد عينة الدراسة، وضم الجزء الثاني محاور الاستبيان المحتوية على تسع وعشرين فقرة، منها اثنتا عشرة تخص الاستثمار في رأس المال البشري وخصصت سبع عشرة فقرة لمحور التنافسية. ولغرض الوصول بهذا الاستبيان إلى تحقيق الهدف المصمم له أُختبر من خلال ما يأتي:

- اختبار الصدق: يعني إلى أي درجة يقيس القياس ما صمم لقياسه فعلا، واستخدم صدق المحتوى لمعرفة الدرجة التي يقيس بها المقياس خصائص الشيء المراد قياسه؛ وذلك بعرضه على مجموعة من المختصين في الموضوع وفي ضوء الملاحظات عدل للتماشي ومتطلبات الدراسة.

- اختبار الثبات: يقصد به مدى قياس الاختبار للمقدار الحقيقي للسمة التي يهدف لقياسها، فدرجات الاختبار تكون ثابتة إذا كان الاختبار يقيس سمة معينة قياسا متسقا في الظروف المتباينة التي قد تؤدي لأخطاء القياس، وأستعمل معامل الثبات (Alpha Cronbach) أي الثبات بمعنى الاتساق، وكانت قيمة المعامل للاستبيان (86.50%) وهي نسبة مقبولة.

III: اختبار فرضيات الدراسة

إن استخدام الاختبارات المعلمية من عدمها يتطلب معرفة نوعية التوزيع فيما إذا كان طبيعيا أم لا؛ لذلك تم الاستعانة باختبار (1-Sample K-S)

الجدول رقم (01): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

مستوى المعنوية	قيمة الاختبار Z	محتوى القسم	محاور الاستبيان
0.244	1.029	الاستثمار في رأس المال البشري	الأول
0.242	1.049	تنافسية المنظمة	الثاني
0.148	1.056	الاستبيان ككل	

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (01) نتائج الاختبار حيث إن قيمة مستوى الدلالة لكل جزء في الاستبيان أكبر من 0.05 ($Sig > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية. كما يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار فرضية الدراسة وفرضياتها الفرعية:

الجدول رقم (02): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة	ثابت الانحدار ()	معامل الانحدار ()	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة
الاستثمار في رأس المال البشري	الحصة السوقية	0.393	0.83	0.575	0.31	5.18	25.185
	الجودة	0.229	0.95	0.687	0.72	6.48	45.540
	الابتكار	0.787	0.81	0.662	0.38	6.08	39.796
	القدرة على تلبية حاجات العملاء	0.014	1.03	0.741	0.50	7.90	62.258
	تنافسية المنظمة	0.393	0.90	0.700	0.90	6.95	48.930

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

تم اختبار كل الفرضيات عند مستوى الدلالة ($= 0.05$) وفيما يلي تحليل لنتائج الجدول رقم (02) الذي يوضح نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية للاستثمار في رأس المال البشري في زيادة الحصة السوقية للمنظمة، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.835) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.575) وهو ما أكدته اختبار (t). أما القابلية التفسيرية لأنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.331) مما يعني أن نسبة (33.1%) من التغيرات في الحصة السوقية للمنظمة تعود إلى الاستثمار في رأس المال البشري. وقد أظهر اختبار (F) بأن أنموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية وبهذه النتائج ترفض الفرضية لتحل محلها الفرضية البديلة الآتية: توجد علاقة تأثير معنوية للاستثمار في رأس المال البشري في زيادة الحصة السوقية للشركة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تم التوصل إلى أن نسبة (47.2%) من التغيرات في الجودة تعود للاستثمار في رأس المال البشري. وقد أظهر اختبار (F) أنموذج الانحدار ذي دلالة إحصائية. وبهذه النتائج ترفض الفرضية لتحل محلها الفرضية الآتية: توجد علاقة تأثير معنوية للاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق الشركة للجودة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تم التوصل إلى أن نسبة (43.8%) من التغيرات في الابتكار تعود إلى الاستثمار في رأس المال البشري. وقد أظهر اختبار (F) بأن أنموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية. وبهذه النتائج ترفض الفرضية لتحل محلها الفرضية البديلة الآتية: توجد علاقة تأثير معنوية للاستثمار في رأس المال البشري في ابتكار الشركة.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تم التوصل إلى أن نسبة (55.1%) من التغيرات في قدرة المنظمة على تلبية حاجات عملائها تعود للاستثمار في رأس المال البشري. وقد أظهر اختبار (F) بأن أنموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية. وبهذه النتائج ترفض الفرضية لتحل محلها الفرضية البديلة الآتية: توجد علاقة تأثير معنوية للاستثمار في رأس المال البشري على قدرة الشركة على تلبية حاجات عملائها.

ومما سبق من اختبار للفرضيات الفرعية نستطيع الحكم برفض الفرضية الرئيسية للدراسة، ولتعزيز هذه النتيجة تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط، ومن نتائج الجدول السابق يتضح وجود علاقة تأثير موجبة للاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز تنافسية المنظمات من المساهمة في زيادة حصتها السوقية وجودة منتجاتها وزيادة قدرتها على الابتكار والقدرة على تلبية حاجات عملائها، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.906) في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.700) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا ما أوضحه اختبار (t) في حين بلغت القابلية التفسيرية للأنموذج المتمثلة بمعامل التحديد (R^2) (0.490) مما يعني أن (49%) من التغيرات في تعزيز تنافسية المنظمات تعود للاستثمار في رأس مالها البشري. وهذا ما أكدته اختبار (F). وبهذه النتائج ترفض الفرضية الرئيسية وتحل محلها الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير معنوية (ذات دلالة إحصائية) للاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز تنافسية الشركة محل الدراسة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات

يشهد العالم تحولات كبرى غير مسبوقه حملتها وعجلت بانتشارها ثورة الاتصالات والمعلومات التي جعلت من الكرة الأرضية قرية صغيرة مفتوحة، تلاشت فيها الحدود ونتيجة هذه التحولات برزت التنافسية كأحد أهم المؤشرات التي يستند إليها في قياس المركز التنافسي للمنظمة، وأصبح البحث عن مجالات استثمارية تضمن تنافسية المنظمات الشغل الشاغل لها في ظل المتطلبات الجديدة لاقتصاد المعرفة؛ ومن هنا برز الاستثمار في رأس المال البشري كأحد أهم المجالات التي يمكن أن تعزز تنافسية المنظمات، وتأتي هذه الدراسة لاختبار واقع ذلك في شركة مناجم الفوسفات بتبسة ومن خلال ما تقدم تم التوصل إلى النتائج التالية:

- بينت نتائج اختبار الفرضيات أن هناك علاقة تأثير معنوية للاستثمار في رأس المال البشري بأبعاده في تعزيز تنافسية المنظمة محل الدراسة من خلال مؤشرات الحصة السوقية، والجودة، والابتكار والقدرة على تلبية حاجات العملاء.

- أثبتت نتائج الدراسة أن الاستثمار في رأس المال البشري يدعم تنافسية المنظمة محل الدراسة في جوانبها التالية على الترتيب: القدرة على تلبية حاجات عملائها والجودة والابتكار وحصتها السوقية.

- بالرجوع إلى تحليل إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة، تم تسجيل الاهتمام بالموارد البشرية منذ تعيينها إلى غاية نهاية المسار المهني عبر سلسلة من البرامج التدريبية وتوفير بيئة العمل المناسبة ومحاولة الاستجابة لكافة متطلباتهم خاصة المادية منها وبصورة دقيقة من خلال الرواتب والحوافز التي يحصلون عليها.
 - هناك إدراك تام من قبل المستجوبين بأهمية تعزيز تنافسية منظماتهم على المستوى الدولي مع العمل على الاهتمام بالمشورات التي يمكن أن تدعمها من جودة وابتكار وتلبية حاجات العملاء وتنمية الحصة السوقية. وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم التوصيات الآتية:
 - فتح مجال الاستثمار البشري إلى مهارات ومعارف جديدة من شأنها أن توسع من خطوط إنتاج المنظمة وتدعم تنافسياتها بتكثيف البرامج التدريبية.
 - ضرورة إشراك رأس المال البشري في وضع استراتيجيات المنظمة مع العمل على تقليص تكاليف أداء الأعمال بوصفها من العوامل المباشرة المؤثرة في تنافسية المنظمة.
 - تعميق وعي القيادات الإدارية بالتحديات التي تواجهها منظماتهم.
 - العمل على الاستفادة من التطورات التي تعرفها الشركات الرائدة في مجال عمل المنظمة لتعزيزها لتنافسية المنظمة.
- ويبقى الموضوع مجالاً خصباً للباحثين لتناول جوانب أو متغيرات أخرى بالدراسة والتحليل.
- الهوامش والإحالات:**

1- A. Marshal, principle of economic, Macmillan and Co. Ltd, England, 1930, P: 218.

2- محمد مصطفى محمود، الاستثمار في رأس المال البشري، بحث مقدم في نهاية الدبلوم التدريبي للموارد البشرية بمركز تطوير الأداء والتنمية، 2017/03/5، على الموقع: <http://www.hrdiscussion.com>

3- Philip Stiles and Somboon Kulvisaeachana, human capital and performance: a literature review, 5/03/2017, on the web site: www.bis.gov.uk, P: 5.

4- John M. Kagochi and Curtis M. Jolly, R&D investments, human capital, and the competitiveness of selected U.S.A agricultural export commodities, International Journal of Applied Economics, 7(1), March 2010, P: 60.

5- Toni Hussi, reconfiguring knowledge management: combining intellectual capital, intangible assets and knowledge creation, journal of knowledge management (Vol 8, No2), on the website: <http://www.ejkm.com>, 2004, P: 38.

6- Mahdy Mohammad El-Kassas, environment of human capital investment (a field study on an Egyptian village), the 3rd international scientific conference on environment in November, University of the South Valley, Egypt, 2008, P: 57.

7- بسام عبد الرحمن يوسف، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز (دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل)، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2005، ص: 41.

8- رابح عرابية، حنان بن عوالي، "ماهية رأس المال الفكري والاستثمار في رأس المال البشري، بحث مقدم للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2011، ص: 9.

9- كلثوم بن ثامر، العيد فراحتية، "الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة (دراسة حالة عنتر تراد لإنتاج الإلكترونيات بولاية برج بوعريريج)"، بحث مقدم للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2011، ص: 3.

10- عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، 2017/04/23 : <http://iefpedia.com> : 9.

- 11- سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال المعرفي في منظمات الأعمال، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص: 264-267.
- 12- المرجع نفسه، ص: 267-273.
- 13- سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، ص: 53-54.
- 14- عدنان فرحان الجوارين: القدرة التنافسية للدول العربية مع إشارة خاصة إلى العراق دراسة تحليلية ومقارنة، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبوظبي، 2013، ص: 7.
- 15- عثمان بن عبد الله الصالح: تنافسية مؤسسات التعليم العالي إطار مقترح، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة بالجزائر، عدد 10، 2012، ص: 297.
- 16- Saparso et al, Human capital investment and Economic competitiveness (Indonesian competitiveness among ASEAN countries), Business and Economic Research, 9(3), 2019, P: 24-25.
- 17- عصام لطفى سيد: إدارة عمليات الدمج المصرفى كآلية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2009، ص: 107.
- 18- الطيب داودي، مراد محبوب، تعزيز تنافسية المؤسسة من خلال تحقيق النجاح الاستراتيجي، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، العدد الثاني عشر، نوفمبر 2007، ص: 38.
- 19- فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2000، ص: 70.
- 20- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية دار الغريب، الطبعة الأولى، الأردن، 2001، ص: 104.
- 21- كمال رزيق وعمار بوعزيز، التنافسية الصناعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول الاقتصاد الجزائري في الألفية الثالثة، جامعة سعد دحلب بالبلدية، الجزائر، 21-22 ماي 2002.
- 22- عبد الله بن موسى الخلف، ثلوث التميز: تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية"، مجلة الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة، المجلد السابع والثلاثون، العدد الأول، ماي 1997، ص: 121-160.
- 23- تشارلز وجاريت جونز، "الإدارة الاستراتيجية -مدخل متكامل-"، الجزء الأول، ترجمة ومراجعة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، السعودية، 2001، ص: 200-201.
- 24- مدحت أبو النصر، تنمية القدرات الابتكارية لدى الفرد والمؤسسة، مجموعة النيل العربية، مصر، 2004، ص: 74.
- 25- تشارلز وجاريت جونز، مرجع سبق ذكره، ص: 201-202.
- 26- محمد صالح الحناوي، إسماعيل السيد، قضايا معاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، دون ذكر سنة النشر، ص: 59.
- 27- تشارلز وجاريت جونز، مرجع سبق ذكره، ص: 202-204.
- 28- Kamel Hamdi, diagnostique et redressement d'entreprise, es- salem, Alger, 2002, P: 97.
- 29- مصطفى أحمد حامد رضوان، التنافسية كآلية من آليات العولمة الاقتصادية ودورها في دعم جهود النمو والتنمية في العالم، الدار الجامعية، مصر، 2011، ص: 47.
- 30- عبد الصمد الركابي، الاستثمار في الإنسان وأهمية رأس المال البشري في استراتيجية التصنيع الخليجية، مجلة الاقتصادي، 1981، ص: 58.
- 31- Elena Pelinescu, Human capital and competitiveness in UE, internal auditing & risk management, Annul 11, 2016, P: 49-50.
- 32- أحمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن، 2011، ص: 250-251.
- 33- Johannes M. Pennings, Kyungmook Lee and Arjen van Witteloostuijn, human capital, social capital, and firm dissolution, the academy of management journal, Vol. 41, No. 4, 1998, P: 426-427.