

دور رأس المال البشري في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية- بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت أنموذجاً

The Role of Human Capital in the Development of the Competitive Advantage of Algerian banks - the Bank of Agriculture and Rural Development of the -State of Ain Temouchent Model

ط/د فاطمي إيمان¹، د. بن عامر عبد الكريم²

¹ جامعة عين تموشنت (الجزائر)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، مخبر الأسواق، التشغيل، التشريع والمحاكاة في الدول المغاربية، imane.fatmi@univ-temouchent.edu.dz

² جامعة عين تموشنت (الجزائر)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، مخبر الأسواق، التشغيل، التشريع والمحاكاة في الدول المغاربية، abdelkrim.benameur@univ-temouchent.edu.dz

تاريخ القبول: 2025/02/10

تاريخ الإستلام: 2024/01/07

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تبين الدور الذي يلعبه رأس المال البشري ببعديه (الكفاءة والمعرفة) في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية، تم التطرق إلى المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض مختلف المفاهيم النظرية الخاصة برأس المال البشري و الميزة التنافسية، وذلك بدراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية عين تموشنت، من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وذلك باختيار عينة عشوائية متكونة من 35 موظفا بالبنك محل الدراسة ليتم توزيع الاستمارات عليهم، وإخضاعها للتحليل بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، لتخلص الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لرأس المال البشري على الميزة التنافسية بالبنك محل الدراسة، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال البشري والميزة التنافسية عند مستوى معنوية 0.05.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري؛ الكفاءة؛ المعرفة؛ الميزة التنافسية؛ البنوك.

Abstract:

The aim of this study was to elucidate the role played by human capital in its dimensions (efficiency and knowledge) in developing the competitive advantage of Algerian banks. The descriptive-analytical method was adopted by presenting various theoretical concepts related to human capital and competitive advantage, where the case of the Agricultural Bank for Rural Development in the province of Ain Temouchent was examined. A questionnaire was used as a data collection tool, with a random sample of 35 employees of the bank under study selected to distribute the questionnaires to them. The data collected were then subjected to analysis using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study concluded the presence of a positive impact of human capital on the competitive advantage of the bank under study. Furthermore, a strong reciprocal relationship between human capital and competitive advantage at a significance level of 0.05.

Keywords: human capital; competence; knowledge; competitive advantage; banks.

1. مقدمة

في عصر المعلوماتية والمعرفة، أصبحت الميزة التنافسية قائمة على الأساس البشري، وأصبحت الأفكار والإبداعات والابتكارات هي سبيل تطور المؤسسات واستمرارها في النشاط. ولا تختلف البنوك والمؤسسات المصرفية عن غيرها من المؤسسات من حيث إدراكها لأهمية المورد البشري، حيث تعتبر من المؤسسات الخدماتية التي تعتمد على المعرفة والتكنولوجيا الحديثة في كل أنشطتها وخدماتها، مما يفرض عليها أن تتجه لتحقيق مزايا تنافسية تتفوق بها عن منافسيها، ويتحقق ذلك باتباعها استراتيجيات تهدف إلى تقديم خدمات مصرفية متميزة عن باقي المنافسين.

حيث يعتبر رأس المال البشري أساس النشاط بالبنوك، فهو يساعد في تطوير الميزة التنافسية للبنوك بشكل مستمر من خلال الابتكار والإبداع وتوظيف مهاراته وخبراته وقدراته داخل البنك، والعمل على تخفيض التكاليف، وتقديم خدمات مصرفية تعادل أكبر قيمة لدى العملاء بفضل نوعيتها وأدائها، إذ تتحدد قيمة الخدمة المصرفية بالمعارف التي تدخل فيها والكفاءات الموظفة لإنتاجها.

وهنا فالبنوك العمومية الجزائرية مدعوة إلى جذب واستقطاب للكفاءات والمهارات البشرية المتميزة بإعدادها والمحافظة عليها في ظل التنافس الحاد على تلك الكفاءات، إضافة إلى التحفيز وفتح مجال للتطور في المسارات المهنية، حتى يتمكن الفرد من تحقيق ذاته، وبالتالي تحقيق أهداف البنك وضمان البقاء والاستمرار في السوق المصرفي.

وبالتالي فإن السؤال الرئيسي لإشكالية بحثنا يتمحور في:

ما مدى مساهمة رأس المال البشري في تطوير الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين

تموشنت؟

ويتفرع عن الإشكالية السابقة التساؤلات الفرعية التالية:

_ هل يلتزم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت بتطبيق أبعاد رأس المال البشري؟

_ هل هناك حرص من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تطوير الميزة التنافسية؟

_ هل يؤثر رأس المال البشري على تحقيق الميزة التنافسية؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة فقد تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

_ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الجزئية التالية:

_ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الكفاءات على تحقيق الميزة التنافسية لبنك

الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05؛

_ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها المعارف على تحقيق الميزة التنافسية لبنك

الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تحاول تحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال البشري والميزة التنافسية، إضافة

إلى التعريف برأس المال البشري الذي يعتبر موردا أساسيا للمؤسسات خاصة البنوك،

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى:

_ تسليط الضوء على مفهوم رأس المال البشري وذكر أبرز خصائصه؛

_ التعرف على الميزة التنافسية وأهم مداخل تطويرها؛

_ معرفة طبيعة العلاقة بين رأس المال البشري والميزة التنافسية.

القيمة العلمية المضافة:

تنبع القيمة المضافة لهذه الدراسة باعتبارها تدرس أثر رأس المال البشري على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية باعتبار البنك مؤسسة مالية، بخلاف الدراسات السابقة التي كان تطبيقها في مؤسسات منها من يكتسي حلة اقتصادية ومنها ما هي ذات طابع خاص أو عمومي.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، حيث سيتم الوقوف على بعض المفاهيم التي لها صلة بالموضوع، وهذا استناداً إلى المعلومات المتوفرة في الكتب والمجلات العلمية الموثوقة وما تزرع به شبكة الأنترنت عبر المواقع المتخصصة، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة والذي يمكننا من التعمق في جوانب الموضوع والوقوف على دور رأس المال البشري في تطوير الميزة التنافسية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت، من خلال أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة، ومن ثم تحليلها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية Spss.

II. الإطار النظري لرأس المال البشري

1. مفهوم رأس المال البشري Human capital:

يعتبر رأس المال البشري Human capital، أو ما يعرف اختصاراً ب (HC) المصدر الرئيسي لباقي مكونات رأس المال الفكري، إذ يعتبر الاقتصادي "Theodorans Schultz" أول من تطرق إلى تعريف رأس المال البشري معتبراً كلا من الخبرة والمهارات المكتسبة عاملاً مستقلاً يساهم في زيادة إنتاجية العمل. (خليل، سي أحمد، و حجاج، 2019، صفحة 518)

وقد عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بأنه مجموع المعارف، المهارات، الكفاءات، القدرات والصفات الأخرى الموجودة في ذهن الفرد، والتي تساهم في خلق الرفاهية الشخصية والاقتصادية والاجتماعية. (لطيسة و دراجي، 2022، صفحة 387)

في حين يعتبر Edvinson and Malon أن رأس المال البشري ما هو إلا مزيج من المعرفة والكفاءات والقدرات للأفراد والذين يشكلون القدرة الجماعية للمؤسسة التي تعمل على تطوير واقتراح أفضل الحلول. (بن حميود و بوخمخم، 2022، صفحة 130)

كما يمكن تعريفه على أنه مجموع عناصر المعرفة المكونة من مهارات، الخبرات، الإبداع والابتكار، إضافة إلى قدرة أفراد المؤسسة على أداء مهامهم، بحيث لا يمكن تملك رأس المال البشري من قبل المؤسسة. (شتوح و حدادو، 2019، صفحة 68)

وحسب George and Ekaterina أن رأس المال البشري مكون من ثلاث عناصر، متمثلة في القدرة والتي تتجسد في المعرفة، المهارات الجماعية والمعرفة العلمية، والمواقف الناتجة عن الأنماط السلوكية ومستويات الحوافز، وخفة الحركة والتي يعبر عنها بالابتكار، الإبداع، التكيف والمرونة. (تبة و شنوف، 2020، صفحة 308)

مما سبق يتضح أن التعاريف المقدمة تشير على مدلول واحد فحواه أن رأس المال البشري يتمثل في مجمل المعارف والقدرات الإبداعية والابتكارية والمهارات والخبرات التي تميز العنصر البشري سواء كانت فطرية أو مكتسبة.

2. أهمية رأس المال البشري:

تكمن أهمية رأس المال البشري في دوره الأساسي داخل المؤسسات باعتباره أحد أهم العناصر في العملية الإنتاجية، كما يساعد في تطوير الميزة التنافسية من خلال الإبداع والابتكار، وتبلور في النقاط التالية: (واكلي، 2022، صفحة 257)

- يعتبر منيع الإبداع والابتكار؛
- هو أساس التنظيم والتنسيق بين عناصر الإنتاج المختلفة المادية والبشرية؛
- يساهم في خلق المعرفة الجديدة؛
- يتميز بصعوبة تقليده؛
- يعتبر من العناصر المهمة التي تؤثر على أداء المؤسسات؛
- يساعد المؤسسة على تحقيق الميزة التنافسية وتطويرها؛
- يعمل على زيادة كفاءة الأصول وتحقيق أعلى إنتاجية، وتقديم أفضل الخدمات للزبائن.

3. فئات رأس المال البشري:

تنقسم إلى أربع مجموعات: (عنان وبوحرود، 2020، صفحة 60)

1.3 النجوم والعقول: وتتمثل في العاملين ذو كفاءة عالية، وتشكل فئة العقول المدبرة والتي يصعب على المؤسسة إيجاد بديل لهم، ويشكلون نسبة 75% من إجمالي العاملين؛

2.3 المتعلمون الجدد: يشكلون الفئة التي تم توظيفها حديثاً أو تم نقلهم أو ترقيةهم إلى وظيفة جديدة، وهم الذين يكونون في صدد التعلم لاكتساب الخبرة والمعرفة، ويفترض أن تكون نسبتهم 2,5% مع مراعاة سرعة تحويل المعارف؛

3.3 العاملون الطبيعيون: وهم الفئة التي لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنهم، إذ يتميزون بالصلابة في أدائهم، سلوكياتهم ومواقفهم مع المؤسسة، حيث يمكن نقلهم إلى فئة النجوم والعقول، وتكون نسبتهم 20%؛

4.3 العاملين صعي المراس: يتميزون بأدائهم المتدني وكلفهم العالية، فهم يشكلون عائق في تطوير المؤسسة كما ينتج عنهم العديد من الخسائر المتوقعة، ومن المفترض أن تستبدلهم المؤسسة بسرعة، وهنا يجب عدم تجاوز نسبة 2,5%.

4. خصائص رأس المال البشري:

تشمل خصائص رأس المال البشري ما يلي: (بوديسة، 2021، صفحة 18_19)

1.4 الخصوصية: وتعني أنه لا يمكن فصل رأس المال البشري عن الفرد، فهو جزء منه في كل زمان ومكان، إذ يتكوّن ويتراكم بالمشاركة الفعلية الحقيقية للموارد البشرية بالمؤسسة، حيث يعتبر رهين القرارات الفردية سواء تعلق الأمر بالتدريب، التكوين..... إلخ، أو بالتكاليف الناتجة عن ذلك والتضحية بالعوائد المالية الحالية مقابل عوائد أكبر في المستقبل؛

2.4 المحدودية: تتمثل في اختلاف كل فرد عن الآخر في القدرات والاستعدادات، حيث أن تراكم رأس المال البشري يتحدد بتوفر هذه العوامل إضافة إلى عامل الوقت، فتحصيل عوائده مرتبطة بطول حياة الفرد، بمعنى أن تكلفة الفرصة البديلة لقرار معين تتخذها المؤسسة بهدف تطوير رأس مالها البشري يرتبط أساساً باستعداداتهم وقدراتهم، إضافة إلى طول عمر الفرد، والذي يعتبر أكبر مخاطرة إذ لا يمكن تصور احتمالات وقوعه؛

3.4 عدم المرئية: إن الموارد البشرية في أي مؤسسة تملك مجموعة من القدرات، المعارف، الخبرات، والمؤهلات والتي تعتبر غير ظاهرة في البداية، لذلك لابد من عملية تقييم الأداء باعتباره آلية فعالة للكشف عنها ووسيلة لتراكم رأس المال البشري، من خلال التركيز على تلك القدرات بثمنينها وتصحيحها.

5. أبعاد رأس المال البشري:

يتضمن رأس المال البشري الأبعاد التالية:

1.5 المهارات: تتمثل في القدرات الذهنية الطبيعية في الفرد، وتشير المهارة إلى قدرة الفرد على القيام بالعمل بأسلوب منفرد، حيث يمكن قياس قدرات ومهارات الفرد قبل توظيفه وذلك لمعرفة ما إذا كانت خصائص الفرد تتوافق مع المواصفات المطلوبة في المتقدم للعمل؛ (الجمال، 2021، صفحة 267)

2.5 الكفاءات: أو الخبرات، فهي تتمثل في مجموع المعارف العملية أو التطبيقية التي يكتسبها العاملون أثناء تأدية مهامهم، مثل: معرفة آلية العمل والتشغيل، معرفة اتخاذ القرارات، (بن خديجة، 2013، صفحة 165)، وتوظيفها في العمليات الإنتاجية والتحويلية المختلفة؛

3.5 المعارف: وتتمثل في قدرة واستفادة الموظفين من مختلف البرامج التدريبية والتعليم المستمر، إضافة إلى القدرات الابتكارية والإبداعية. (قوادرية، 2016، صفحة 29)، فهي تتكون من جل المعلومات والمعارف التقنية والعلمية، وتركز بشكل كبير على المعطيات الخارجية، فهي تشمل معرفة من؟، ومعرفة ماذا؟، ومعرفة لماذا؟، ومن بين هذه المعارف نجد مثلاً: معرفة أفضل الزبائن، الموردون، أو المنافسون، فهم التصرفات وبيئة النشاط... إلخ. (بن خديجة، 2013، صفحة 165)

III. الإطار النظري للميزة التنافسية

1. ماهية الميزة التنافسية:

تعددت آراء الباحثين والكتاب في تعريف الميزة التنافسية وعلى هذا الأساس نذكر: تعريف مايكل بوتر (Michael Porter): يرى أن الميزة التنافسية تنشأ عند توصل المؤسسة في إيجاد طرق جديدة ومتطورة وأكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، مع القدرة على تجسيدها ميدانياً. (شتاتحة، 2011، صفحة 76)

كما عرفها (McFetridge) بأن الميزة التنافسية تتحقق بقدرة المؤسسة في المحافظة على مستوى مرتفع من الإنتاجية والأرباح مقابل انخفاض في التكاليف وارتفاع في الحصة السوقية دون أن يكون ذلك على حساب الأرباح. (سملاي، 2005، صفحة 6)

في حين يرى (Igor Ansoff) أن الميزة التنافسية ماهي إلا مجموعة الخصائص الفرص المميزة تعمل على التعريف بالمواصفات الخاصة لمنتج قابل للتسويق، إذ تمنح للمؤسسة مكانة تنافسية قوية. (قوفي، 2023، صفحة 240) مما سبق يمكن القول إن الميزة التنافسية هي مجموعة الخصائص التي تميز المؤسسة عن باقي المنافسين الذين ينشطون في نفس السوق بنفس السلع أو الخدمات، والتي تمكنها من تحقيق البقاء والاستمرار والريادة من جهة، والعمل على زيادة حصتها السوقية من جهة أخرى.

2. أنواع الميزة التنافسية:

تتمثل فيما يلي: (بلقايد و سالم، 2014، صفحة 324_325)

1.2 ميزة التكلفة الأقل: وذلك من خلال تركيز المؤسسة على تدنية التكاليف إلى أدنى حد ممكن، مما يجعل منتجاتها بأقل التكاليف مقارنة بالمنافسين، بالإضافة إلى مراقبة عوامل تطوير التكاليف؛

2.2 ميزة الجودة العالية: تتحقق من خلال تلبية حاجيات المستهلك بجودة ونوعية عالية، بتقديم منتج ذو جودة عالية باستخدام عوامل إنتاج جديدة ومتطورة مما يكسبها ميزة تنافسية تفوق وتتميز عن باقي المنافسين؛

3.2 ميزة الإبداع: إن تعدد أذواق ورغبات الزبائن ينتج عنه المفاضلة بين المنتجات، لذلك وجب على المؤسسات أن تسعى إلى تقديم وتطوير منتجاتها لتتلاءم ورغبات الزبائن مع ما تقدمه، أو تقديم منتجات متميزة ذات خصائص منفردة عن باقي منافسيها في السوق. (بن علي، 2018، صفحة 194)

3. مداخل تطوير الميزة التنافسية:

وتتمثل في العناصر التالية: (بوزناق، 2020، صفحة 153_154)

1.3 مدخل تلبية حاجيات العملاء:

نظرا لاشتداد المنافسة بسبب انفتاح الأسواق، يعتبر كسب ولاء العملاء وارتباطهم بالسلعة ومنافعها باستمرار، هدفا استراتيجيا تسعى المنظمات لتحقيقه، مما يتطلب دراسة وتحليل أذواق واحتياجات الزبائن، والعمل على تصميم وانتاج المنتج وتطويره بالشكل الذي يلبي تلك الأذواق وإشباعها بدرجة عالية، وبالتالي يتطلب الأمر ما يلي:

أ. تحقيق رضا الزبائن: يرتبط امتلاك المنظمة لميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين بتحقيق رضا الزبائن عن قيم ومنافع المنتج التي تحقق الإشباع العالي لحاجاتهم المتنوعة والمتغيرة؛

ب. سرعة الاستجابة في تلبية الحاجات: من خلال تقديم سلع ذات جودة عالية في الوقت المناسب أي:

- العمل على تقديم المنتج ذو أداء عالي مرتبط بالخصائص الأساسية وبالمفردات الإضافية؛
- تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية تتميز على ما يقدمه المنافسون؛
- تقديم المنتج بأسعار تجذب الزبائن وتكون مناسبة وملائمة لإمكانياتهم؛
- توفير الخدمات المرافقة للمنتج، كخدمات ما بعد البيع.

2.3 مدخل تنمية القدرات التنافسية:

ويشمل العناصر التالية:

أ. المرونة: تعني قدرة المؤسسة على التنوع في منتجاتها والتي يكون الزبون بحاجة إليها، وتسويقها في الوقت المناسب، حيث أن قدرة المؤسسة على التعامل مع المتغيرات التسويقية تؤدي إلى تحسين سمعتها وصورتها لدى الزبائن، وبالتالي كسب ولائهم لمنتجاتها؛

ب. الإنتاجية: إن الاستثمار والاستغلال الأمثل للموارد المادية والمالية والتكنولوجية والبشرية، يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وبالتالي تحقيق أفضل المخرجات ذات جودة عالية وبأقل تكلفة، مما يؤثر إيجابا على الميزة التنافسية للمؤسسة؛

ت. الزمن: لتحقيق ميزة تنافسية يجب الوصول إلى الزبون بشكل أسرع من المنافسين، وذلك من خلال:

- تخفيض زمن دورة حياة المنتج؛
 - تخفيض زمن تحويل العمليات أو تغييرها، مما يتطلب تحقيق المرونة في عملية إنتاج الخدمات؛
 - تخفيض الفترة الممتدة بين تقديم الطلب وتسليم الخدمة؛
 - ضرورة الاعتماد على جداول زمنية للتسليم الداخلي لعناصر الإنتاج لكل مرحلة من مراحل العملية الإنتاجية.
- ث. الجودة العالية: يلزم على المنظمات الاقتصادية تبني نظام الجودة الشاملة والذي يضمن استمرار الجودة العالية في السلع والخدمات والعمليات والوظائف رغم شدة المنافسة، وذلك بهدف ضمان البقاء في الأسواق وتنمية الموقف التنافسي.

IV. دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت

1. مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت على اختلاف مستوياتهم ومناصبهم، وبخصوص عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 35 عاملا بالبنك أين تم توزيع استمارات الاستبيان عليهم، ليتم استرداد 30 استمارة صالحة للدراسة.

الجدول رقم 1: الاستبانات الموزعة على أفراد العينة

الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة	الاستبانات غير المسترجعة	الاستبانات الصالحة للدراسة
35	30	5	30
%100	%85,71	%14,29	%85,71

المصدر: من إعداد الباحثين

كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لاتخاذ القرار:

الجدول 2: مجال المتوسط الحسابي

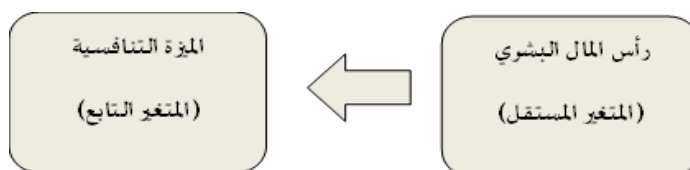
مقياس ليكرت	مجال المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	من 01 إلى 1,80	منخفضة جدا
غير موافق	من 1,81 إلى 2,60	منخفضة
محايد	من 2,61 إلى 3,40	متوسطة
موافق	من 3,41 إلى 4,19	مرتفعة
موافق بشدة	من 4,20 إلى 5	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي

2. نموذج الدراسة:

تم بناء نموذج الدراسة و المكون من متغيرين أحدهما مستقل و الآخر تابع كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

3. خصائص عينة الدراسة:

تتلخص خصائص أفراد العينة في كل من النوع، السن، المستوى التعليمي، والأقدمية في المنصب كالاتي:

1.3 توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي: يوضح الجدول الآتي توزيع مفردات عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي:

الجدول 3: توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	17	%56,7
أنثى	13	%43,3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول رقم 3 نلاحظ أن فئة الذكور بلغت نسبتهم %56,7، بينما بلغت نسبة فئة الإناث %43,3، وهذه

النسب تدل على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت يقوم بتوظيف كلا من الجنسين بنسب متقاربة.

2.3 توزيع مفردات العينة حسب السن: يوضح الجدول الآتي توزيع مفردات عينة الدراسة حسب السن:

الجدول 4: توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	00	%00
من 30 إلى أقل من 40 سنة	15	%50
من 40 إلى أقل من 50 سنة	14	%46,7
50 سنة فأكثر	1	%3,3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

كما يتضح من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الغالبة أو النسبة الأكبر للفئة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و40 سنة حيث بلغت 50%، وتأتي الفئة الثانية للذين أعمارهم أقل من 50 سنة حيث بلغت نسبتهم 46,7%، بينما الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة فكانت نسبتهم 3,3%، والملاحظ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت يستقطب الفئة المتوسطة باعتبارها فئة ذات خبرة.

3.3 توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي: يوضح الجدول الآتي توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول 5: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
6,7%	2	ثانوي فأقل
93,3%	28	جامعي (ليسانس_ ماستر_ مهندس دولة)
00%	00	دراسات عليا (ماجستير_ دكتوراه)
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من الجدول رقم 5، أن المستوى التعليمي فإن ذوي المستوى الجامعي يحتلون المرتبة الأولى حيث بلغت نسبتهم 93,3%، ومنه يمكن القول إن أغلبية موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت ذو مستوى جيد، كما يمكن استقطاب موظفين جدد بمستويات علمية أكبر لتحقيق الإبداع في البنك بتقديم خدمات متميزة ومتطورة.

4.3 توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية في المنصب: يوضح الجدول الآتي توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية في المنصب:

الجدول 6: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المنصب

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية في المنصب
00%	00	أقل من 5 سنوات
43,3%	13	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
23,3%	7	من 10 إلى أقل من 15 سنة
33,3%	10	أكثر من 15 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول أعلاه بأن عينة الدراسة في أغلبها تتكون من أفراد أصحاب خبرة بحيث لا تقل خبرتهم عن 5 سنوات، فالأفراد الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات بلغت نسبتهم 43,3%، بينما الفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة فكانت نسبتهم 23,3%، أما الأفراد الذين تفوق خبرتهم 15 سنة بلغت نسبتهم 33,3%، والملاحظ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت يوظف أفراد ذو خبرة وكفاءة عالية، وهذا ما تفرضه طبيعة عمل البنك.

4. صدق وثبات عينة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة، أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتائج حتى لو تم إعادة توزيعها مرة أخرى في ظل نفس الشروط والظروف، وفي هذا الإطار تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال استعمال أشهر الاختبارات وهو معامل ألفا كرونباخ، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 7: معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محوري الاستبيان
0,796	07	المحور الأول (رأس المال البشري)
0,925	10	المحور الثاني (الميزة التنافسية)
0,920	17	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول رقم 7 أن معامل الثبات ككل مرتفع إذ بلغ (92%) وهي نسبة ممتازة لأنها أعلى من نسبة القبول المحددة ب (60%)، إضافة إلى معامل ثبات المتغير المستقل (رأس المال البشري) والذي بلغ (79%) وهي أعلى من (60%)، كما بلغ معامل ثبات الميزة التنافسية (المتغير التابع) 92% وهي نسبة مقبولة، وهذا يؤكد على أنه يمكن الاعتماد على هذه الأداة في الدراسة الميدانية.

5. عرض النتائج ومناقشتها:

1.5 نتائج الدراسة: تسهيلا لعرض نتائج الدراسة، فقد صنفنا تبعاً لتسلسل الأسئلة والفرضيات الواردة فيها على النحو التالي:

نتائج الدراسة المتعلقة باتجاه أفراد العينة حول توفر أبعاد رأس المال البشري بينك الفلاحة والتنمية الريفية: من أجل معرفة مدى التزام البنك محل الدراسة بتطبيق أبعاد رأس المال البشري تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذا مستوى التطبيق كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول تبني أبعاد رأس المال البشري

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التطبيق
1	لدى موظفي البنك الكفاءة اللازمة لأداء عملهم بأسلوب مميز	3,47	0,860	3	مرتفعة
2	يملك البنك موظفين يتميزون بمهارات القيادة والقدرة على حل المشاكل واتخاذ القرارات الرشيدة	3,63	1,066	2	مرتفعة
3	يحرص البنك على قياس مهارات العاملين قبل توظيفهم	3,97	0,991	1	مرتفعة
4	يعمل البنك بنظام فرق العمل الجماعية لتنمية قدرات الموظفين	3,23	1,251	4	متوسطة
	بعد الكفاءة	3,57	0,780	2	مرتفعة
5	يتوفر لدى موظفي البنك المعرفة اللازمة لأداء مهامهم بطريقة أفضل	4,17	0,461	2	مرتفعة
6	يتشارك الموظفون القدامى بالبنك في المعرفة مع الموظفين الجدد	4,20	0,610	1	مرتفعة جدا
7	يشجع البنك الموظفين على طرح الأفكار القابلة للتطوير والتطبيق	3,47	1,167	3	مرتفعة
	بعد المعرفة	3,94	0,587	1	مرتفعة
	رأس المال البشري	3,73	0,640		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول 8 أن درجة تبني أبعاد رأس المال البشري كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,73) والانحراف المعياري الكلي (0,64)، وجاءت أبعاده جميعها بدرجة مرتفعة. وقد احتل بعد المعرفة المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3,94) وانحراف معياري (0,58)، وتعزى هذه النتيجة لكون البنك محل الدراسة يهتم بالمكتسبات المعرفية لدى الموظفين ويسعى لتطويرها وتحسينها نحو الأفضل لتحقيق التميز والتفوق عن باقي البنوك الأخرى المنافسة. وجاء بعد الكفاءة في المرتبة الثانية بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3,57) وانحراف معياري (0,78)، ذلك كون البنك محل الدراسة يهتم بكفاءة وخبرة الموظفين وتوظيفها في العملية الإنتاجية والتحويلية المختلفة.

نتائج الدراسة المتعلقة باتجاه أفراد العينة حول توفر الميزة التنافسية بينك الفلاحة والتنمية الريفية: يظهر الجدول أدناه المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات المستجوبين أفراد العينة وكذا مستوى التطبيق الخاص بالميزة التنافسية:

الجدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول الاهتمام بتطوير الميزة التنافسية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التطبيق
1	لدى البنك القدرة على التكيف والاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء	4,20	0,664	4	مرتفعة جدا
2	يقوم البنك بالاتصال الدوري والمنتظم بالعملاء وإطلاعهم على الخدمات الجديدة	4,27	0,691	3	مرتفعة جدا
3	يملك البنك القدرة على تقديم خدمات متنوعة عن المنافسين	4,33	0,661	1	مرتفعة جدا
4	يملك البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية	4,28	0,640	2	مرتفعة جدا
5	يستند البنك على خبرة المورد البشري للتقليل من تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء	3,77	0,980	8	مرتفعة
6	يسعى البنك للحصول على مزايا سعرية من الموردين لتخفيض التكاليف	3,73	0,740	9	مرتفعة
7	يقوم البنك بتسويق خدماته المصرفية في الوقت المناسب	4,13	0,571	6	مرتفعة
8	تتميز خدمات البنك بالجودة العالية مقارنة بالمنافسين	3,63	0,765	10	مرتفعة
9	تساهم الكفاءات البشرية للبنك في تطوير وتحسين جودة الخدمات	4,07	0,521	7	مرتفعة
10	يحرص البنك على تقديم خدمات ذات جودة عالية تتناسب مع رغبات العملاء	4,17	0,592	5	مرتفعة
	الميزة التنافسية	4,05	0,535		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول 9 أن درجة اهتمام البنك محل الدراسة بتطوير الميزة التنافسية كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4,05)، والانحراف المعياري الكلي (0,53)، وتعزى هذه النتيجة كون البنك محل الدراسة يحرص دائما على تطوير الميزة التنافسية من خلال تقديم خدمات متطورة تلبى احتياجات العملاء وتكون متميزة على ما يقدمه المنافسون.

2.5 اختبار الفرضيات:

اختبرت فرضيات الدراسة المتعلقة بتحليل العلاقات بين المتغيرات، باستخدام الانحدار الخطي البسيط.

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05.

ويظهر الجدول التالي النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

الجدول 10: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين رأس المال البشري والميزة التنافسية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	الثابت Constant	معامل انحدار النموذج	الخطأ المعياري	القيمة الاحتمالية Sig
0.725	0.525	0.217	0.867	0.44926	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول رقم 10 أن قيمة معامل التحديد R² بلغت 0.525 مما يدل على أن 52.5 % من التغيرات الحادثة في المتغير التابع و المتمثل في الميزة التنافسية يفسرها رأس المال البشري (المتغير المستقل) و الباقي يرجع لعوامل أخرى خارج النموذج مما يدل على أن رأس المال البشري تأثير على الميزة التنافسية حيث أن قيمة مستوى المعنوية sig بلغت 0,000 وهي أقل من 0,05، كما يظهر الجدول أعلاه وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال البشري والميزة التنافسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت بمعامل ارتباط قدره 0.725 وهي علاقة ذات دلالة إحصائية باعتبار أن

القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، كما أن قيمة معامل انحدار النموذج قد بلغت 0.867 مما يعني أن زيادة المتغير المستقل (رأس المال البشري) بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (الميزة التنافسية) ب 0.867.

بناء على ما ذكر أعلاه يتم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أن رأس المال البشري يؤثر على الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الكفاءات على تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05؛

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المعارف على تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05.

كما تم اختبار الفرضيات الجزئية المتعلقة بالفرضية الرئيسية للدراسة كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول رقم 11: تحليل الانحدار البسيط الخاص بالكفاءة والمعرفة

القيمة الاحتمالية Sig	الخطأ المعياري	معامل انحدار النموذج	الثابت Constant	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0,000	0,63565	0,873	0,038	0,359	0,599	الكفاءة
0,000	0,37131	0,861	0,456	0,615	0,784	المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول رقم أن قيمة معامل التحديد R^2 لبعده الكفاءة بلغت 0,359، وهذا يعني أن 35,9% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الميزة التنافسية) سببها الكفاءات والباقي يعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، كما يبين الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة بين الكفاءة والميزة التنافسية في البنك محل الدراسة وذلك بمعامل ارتباط قدره 0,599، في حين بلغت قيمة معامل انحدار النموذج (b) 0,873، مما يعني أن زيادة بعد الكفاءات بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع والمتمثل في الميزة التنافسية ب 0,873 وحدة، ومن خلالها يتضح وجود أثر إيجابي للكفاءات على تحقيق الميزة التنافسية بالبنك محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0,05.

وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للكفاءات على تحقيق الميزة التنافسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

أما فيما يخص بعد المعرفة فقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 : 0,615، مما يعني أن 61,5% من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية (المتغير التابع) تفسرها المعرفة، في حين 38,5% تعود لمتغيرات أخرى خارج النموذج، في حين بلغت قيمة مستوى المعنوية sig 0,000 وهي أقل من 0,05، كما بلغت قيمة الخطأ المعياري 0,37131 وهي قيمة مقبولة، بالإضافة إلى أن قيمة معامل الارتباط R بلغت 0,784، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المعارف والميزة التنافسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت، وقيمة المعامل b (معامل انحدار النموذج) بلغت 0,861 وهي قيمة موجبة، ومن خلالها يتضح وجود أثر إيجابي للمعارف على تحقيق الميزة التنافسية، وتعني أن زيادة المعارف بوحدة واحدة ستؤدي إلى في الميزة التنافسية ب 0,861 وحدة.

بناء على ما سبق يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمعارف على تحقيق الميزة التنافسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

3.5 مناقشة النتائج:

يتضمن هذا الجزء مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية، حيث أظهرت نتائج اختبار الفرضيات ما يلي:

__ توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال البشري والميزة التنافسية في البنك محل الدراسة، وقد يعزى ذلك إلى أنه لرأس المال البشري دور كبير في تطوير الميزة التنافسية وذلك من خلال استغلال كفاءته ومعارفه في تقديم أو تطوير خدمات متنوعة ومتميزة تلبي رغبات العملاء، مما يعزز مكانة البنك وخلق العديد من المزايا التنافسية والعمل على تطويرها.

٧. الخاتمة

عالجت هذه الدراسة دور رأس المال البشري في تطوير الميزة التنافسية، حيث خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- __ مستوى التزام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت بأبعاد رأس المال البشري كان مرتفعاً؛
- __ مستوى اهتمام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت بتطوير الميزة التنافسية كان مرتفعاً؛
- __ يوجد أثر دال إحصائياً لرأس المال البشري على الميزة التنافسية بالبنك محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؛
- __ يوجد أثر دال إحصائياً لبعد الكفاءة على الميزة التنافسية بالبنك محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؛
- __ يوجد أثر دال إحصائياً لبعد المعرفة على الميزة التنافسية بالبنك محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؛
- __ توجد علاقة طردية قوية بين رأس المال البشري والميزة التنافسية في البنك محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؛

توصيات الدراسة: في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- __ زيادة الاهتمام برأس المال البشري في القطاع المصرفي، باعتباره أحد ركائز تحقيق التميز والتفوق للبنك، ودوره في تطوير الميزة التنافسية؛
- __ ضرورة الاستثمار في الكفاءات البشرية والعمل على تنمية قدراتهم الفكرية وتوفير لهم البيئة المناسبة للإبداع والتطوير.

الإحالات والمراجع:

- ابراهيم بلفايد، و عبد العزيز سالم. (2014). دور تكوين العنصر البشري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية* (15)، صفحة 317_335.
- حسن بوزناق. (2020). التسيير الحديث للكفاءات في المؤسسة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة المجمع الصناعي صيدال(اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة: جامعة باتنة 1_الحاج لخضر.
- دلال شتوح، و رقية حدادو. (جوان، 2019). الاستثمار في رأس المال البشري وواقعه في المؤسسات الجزائرية. *مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية*، 3(2)، صفحة 66_84.
- ربحية قوادرية. (2016). مساهمة الاستثمار في رأس المال البشري في تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة(اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- سعاد قوفي. (2023). التنافسية والميزة التنافسية: أيهما أولا (نحو تصور مقترح لتفسير العلاقة بين التنافسية وميزتها). *مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية*، 7(8)، صفحة 232_246.
- سمية تبة، و شعيب شنوف. (2020). واقع محاسبة رأس المال البشري في المؤسسات الجزائرية. *مجلة المؤسسة*، 9(1)، صفحة 305_319.
- سمير سليمان الجمل. (2021). رأس المال البشري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك العاملة في مدينة دورا. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*، 4(1)، صفحة 262_282.
- صبرينة خليل، و نذير سي أحمد، و زينب حجاج. (2019). الإطار النظري لتفعيل رأس المال البشري من خلال استراتيجية تطوير الكفاءات. *مجلة الإبداع*، 9(1)، صفحة 517_530.
- عائشة بن علي. (2018). التنمية البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة كعامل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية(اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي.
- عائشة شنتاتحة. (2011). أهمية تدريب المورد البشري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية_دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك بالاغواط_ (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- عبد الحليم لطيسة، و راقي دراجي. (أكتوبر، 2022). دور رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك بسكرة. *مجلة مجاميع المعرفة*، 8(3)، صفحة 383_402.
- عز الدين بن حميدو، و عبد الفتاح بوخمخ. (2022). ممارسات رأس المال البشري كمصدر لتحسين الميزة التنافسية-دراسة مقارنة بين المؤسسة الخاصة iris والمؤسسة العمومية eniem للصناعة الالكترونية. *مجلة آفاق للبحوث والدراسات*، 5(1)، صفحة 126_146.
- كلتوم واكلي. (2022). رأس المال البشري كمورد غير ملموس وعلاقته بإدارة المعرفة. *مجلة الأبحاث الاقتصادية*، 17(1)، صفحة 254_272.
- محمد بوديسة. (2021). أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسة الاقتصادية_دراسة ميدانية_ (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، عين تموشنت: جامعة بلحاج بوشعيب.
- منصف بن خديجة. (2013). رأس المال البشري: رافعة للأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية* (10)، صفحة 160_182.
- يحيى سملالي. (2005). أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مدخل الجودة والمعرفة (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.