

أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- صنعاء

أ.م. د/ جبر عبد القوي السنباني*
أستاذ مشارك، إدارة أعمال
kafaah Thabet @icloud.com
كفاح ثابت أحمد ثابت الريمي
ماجستير، إدارة أعمال
alsanabani99@yahoo.com
جامعة الأندلس للعلوم والتقنية/ قسم إدارة الأعمال، صنعاء، اليمن

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر رأس المال البشري بأبعاده (المعرفة، المهارة، الخبرة، والإبداع) في تعزيز الميزة التنافسية بأبعادها (التكلفة، الجودة، المرونة، والوقت) في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بصنعاء. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكوّن من (66) من القيادات الإدارية في المستشفى. أظهرت النتائج اهتمام المستشفى بجميع أبعاد رأس المال البشري، وجاءت مرتبة تنازلياً: الخبرة، المعرفة، المهارات، والإبداع. كما أظهرت النتائج اهتماماً بجميع أبعاد الميزة التنافسية، مرتبة تنازلياً: الجودة، المرونة، الوقت، والتكلفة. وتبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية، إضافة إلى فروق ذات دلالة تعزى للمتغيرات الديموغرافية. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاهتمام برأس المال البشري والميزة التنافسية بشكل مستمر.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري؛ الميزة التنافسية؛ مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا.

Abstract

This study aimed to identify the impact of human capital—specifically knowledge, skills, experience, and creativity—on enhancing competitive advantage in terms of cost, quality, flexibility, and time at the University of Science and Technology Hospital in Sana'a. The study employed a descriptive analytical approach and utilized a comprehensive survey targeting all administrative leaders in the hospital, including general managers, deputies, department heads, and unit supervisors, totaling 66 individuals. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through the SPSS statistical software. The findings revealed that the hospital shows significant interest in all dimensions of human capital, ranked as follows: experience, knowledge, skills, and creativity. Similarly, competitive advantage dimensions were prioritized in the order: quality, flexibility, time, and cost. The study confirmed a statistically significant impact of human capital on enhancing competitive advantage. Furthermore, it identified statistically significant differences in respondents' perceptions based on demographic variables such as gender, age, education, years of service, and job title. The study concluded with recommendations to strengthen investment in human capital as a key element for organizational success and to continuously improve all aspects of competitive advantage in light of ongoing technological and market changes.

Keywords: Human capital; Competitive advantage; Experience; Knowledge; Healthcare management.

1. المقدمة

لقد أصبح من الصعب تصور منظمة تمارس نشاطها في ظل بيئة اليوم المعقدة دون امتلاكها رأس مال بشري يُسهم في تعزيز قدرتها التنافسية وتطوير أدائها. فالمورد البشري أصبح الركيزة الأساسية لبقاء المؤسسات واستمرارها، وضمان تكيفها مع المتغيرات البيئية ومواجهتها بكفاءة وفعالية. ومع تصاعد وتيرة التغيير في البيئة الاقتصادية العالمية، بات تحقيق النجاح والتميز هدفاً رئيسياً للمنظمات،

لضمان النمو والقدرة على المنافسة. وتشير الدراسات الحديثة إلى أن رأس المال البشري يُعد المورد الوحيد المشترك بين مختلف المنظمات، وهو مفتاح نجاحها واستمراريتها. منذ بداية القرن العشرين، شهد العالم تناميًا في أهمية رأس المال البشري مقارنة برأس المال المادي، نتيجة التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية، مما دفع الدول والمؤسسات إلى الاستثمار في التعليم والتدريب والصحة لرفع الإنتاجية ودعم النمو الاقتصادي. في المقابل، أصبحت الميزة التنافسية تمثل الفارق الذي يميز المنظمات الناجحة، حيث ترتبط بقدرة المنظمة على استغلال مواردها بكفاءة، وابتكار نماذج يصعب تقليدها. لذا، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية بمستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بصنعاء، في ظل تحديات العصر والتغيرات في القطاع الصحي اليمني..

2. مشكلة الدراسة

يشهد العصر الحديث منافسة حادة بين المستشفيات في تقديم الخدمة التي تسعى إلى بناء ميزة تنافسية. لاسيما في ظل مواجهتها لضغوطات وتحديات خارجية خاصة تقلبات الأوضاع السياسية وضغوط وتحديات داخلية أدت إلى إهدار جزءاً من إمكانيات وموارد المستشفى وضياح عدداً من الفرص المتاحة لها والتي أثرت سلباً على قدرتها التنافسية في بيئة الأعمال، وهذا بدوره أدى إلى زيادة الاهتمام بتدريب رأس المال البشري لتغلب على تلك المعوقات وصولاً إلى تعزيز الميزة التنافسية، كما أكدت دراسة الريمي (2023)، فقد لاحظت اشتداد المنافسة بين المستشفيات، التي تعد قطاعاً خدمياً يعتمد بصوره أساسية على مقدم الخدمة أكثر مما يتطلب توافر كادر ماهر في تقديم الخدمات بشكل أفضل، مما دعت الحاجة إلى الاهتمام برأس المال البشري، كما أشارت دراسة يعقوب (2021)، إلى اشتداد المنافسة بين المنظمات الصحية بكل تخصصاتها، مما فرض عليها ضرورة مواكبة تلك التحولات والتغيرات المتسارعة في المحيط الذي تنشط فيه، كما أكدت دراسة الجراش (2021)، إن المنظمات بمختلف أنواعها تعيش في عالم يتسم بالتغير المستمر والتجديد والمنافسة، كما أشارت دراسة سعد (2021)، التنافس الشديد بين المستشفيات.

ويشير تقرير البنك الدولي في (2021)، إلى أن (50%) فقط من المرافق الصحية تعمل بالكامل في الوقت الحالي، وأكثر من (80%) من السكان يواجهون عوائق شديدة أمام الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية. ويعيق خدمات الرعاية الصحية بشكل كبير نقص تطوير رأس المال البشري، كما تنعكس التحديات في تقديم الرعاية الصحية في النتائج الصحية السيئة. ونظراً لندرة الدراسات التي تناولت المتغيرات مجتمعة، وبحسب علم الباحثة، لا توجد دراسة ربطت بين المتغيرين. وهذا يمثل فجوة بحثية جديرة بالدراسة، سعيًا من الباحثة في سد تلك الفجوة في البيئة، ومن هذا المنطلق فقد قامت الباحثة بزيارة ميدانية إلى مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء باعتباره مجتمع الدراسة، والقيام بإجراء استطلاع أولي على عينة عشوائية من القيادات الإدارية في المستشفى، وعمل مقابلات شخصية مع مجموعة من القيادات بينهم مدير إدارة الموارد البشرية، للتعرف على مختلف الأنشطة والمجالات الإدارية الحديثة التي يمارسها، من هنا تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا-صنعاء؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

تتمثل تساؤلات الدراسة في مجموعة من التساؤلات الفرعية منبثقة من التساؤل الرئيس الذي تضمنته مشكلة الدراسة وتتمثل هذه التساؤلات في:

1. ما مستوى توافر رأس المال البشري في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- صنعاء؟
2. ما مستوى تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء؟
3. ما أثر رأس المال البشري بأبعاده: (المعرفة، المهارة، الخبرة والإبداع) في الميزة التنافسية بأبعادها: (التكلفة، الجودة، المرونة والوقت) في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء

4. هل توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول مستوى تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء. تُعزى للمتغيرات الديمغرافية: (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة والمسمى الوظيفي) في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء.

3. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

- 1) التعرف على مستوى توافر رأس المال البشري في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء.
- 2) التعرف على مستوى تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء.
- 3) تحديد أثر رأس المال البشري بأبعاده: (المعرفة، المهارة، الخبرة، والإبداع) على الميزة التنافسية بأبعادها: (التكلفة، الجودة، المرونة، والوقت).
- 4) تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مستوى تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء، تُعزى للمتغيرات الديمغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي).

4. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما ستقدمه من إضافة على المستويين العلمي والعملية. وتتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية:

- 1) تتناول الدراسة متغيري رأس المال البشري وتعزيز الميزة التنافسية، وكلاهما من المتغيرات المهمة على مستوى منظمات الأعمال بشكل عام، ومنها المستشفيات.
 - 2) تعد هذه الدراسة مكملة للدراسات الحديثة في مجال رأس المال البشري، والتي يمكن أن تستفيد منها المنظمات بشكل عام، ومستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بشكل خاص.
 - 3) تسلط الضوء على أهمية رأس المال البشري في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا وأثر في تعزيز الميزة التنافسية.
- ثانياً: الأهمية العلمية:

- 1) تسهم في كشف واقع مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء فيما يتعلق بمستوى رأس المال البشري وتعزيز الميزة التنافسية، مما يمكن المستشفى من تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.
- 2) تساعد هذه الدراسة متخذي القرار في المستشفى على اتخاذ إجراءات كفيلة بتحسين مستوى توافر رأس المال البشري والإسهام في تعزيز الميزة التنافسية.
- 3) تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق لإجراء دراسات وأبحاث علمية مستقبلية مشابهة في مؤسسات أخرى أو مكملة لهذه الدراسة.

5. هيكل النموذج المعرفي للدراسة:

وبناءً على تحليل الدراسات السابقة والتحليل النظري والمفاهيمي لمكونات الدراسة، فقد يتكون من المتغير التابع: تعزيز الميز التنافسية، والمتغير المستقل: رأس المال البشري، وتم التوصل إلى شكل النموذج المعرفي لدراسة كما يوضحه الشكل (1):



شكل (1) أنموذج الدراسة:

6. فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها تم صياغة الفرضيات الآتية:

- الفرضية الأولى: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء".
ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
- (1) الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعرفة في الميز التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- صنعاء.
- (2) الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) للمهارة في الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.

- (3) الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) للخبرة في الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء".
- (4) الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) للإبداع في الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء".
- (5) الفرضية الثانية: "لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تُعزى للمتغيرات الديمغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة)".

7. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة بالآتي:

- (1) الحدود الموضوعية للدراسة: واقتصرت هذه الدراسة على دراسة أثر رأس المال البشري بأبعاده: (المعرفة، الخبرة، المهارة والإبداع) في تعزيز الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة، التكلفة، المرونة والوقت) في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا صنعاء.
- (2) الحدود المكانية للدراسة: واقتصرت هذه الدراسة على مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- أمانة العاصمة - صنعاء.
- (3) الحدود البشرية للدراسة: اشتملت هذه الدراسة العاملين في المستويات العليا والوسطى والتنفيذية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- صنعاء.

8. الدراسات السابقة

هدفت دراسة فايز (2022) إلى استكشاف العلاقة بين رأس المال البشري والتطوير التنظيمي في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين الاستثمار في الموارد البشرية وتحسين الأداء المؤسسي. بينما هدفت دراسة العنسي (2019) إلى تحليل تأثير رأس المال البشري على الأداء التنظيمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال، وكانت نتائج الدراسة تؤكد وجود تأثير إيجابي كبير لرأس المال البشري على الأداء التنظيمي، مع دور وسيط فعال لرأس المال الاجتماعي في تعزيز هذا التأثير.

أما دراسة هاشم (2017) فقد ركزت على تأثير رأس المال البشري في تحسين الأداء المؤسسي بوزارة المالية، وخلصت الدراسة إلى أن تنمية المهارات والكفاءات البشرية ساهمت بشكل ملحوظ في زيادة كفاءة العمل الحكومي. في حين أن دراسة المدهون (2020) هدفت إلى قياس تأثير رأس المال البشري على الميزة التنافسية في البنوك التجارية، وكانت النتائج تشير إلى أن الاستثمار في رأس المال البشري عزز من الابتكار والكفاءة التشغيلية، مما أدى إلى تفوق تنافسي ملحوظ في القطاع المصرفي.

وفي سياق مشابه، هدفت دراسة بوحديد ويحيوي (2018) إلى دراسة دور رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية، وخلصت إلى أن التدريب والتطوير المهني يساهمان بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية وتحقيق التنافسية المستدامة. كما تناولت دراسة البشاري (2019) أثر التمكين الإداري في تعزيز الميزة التنافسية من خلال رأس المال البشري، وكانت نتائجها تؤكد أن تمكين الموظفين يساهم في تحسين الأداء المؤسسي بشكل كبير. من جهة أخرى، ركزت دراسة الروسان والعموش (2017) على دور رأس المال البشري في تحقيق الخفة الاستراتيجية بشركات السياحة الأردنية، وخلصت إلى أن توافر مستويات عالية من المعرفة والقدرات لدى العاملين ساهم في تمكين الشركات من التكيف السريع مع المتغيرات البيئية. أما دراسة الرفيق (2018) فقد هدفت إلى تحليل توجه إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو الاستثمار في رأس المال الفكري، وأكدت النتائج وجود توجه متزايد نحو تعزيز رأس المال الفكري لتحقيق أداء مالي وتنافسي أفضل.

وفي السياق ذاته، تناولت دراسة أبو هادي (2019) أثر رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة عبر استراتيجيات الريادة، وأظهرت النتائج أن رأس المال الفكري يمثل عنصرًا جوهريًا في تحقيق الاستدامة التنافسية من خلال تشجيع الابتكار المؤسسي. كما هدفت دراسة الماخذي (2022) إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية لشركات الأدوية، وخلصت الدراسة إلى أن تحسين كفاءة العمليات وزيادة رضا العملاء من خلال تطبيق الجودة الشاملة يساهمان في تحقيق تفوق تنافسي مستدام.

أما دراسة عبده (2021) فقد ركزت على تأثير الاستراتيجية التسويقية على الميزة التنافسية في مؤسسة الاتصالات، وأظهرت النتائج أن تبني استراتيجيات تسويقية مبتكرة يؤدي إلى تعزيز الحصة السوقية وزيادة ولاء العملاء. في حين هدفت دراسة الجماعي (2019) إلى تحليل دور أخلاقيات التسويق في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية، وكانت نتائجها تشير إلى أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية في التسويق يعزز ثقة العملاء ويحسن الصورة الذهنية للمؤسسة، مما يزيد من قدرتها التنافسية. وفي إطار الابتكار التسويقي، سعت دراسة مسعود (2022) إلى قياس أثر الابتكار التسويقي في تعزيز الميزة التنافسية لشركات الاتصالات، وأكدت النتائج أن مستوى الابتكار التسويقي كان مرتفعًا، مما ساهم في جذب العملاء وتعزيز قدرة الشركات على التنافس. بينما تناولت دراسة فايع (2020) دور التفكير الاستراتيجي في تعزيز الميزة التنافسية في مؤسسة الكتاب المدرسي، وأظهرت أن التفكير الاستراتيجي يساهم بشكل واضح في تحقيق التفوق المؤسسي على المدى الطويل. من جانب آخر، هدفت دراسة سعيد (2020) إلى تحليل أثر الإبداع التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة عبر المرونة الاستراتيجية، وخلصت إلى أن الإبداع التنظيمي يعزز من القدرة التنافسية، خصوصًا عند تبني سياسات مرنة لإدارة التغيير. كما ركزت دراسة شبالة (2023) على دور التخطيط الاستراتيجي في تعزيز الميزة التنافسية في بنك سبأ الإسلامي، وأثبتت النتائج أن التخطيط الاستراتيجي يشكل عنصرًا أساسيًا في تحقيق التفوق في السوق المصرفي.

وفي سياق آخر، هدفت دراسة سلطان (2021) إلى تحليل تأثير الاستثمار في رأس المال البشري على النمو الاقتصادي المستدام، وأكدت أن الاستثمار في التعليم والتدريب يؤدي إلى تحسين إنتاجية العمالة وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي طويل الأمد. بينما تناولت دراسة معارج والسعيد (2017) تطوير رأس المال البشري عبر ممارسات إدارته في مكتب المفتش العام، وأثبتت النتائج أن ممارسات إدارة رأس المال البشري تؤثر بشكل إيجابي في تحسين الأداء المؤسسي على المدى البعيد. وهدفت دراسة أبو بكر (2022) إلى تحليل أثر نظم المعلومات الإدارية على الأساليب التنافسية من خلال إدارة سلسلة التوريد في مصانع المياه، وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، مما يعزز من القدرة التنافسية لهذه المصانع. وفي السياق ذاته، تناولت دراسة Sadq et. al (2020) تحليل أثر رأس المال البشري بأبعاده المختلفة على تعزيز المزايا التنافسية في جامعة المعرفة الخاصة، وأظهرت النتائج وجود تأثير كبير لرأس المال البشري في تعزيز التنافسية، خاصة فيما يتعلق بتكلفة الإنتاج والجودة والخدمة والتميز. كما هدفت دراسة Lee & Yoo (2021) إلى تحديد نموذج متكامل للمزايا التنافسية المستدامة للشركات الصغيرة والكورنية، وأظهرت النتائج أن الاضطراب التكنولوجي أضعف التأثير الإيجابي لمدخلات الموارد التكنولوجية على القدرة الإبداعية. من جانب آخر، ركزت دراسة Gutierrez et. al (2016) على تحليل أثر رأس المال الفكري على تنافسية الشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة، وأكدت النتائج أن أبعاد رأس المال الفكري تؤثر إيجابًا على تنافسية هذه الشركات. بينما تناولت دراسة Jardon & Martos (2012) مكونات رأس المال الفكري كميزة تنافسية في التجمعات الصناعية، وخلصت إلى أن رأس المال الفكري يشكل مصدرًا رئيسيًا للميزة التنافسية لدى الشركات الصغيرة والمتوسطة في هذه التجمعات.

9. التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

تهتم الدراسات السابقة بدور رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية، حيث اعتمدت معظمها على المنهج الوصفي التحليلي وشملت قطاعات متنوعة مثل الجامعات والصناعات المختلفة. ومع ذلك، تبرز فجوات بحثية تؤكد أهمية الدراسة الحالية، إذ لم تُجر أبحاث مماثلة على المستشفيات في اليمن، وخصوصًا مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا في صنعاء. وتتميز الدراسة الحالية

بتقديم نموذج متكامل يجمع بين أبعاد رأس المال البشري والميزة التنافسية، مما يثري الفهم العلمي للعلاقة بينهما. كما تتبنى مقاربة تطبيقية تختلف عن الدراسات السابقة، مما يمنحها قيمة إضافية تساهم في تطوير الإدارة الصحية وتعزيز الأداء المؤسسي للمستشفيات.

الاطار النظري للدراسة

مفهوم الميزة التنافسية

الميزة التنافسية تلعب دوراً مهماً في نجاح المنظمات، حيث تحدد مدى تفوقها على منافسيها من خلال القيمة التي تقدمها للعملاء، مما يعزز من حصتها السوقية وسمعتها. تختلف تعريفات الميزة التنافسية، فمنها ما يركز على التفوق في السوق مثل تعريف Porter (1985) الذي يراها التفوق المقارن في السوق، أو تعريف Schendel & Hofer (1997) الذي يشير إلى المكانة الفريدة التي تبنيها المنظمة بتفوقها على منافسيها. كما يراها بعض الباحثين مثل حجاج (2007) إضافة قيمة للمستهلك بأسعار أقل أو منتجات مميزة لزيادة الحصة السوقية. آخرون مثل Othman et al (2020) يرون أن الميزة التنافسية هي قدرة المنظمة على السيطرة على السوق.

بعض التعريفات، مثل تعريف السلمي (2001)، تركز على المهارة أو التقنية المتميزة التي تتيح للمنظمة تقديم قيم أكبر من المنافسين، في حين يعرفها قنديل (2008) على أنها الإشباع المتميز للعملاء بأسعار أقل أو فوائد فريدة. كما تتناول التعريفات الأخرى التميز في المهارات، الموارد، والإبداع، مثل تعريف أبي هادي (2019) الذي يربط الميزة التنافسية بتلبية احتياجات العملاء بطريقة أفضل من المنافسين عبر استراتيجيات مبتكرة.

ومن عرض التعريفات السابقة للميزة التنافسية، يتضح أن بعض الباحثين تناولوها من مدخل التركيز على المنافسة، وبعضهم نظر إليها من مدخل التركيز على الزبون، وبعض آخر تناولوها من مدخل التركيز على المصادر والقدرات التي تمتلكها المنظمة، كما أن هناك تعريفات ركزت على مدخل التميز في جوانب عدة مثل التكلفة المنخفضة، وجودة الإنتاج، والإبداع، والتميز، وغير ذلك.

وبناءً عليه، ولتقديم تعريف لمفهوم الميزة التنافسية بجوانبها جميعاً الواردة سلفاً، يمكن تعريف الميزة التنافسية بأنها: "خاصية أو مجموعة من الخصائص تتمثل في: (التكلفة، الجودة، المرونة، والوقت)، تتفرد بها المنظمات اليمينية والعالمية عن غيرها من المنافسين لمدة زمنية طويلة نسبياً، وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من خدمات لعملائها".

أبعاد الميزة التنافسية

جدول (1) يوضح أبعاد تعزيز الميزة التنافسية بحسب الدراسات السابقة.

الدراسة	الأبعاد التي تناولتها الدراسة
دراسة السرحان (2005)	الجودة- رضا العملاء- الكفاءة
دراسة بالقمصان (2017)	الجودة- المرونة
دراسة مهدي (2018)	الجودة - الكفاءة
دراسة ليلي وآخرون (2018)	الجودة- المرونة- التكلفة
دراسة مصلح (2019)	الجودة - التكلفة
دراسة البشاري (2019)	الجودة - المرونة - التكلفة
دراسة أبو هادي (2019)	الجودة - رضا العملاء

الأبعاد التي تناولتها الدراسة	الدراسة
الجودة- رضا العملاء - الكفاءة	دراسة هزاع (2020)
الجودة- رضا العملاء- التكلفة	دراسة الكميم (2017)

تعددت آراء الكتّاب والباحثين حول أبعاد الميزة التنافسية، حيث لاحظت الدراسات السابقة التي تم تحليلها في جدول رقم (1) وجود تباين في تحديد هذه الأبعاد، ولم يتم الاتفاق على نوعها وعددها. وفي هذا السياق، اعتمدت الدراسة الحالية على أربعة أبعاد رئيسية للميزة التنافسية، بناءً على الأبعاد التي تكررت في الدراسات السابقة والتي أثبتت دورها الحيوي في تعزيز قدرة المنظمات على المنافسة. هذه الأبعاد هي التكلفة، الجودة، المرونة، والوقت. فيما يلي شرح مفصل لكل بُعد:

1. التكلفة: يشير بُعد التكلفة إلى قدرة الشركة على تصميم وتصنيع وتسويق منتج بتكلفة أقل مقارنةً بالمنافسين، مما يؤدي إلى تعزيز الإيرادات وزيادة حصة السوق (الزيادات، 2014). وبدلاً من تقديم المنتجات بأسعار تقل عن تكاليفها، تسعى الشركات إلى تقليل النفقات المرتبطة بالإنتاج، التسويق، والإدارة، لتحقيق ميزة تنافسية (الجنابي، 2011). تعتبر التكلفة أداة تنافسية أساسية، حيث يمكن للشركة تحقيق ميزة تنافسية إذا تمكنت من تقليل التكاليف مع الحفاظ على الجودة، مما يساهم في زيادة الأرباح عبر بيع كميات أكبر (السنوسي، 2016).

تم قياس هذا البُعد في الدراسة الحالية من خلال عدة مؤشرات، مثل امتلاك كوادر بشرية متخصصة تساهم في تقليل التكاليف، وتقديم خدمات بأسعار تنافسية مقارنةً بالمستشفيات المنافسة، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقليل التكاليف.

2. الجودة: أصبحت الجودة من العوامل الأساسية لنجاح المؤسسات في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية المتسارعة. تهدف الشركات إلى تحسين جودة منتجاتها أو خدماتها بما يتناسب مع توقعات العملاء (عايض، 2017). تتحدد جودة المنتجات والخدمات عبر ثلاثة أبعاد رئيسية: جودة التصميم التي تتعلق بتوافق مواصفات المنتج مع احتياجات العميل، وجودة المطابقة التي تمثل مدى تطابق المنتج النهائي مع التصميم، وجودة الخدمة التي تعكس توافق المنتج مع توقعات العميل (مختار، 2017).

من خلال ذلك، يمكن تعريف الجودة بأنها تقديم خدمات ومنتجات تحقق رغبات العملاء أو تتجاوز توقعاتهم، مما يعزز القدرة التنافسية (عايض، 2017). وبناءً على ذلك، تم قياس هذا البُعد عبر مؤشرات تشمل امتلاك نظام متكامل لضمان الجودة، وتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات العملاء، بالإضافة إلى اتباع أساليب متنوعة لتحسين الجودة.

3. المرونة: المرونة هي قدرة المنظمة على التكيف بسرعة مع التغيرات في الطلب أو التغيرات البيئية الأخرى. تتيح المرونة للشركة القدرة على تقديم منتجات جديدة أو معدلة بسرعة، وضبط مستويات الإنتاج وفقاً لتغيرات السوق (بو سالم، 2013). وبحسب الباحثين مثل Dilworth (1996) وSlack & Lewis (2003)، تعتبر المرونة من الأبعاد الأساسية في تعزيز الميزة التنافسية، حيث تساهم في تقديم استجابة سريعة لاحتياجات العملاء وتغيرات السوق.

تتمثل المرونة في عدة جوانب مثل مرونة المنتج (القدرة على تعديل المنتجات لتلبية احتياجات العملاء)، ومرونة الحجم (القدرة على تعديل مستوى الإنتاج لتلبية الطلب المتغير)، ومرونة التسليم (القدرة على تعديل أوقات التسليم). تم قياس هذا البُعد من خلال مؤشرات تشمل امتلاك آلية لضمان الاستجابة السريعة للمتغيرات البيئية، توفير طاقة إنتاجية مرنة لتلبية الطلب المتزايد في أوقات الذروة، وتطوير خطط مرنة للتعامل مع التغيرات البيئية.

4. الوقت: أصبح الوقت عاملاً حاسماً في الميزة التنافسية في ظل التطور التكنولوجي السريع الذي شهدته الأسواق. فالشركات التي تسرع من عملية التصنيع والتوزيع وتستجيب بسرعة لطلبات العملاء تتمكن من تحقيق أرباح أعلى وحصولها على حصة سوقية أكبر (Hill & Jones, 2001). يعتمد الوقت كأداة تنافسية على قدرة المنظمة على تحديد حاجات الزبائن والعمل على تلبيتها بسرعة وكفاءة.

وتتمثل استجابة الوقت في القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية وتصميم المنتجات بما يتناسب مع تفضيلات الزبائن، بالإضافة إلى القدرة على تعديل حجم الإنتاج بسرعة لتلبية الطلب المتغير. تم قياس هذا البعد عبر مؤشرات مثل تقليص الزمن المستغرق في تقديم الخدمة، والسرعة في توفير الخدمات التي تلبى احتياجات العملاء، واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات بسرعة.

تعتبر الأبعاد الأربعة: التكلفة والجودة والمرونة والوقت، محورية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات. وعليه، يُعد التوازن بين هذه الأبعاد أمراً أساسياً لتمكين الشركات من تعزيز قدرتها التنافسية والمحافظة على حصتها السوقية. يجب على الشركات أن تركز على تحسين هذه الأبعاد بشكل متكامل، بحيث تدعم كل منها الأخرى لتحقيق أهداف استراتيجية طويلة الأجل.

مفهوم رأس المال البشري:

يُعتبر رأس المال البشري من أهم عناصر نجاح الشركات، حيث يُنظر إليه على أنه روح الشركة ومصدر قوتها الأساسية. وقد شهدت العديد من الأمثلة في تاريخ الإدارة انخفاضات كبيرة في أسعار أسهم الشركات بسبب مغادرة أفراد رئيسيين أو تقاعدهم أو حتى مرضهم. يشير ذلك إلى أن رأس المال البشري لا يُعتبر من ممتلكات الشركة المباشرة، حيث يساهم العاملون في أنشطة الشركة بإرادتهم الكاملة دون أن تكون الشركة قادرة على امتلاكهم فعلياً.

رأس المال البشري يمثل المعرفة والمعلومات التي يمتلكها العاملون، ويهدف بشكل أساسي إلى تعزيز الابتكار، سواء من خلال تطوير منتجات وخدمات جديدة أو تحسين العمليات داخل المنظمة. وقد أوضح سليم (2010، ص105) أن الغرض الأساسي من رأس المال البشري يتمثل في تعزيز الابتكار وتحسين كفاءة العمليات داخل المنظمات.

تنوعت تعريفات رأس المال البشري بين الباحثين. فقد عرّفه خالد (2013، ص25) بأنه المعرفة والخبرات والمهارات الإبداعية التي يمتلكها العاملون في المنظمة، والتي يمكن أن تُفقد عند مغادرة الموظفين. وبالمثل، أشارت وهيب (2012، ص4) إلى أنه يمثل جميع العوامل التي تساهم في زيادة إنتاجية العاملين، من خلال المهارات المعرفية والتقنية المكتسبة عبر التعليم والخبرة. من جانب آخر، ركز محمد وألفي (2009، ص6-9) على القدرات الابتكارية والمعارف التي يكتسبها العاملون، مشيرين إلى أن المنظمات تستفيد من هذه المساهمات دون أن تمتلك الموظفين بشكل مباشر.

وقد توسع Woodhull (1987، ص132) في تعريف رأس المال البشري باعتباره المعرفة، المهارات، القدرات، والصفات المختلفة التي يمتلكها الأفراد وترتبط بالنشاط الاقتصادي. بينما يرى لولر (Lawler, 2000, P47) أن رأس المال البشري يمثل أحد المصادر الأكثر ديمومة لتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الناجحة. وأكد عمار (2009، ص5) على دور الخبرات والتجارب المتراكمة لدى العاملين في تحسين الإنتاجية وتعزيز القيمة الاقتصادية للمنظمة.

بناءً على ما سبق، يمكن تلخيص تعريف رأس المال البشري في أنه مجموعة من المعارف، المهارات، القدرات الإبداعية، والخبرات المكتسبة من خلال التعليم والتدريب والتجارب المتراكمة، والتي تساهم بشكل أساسي في تعزيز النشاط الاقتصادي للمؤسسة، دون أن تكون المنظمة قادرة على امتلاك العاملين أنفسهم بشكل مباشر.

أبعاد الراس المال البشري:

جدول 2 أبعاد رأس المال البشري بحسب الدراسات السابقة.

الدراسة	الأبعاد التي تناولتها الدراسة
دراسة الزعبي.(2017)	المعرفة- المهارات- الخبرات- الكفاءة.
دراسة معارج.(2017)	المعرفة- المهارات.
دراسة العامري.(2018)	المهارات- الخبرات- الإبداع.
دراسة أشرف(2018)	المعرفة- المهارات- الخبرات- الكفاءة.
دراسة الصاحب(2018)	المعرفة- المهارات- الخبرات.
دراسة مهدي.(2018)	المعرفة- المهارات- الخبرات.
دراسة براهيمي وآخرون(2019)	المعرفة- المهارات- الخبرات.
دراسة ديهيي(2019)	المعرفة- المهارات- الخبرات.
دراسة المدهون(2020)	المعرفة- المهارات- الخبرات.
دراسة بن عمراني(2020)	المعرفة- المهارات- الخبرات.
دراسة أمير حازم وآخرون (2021)	المعرفة- المهارات- الخبرات.
إبراهيم سلطان(2021)	المعرفة- المهارات- الخبرات- الكفاءة

رأس المال البشري يعد من العوامل الاستراتيجية الأساسية التي تساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال خلق الإبداع والابتكار داخل المنظمات. يشمل رأس المال البشري عدة أبعاد أساسية هي: المعرفة، المهارة، الخبرة، والإبداع.

1. المعرفة: تُعتبر من أهم عناصر رأس المال البشري، وتشمل الخبرات والمعلومات التي يمتلكها الأفراد. تنقسم المعرفة إلى نوعين: المعرفة الظاهرة (المنظمة والرسمية) والمعرفة الضمنية (المرتبطة بالتجربة الشخصية والحدس) (حسن وحرز، 2018). في هذه الدراسة، تم قياس توفر المعرفة عبر استقطاب الأفراد ذوي القدرات العالية، والاحتفاظ بالعاملين الموهوبين، وتحديد الاحتياجات المستقبلية للمعرفة، ونشرها بين العاملين.
2. المهارة: تعني قدرة الأفراد على أداء المهام باحترافية، والاستجابة للتغيرات، وابتكار الحلول. فهي ثمرة التعلم والتدريب والخبرة العملية (السعيد ومعارض، 2017). تم قياس المهارات في هذه الدراسة من خلال توافق العمل مع مهارات الأفراد، واستثمار المهارات في تلبية متطلبات العمل، وتدريب العاملين على التعامل مع المواقف المختلفة.
3. الخبرة: تشير الخبرة إلى المعرفة المتراكمة التي يكتسبها الموظفون من وظائفهم. تساعد الخبرة في تقليل تكاليف التدريب وتقديم حلول سلوكية فعالة (خميلي، 2015). تم قياس الخبرة عبر امتلاك كفاءات بخبرة واسعة، وتشجيع نقل الخبرات بين العاملين، والاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرة لتعزيز القدرة التنافسية.

4. الإبداع: يمثل القدرة على تقديم أفكار جديدة ومفيدة للمشكلات، مما يعزز الميزة التنافسية المستدامة (موسى، 1990؛ العريقي، 2018). تم قياس الإبداع في الدراسة من خلال توليد أفكار جديدة لتعزيز موقع المنظمة في السوق، وتبني الابتكارات من العاملين، وتقديم منتجات إبداعية تتمتع بموثوقية أعلى من المنافسين.

إجمالاً، يعزز رأس المال البشري نجاح المنظمات من خلال تطوير هذه الأبعاد الأساسية التي تدعم الابتكار والتطور المستمر.

علاقة رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية.

تسعى المنظمات في ظل بيئة تنافسية شديدة إلى تعزيز ميزة تنافسية تميزها عن غيرها، ويعد رأس المال البشري من العوامل الرئيسية لتحقيق هذا التميز. تؤكد الدراسات أن إدارة الموارد البشرية تساهم بفعالية في تعزيز الميزة التنافسية من خلال تطوير قدرات العنصر البشري بما يتناسب مع إستراتيجية المنظمة واحتياجات العملاء (أبو بكر، 2006). الكفاءات البشرية تعتبر المصدر الأساسي للقدرة التنافسية المستدامة، حيث تساهم في الابتكار والإبداع وتعظيم الاستفادة من الموارد الأخرى.

من ناحية أخرى، تمثل المعرفة أحد العوامل الأساسية لبناء الميزة التنافسية، حيث تساهم إدارة المعرفة في تحسين تقنيات استثمار البيانات وتوليد رأس المال الفكري الذي يعزز القدرة على الابتكار ويخفض التكاليف (البديري، 2017). كما تساعد إدارة المعرفة في تحسين خدمة العملاء وزيادة العائدات، عبر تشجيع الإبداع وزيادة كفاءة العمليات.

الاهتمام بالمهارات داخل المنظمة يعد من العوامل الحيوية التي تعزز من تفوق المؤسسة، حيث تساعد المهارات الفريدة، مثل الندرة وصعوبة التقليد، على خلق ميزة تنافسية. وتوجه هذه المهارات إلى الابتكار والنمو التنافسي، من خلال تعزيز التعاون بين المهارات وتنظيم عمليات التعلم المستمر (فيروز، 2015).

أما الخبرات المكتسبة من خلال العمل، فتساهم بشكل كبير في تحسين الأداء واتخاذ قرارات فعالة، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة. كذلك، يلعب الإبداع دوراً محورياً في تحقيق التفوق التنافسي، حيث يعد البحث والتطوير من الركائز الأساسية لتعزيز الميزة التنافسية من خلال تطوير منتجات جديدة ومطورة (غلوسي وآخرون، 2022). يشكل رأس المال البشري، بما يشمل من معرفة، مهارات، خبرات، وإبداع، حجر الزاوية في بناء وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات، مما يمكنها من الصمود في وجه التحديات التنافسية.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 منهج الدراسة

يعرف منهج الدراسة بأنه: الخطوات والمراحل العملية والفكرية التي تؤدي إلى الكشف عن إجابة أسئلة الدراسة، أو هي الطريقة التي يستخدمها الباحث في جمع بياناته، واختبار فرضياته بوساطة مجموعة من القواعد المنطقية التي تحكم سير العمل، وتحدد أدواته حتى تصل إلى النتائج المطلوبة (الأديمي، 2010، ص218).

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها:

يشير مجتمع الدراسة إلى مجموعة من الأفراد أو الأحداث أو المنظمات التي يهدف الباحث إلى دراستها، ويُعرف بأنه يشمل جميع الأفراد أو الأحداث أو الأشياء التي يتم اختيار العينة منها (Bougie & Sekaran, 2016, P.236). كما يعرفه عبيدات وعس وعابد (2016، ص96) بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثان.

يتكون مجتمع الدراسة في هذه البحث من جميع القيادات العليا والوسطى في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا في صنعاء. ويتضمن ذلك المدير العام ونائيه، ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، ومسؤولي الوحدات، حيث يُفترض أنهم يمتلكون المعرفة والإلمام برأس المال البشري والميزة التنافسية بحكم طبيعة عملهم. يبلغ حجم مجتمع الدراسة 66 عنصراً، كما هو موضح في الجدول (3).

جدول 3 حجم مجتمع الدراسة

مدير عام/ نائب	مدراء إدارات	رؤوس الأقسام	مسؤولي الوحدات	الإجمالي
1	10	25	30	66

المصدر: من إعداد الباحثان من خلال الموارد البشرية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا

3.3 مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات هما:

- أولاً: المصادر الأولية: تم إعداد استبانة لأغراض استكمال متطلبات الدراسة بما يتناسب مع متغيراتها، وتم تطويرها بما يتناسب مع الدراسة الحالية لجمع البيانات من القيادات في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، للتعرف على أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا- صنعاء، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
 - ثانياً: المصادر الثانوية: وتتمثل في البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب النظري، وتكوين معرفة حول متغيرات الدراسة، وبناء مؤشرات قياس متغيرات وأبعاد الدراسة، وجمعت تلك البيانات والمعلومات من خلال البحث والقراءة المنظمة والتحليل من عدد من المصادر منها (الكتب، والأطروحات، والأبحاث العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة والمؤتمرات ومواقع الإنترنت المتاحة للبحث العلمي) ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- أداة الدراسة وخطوات بنائها:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، حيث تُعرّف بأنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات التي يوجهها الباحث إلى أفراد العينة بهدف تحقيق الأهداف البحثية وفقاً لموضوع الدراسة والمشكلة المختارة (القاسم، 2021، ص544). وقد تم تصميم وتطوير الاستبانة لقياس أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء، بالاستناد إلى مجموعة من الدراسات السابقة، مثل دراسة البشاري (2019)، والماخذي (2022)، وفايز (2022)، والعنسي (2019)، وأبو هادي (2021).

اعتمد بناء أداة الدراسة على مراجعة الأدوات البحثية السابقة ذات الصلة للاستفادة منها في صياغة الاستبانة، وتحديد الأبعاد الرئيسية التي تتناولها الدراسة مع صياغة الفقرات التي تدرج تحت كل بُعد. تم إعداد الاستبانة بصيغتها الأولية ثم عرضها على المشرف لمراجعتها وإجراء التعديلات اللازمة. بعد ذلك، عُرضت الأداة على تسعة محكمين ذوي الاختصاص لاستطلاع آرائهم والتأكد من مدى صدقها ودقتها. عقب إجراءات التحكيم والمراجعة، تم إقرار الصياغة النهائية للاستبانة، ثم جرى توزيعها على أفراد العينة لجمع البيانات المطلوبة للدراسة.

أساليب التحليل الإحصائي: تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 27، حيث تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية، شملت اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation) للتحقق من الصدق البنائي، واختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات أداة الدراسة. كما تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلى تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات.

3.4 صدق أداة الدراسة وثباتها:

1. الصدق الظاهر (صدق المحتوى): تم عرض الأداة على عدد من المحكمين ذوي الاختصاص من الخبراء والأكاديميين، وطلب منهم إبداء آرائهم حول مدى مناسبة العبارات لقياس ما وضعت من أجله. استناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون، تم إجراء التعديلات المقترحة التي أسهمت في تحسين الاستبانة وإخراجها في صورتها النهائية.

2. الصدق البنائي لأداة الدراسة: تم حساب الصدق البنائي لأداة الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (R) بين كل بعد والدرجة الكلية لفقرات المجال الذي ينتمي إليه، كما هو موضح في الجدول (4).

جدول (4) الصدق البنائي لأداة الدراسة

الميزة التنافسية			رأس المال البشري		
مستوى الدلالة	معامل ارتباط	الأبعاد	مستوى الدلالة	معامل ارتباط	الأبعاد
.000	.896	الجودة	.000	.933	المعارف
.000	.913	التكلفة	.000	.920	المهارات
.000	.865	المرونة	.000	.937	الخبرة
.000	.888	السرعة	.000	.920	الإبداع

يتضح من الجدول (4) أن جميع أبعاد الدراسة مرتبطة بمحاورها بدرجات ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، مما يوضح مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه. وبناءً على ذلك، تعتبر جميع أبعاد ومحاور الاستبانة صادقة لما وُضعت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ويوضح الجدول (5) نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

جدول (5) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة.

محاور الاستبيان	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	$\sqrt{\text{Alpha}}$ درجة المصادقية
المعارف	5	0.907	0.952
المهارات	6	0.907	0.952
الخبرة	5	0.865	0.930
الإبداع	6	0.908	0.953
إجمالي رأس المال البشري	22	0.967	0.983
الجودة	5	0.921	0.960
التكلفة	5	0.880	0.938
المرونة	5	0.856	0.925
الوقت	5	0.927	0.963
إجمالي الميزة التنافسية	20	0.959	0.979
الاستبانة بشكل عام	42	0.979	0.989

يتضح من الجدول (5) أن قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) جاءت مرتفعة لجميع المتغيرات والأبعاد، فقد تراوحت قيم الثبات لأبعاد رأس المال البشري بين 0.865 و0.908، بدرجة مصداقية بين 0.930 و0.953، وبلغ الثبات الإجمالي لهذا المحور 0.967 بدرجة مصداقية 0.983. كما جاءت قيم الثبات لأبعاد الميزة التنافسية بين 0.856 و0.927، بدرجة مصداقية تتراوح بين 0.925 و0.963، ووصل الثبات الإجمالي لهذا المحور إلى 0.959 بدرجة مصداقية 0.979. وبلغت قيمة الثبات الإجمالية لأداة الدراسة 0.979، مما يؤكد صلاحيتها كأداة قياس موثوقة يمكن الاعتماد عليها.

3.5 افتراضات الانحدار المتعدد

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، يجب أولاً التأكد من توفر مجموعة من الافتراضات الأساسية، وهي:

3.6 اختبار التوزيع الطبيعي:

للتأكد من أن متغيرات وأبعاد الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي، تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي لاحتساب قيم الالتواء والتفلطح (Skewness & Kurtosis) لجميع الأبعاد. ووفقاً لـ (Hair et al., 2010, pp. 70-72)، إذا كانت قيم الالتواء والتفلطح تقع بين (1.96+) و(1.96-) عند مستوى دلالة (0.05)، فإن البيانات تُعد موزعة طبيعيًا. ويوضح الجدول رقم (6) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

جدول (6) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على معامل الالتواء والتفلطح

محاور الاستبيان	معامل الالتواء (Skewness)	معامل التفلطح (Kurtosis)
المعارف	-.736	-.033
المهارات	-.560	.194
الخبرة	-.826	1.932
الإبداع	-.767	.670
إجمالي رأس المال البشري	-.849	.788
الجودة	-1.255	1.359
التكلفة	-.626	.333
المرونة	-.766	.622
الوقت	-.924	.876
إجمالي الميزة التنافسية	-.797	1.709

ويتضح من الجدول رقم (6) أن جميع قيم الالتواء للمتغيرات تراوحت بين (-1.255) و(-0.560)، في حين تراوحت قيم التفلطح لجميع الأبعاد بين (-0.033) و(1.932). وبذلك، لم تتجاوز أي من القيم الحدود المقبولة، حيث ظلت ضمن النطاق المحدد بين

(1.96+) و(1.96-). وهذا يدل على أن جميع متغيرات وأبعاد الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يؤكد أن العينة التي تم جمع البيانات منها تمثل مجتمع الدراسة بصورة دقيقة.

4. عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها:

تم تحديد المحك المعتمد في الدراسة من خلال حساب طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم حساب المدى بين درجات المقياس (5 - 1 = 4)، ثم قسمته على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية، أي (4 / 5 = 0.80). بعد ذلك، تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (التي هي 1)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. وهكذا تم تحديد طول الخلايا، كما هو موضح في الجدول رقم (7) (AL Kharusi, 2022, p. 15).

جدول (7) كيفية تفسير قيم النتائج الإحصائية

إذا كان المتوسط	التقدير اللفظي	درجة التوفر (الممارسة)
من 1 إلى 1.80	غير موافق تماماً	منخفضة جداً
من 1.81 إلى 2.6	غير موافق	منخفضة
من 2.61 إلى 3.4	محايد	متوسطة
من 3.41 إلى 4.2	موافق	مرتفعة
من 4.21 حتى 5	موافق تماماً	مرتفعة جداً

4.1 التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل رأس المال البشري:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى توافر رأس المال البشري

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التوفر	الرتبة
1	المعارف	3.68	0.87	73.52%	مرتفعة	2
2	المهارات	3.60	0.86	72.07%	مرتفعة	3
3	الخبرة	3.78	0.77	75.66%	مرتفعة	1
4	الإبداع	3.55	0.90	70.92%	مرتفعة	4
	متوسط رأس المال البشري	3.65	0.79	73.04%	مرتفعة	

يتضح من الجدول (8) أن مستوى توافر رأس المال البشري جاء عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.65)، وانحراف معياري (0.79)، ونسبة مئوية (74.04%)، ويقابلها توافر بنسبة (73.04%)، وانحراف معياري (0.79). وهذا يعني أن مستوى رأس المال البشري في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا كان مرتفعاً. وكما يتضح من الجدول رقم (8)، أن المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد رأس المال البشري كان مرتفعاً لجميع الأبعاد، وتشير هذه النتائج إلى وجود تقارب كبير في موافقة مجتمع

الدراسة المستهدفة على مستوى أبعاد المتغير المستقل، حيث تراوحت متوسطات الموافقة بين (3.55) و(3.78). جاء بُعد الخبرة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78) ونسبة موافقة (75.66%)، وانحراف معياري (0.77). وجاء في المرتبة الثانية بُعد المعارف بمتوسط حسابي (3.68) ونسبة موافقة (73.52%)، وانحراف معياري (0.87). وجاء في المرتبة الثالثة بُعد المهارات بمتوسط حسابي (3.60) ونسبة موافقة (72.07%)، وانحراف معياري (0.86). وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد الإبداع بمتوسط حسابي (3.55) ونسبة موافقة (70.92%)، وانحراف معياري (0.90). وتدل هذه النتائج أيضاً على أن عينة الدراسة المستهدفة توافق بمستوى مرتفع على اهتمام المستشفى محل الدراسة برأس المال البشري.

التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع: الميزة التنافسية:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الميزة التنافسية

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التوفر	الرتبة
1	الجودة	3.959	0.81	79.17%	مرتفعة	1
2	التكلفة	3.555	0.83	71.10%	مرتفعة	4
3	المرونة	3.683	0.83	73.66%	مرتفعة	2
4	الوقت	3.679	0.93	73.59%	مرتفعة	3
	متوسط لبعد الميزة التنافسية	3.719	0.76	74.38%	مرتفعة	

ويتضح من الجدول رقم (9) أن مستوى الميزة التنافسية في المستشفى محل الدراسة كان مرتفعاً، إذ حصلت على متوسط حسابي إجمالي (3.719)، ويقابلها توافقاً بنسبة (74.38%)، وانحراف معياري (0.76)، وهذا يعني أن مستوى الميزة التنافسية في المستشفى محل الدراسة مرتفعاً.

ويتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد الميزة التنافسية كان مرتفعاً، لجميع الأبعاد، إذ دلت النتائج بأن هناك تقارباً كبيراً في موافقة عينة الدراسة المستهدفة على مستوى أبعاد المتغير التابع حيث تراوحت متوسط موافقتهم ما بين (3.555) و(3.959)، إذ جاء بُعد الجودة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.955) ونسبة موافقة (79.17%)، وانحراف معياري (0.81)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد المرونة بمتوسط حسابي (3.683) ونسبة موافقة (73.66%)، وانحراف معياري (0.83)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد السرعة بمتوسط حسابي (3.679) ونسبة موافقة (73.59%)، وانحراف معياري (0.93)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد التكلفة بمتوسط حسابي (3.555) ونسبة موافقة (71.10%)، وانحراف معياري (0.83)، وتدل هذه النتائج أيضاً على أن عينة الدراسة المستهدفة توافق بمستوى مرتفعاً على أن مستوى تعزيز الميزة التنافسية في المستشفى محل الدراسة كان مرتفعاً.

4.2 اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الأولى:

وتنص هذه الفرضية على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.

ولاختبار هذه الفرضية لمعرفة أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (10) يوضح ذلك

جدول (10) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

Sig.T	اختبار	الانحدار	Sig.F	اختبار	R2	R
مستوى الدلالة	T	B	مستوى الدلالة	F	معامل التحديد	معامل الارتباط
0.000	13.011	0.833	0.000	169.280	0.751	0.867

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (10) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، فمعامل ال تحديد R2 يوضح بأن رأس المال البشري بشكل عام تفسر ما نسبته (0.751) من التغيرات الحاصلة في تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، ما يشير إلى أن (75.10%) من تعزيز الميزة التنافسية في المستشفى محل الدراسة ناتجة عن التزام المستشفى بممارسة سلوكيات رأس المال البشري، كما تعني هذه النتيجة أن (24.90%) من التغيرات التي تحدث في مستوى تعزيز الميزة التنافسية تعود لعوامل أخرى غير رأس المال البشري، لم يتم الإشارة إليها في نموذج هذه الدراسة. كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.833)، أنه بافتراض تحديد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بنسبة (100%) بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام برأس المال البشري في المستشفى محل الدراسة ستؤدي إلى زيادة بمقدار (83.30%) من درجة مستوى الميزة التنافسية في المستشفى، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (169.280) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء، وهذا يعني رفض الفرضية الأولى للدراسة بصورتها العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء.

جدول (11) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

نص الفرضية الفرعية	R	R2	معامل الانحدار	قيمة T	مستوى الدلالة
معامل الارتباط	معامل التحديد	B		Sig.	
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعارف في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء	0.876	0.768	0.093	0.770	0.445
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء			0.138	1.201	0.235
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء			0.203	1.394	0.169
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء			0.393	3.559	*0.001

(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (p ≤ 0.05)

يتضح من النتائج المعروضة في الجدول رقم (11) أن رأس المال البشري بأبعاده المختلفة (المعارف، المهارات، الخبرة، الإبداع) له تأثير كبير في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا. فقد أظهرت النتائج أن أبعاد رأس المال البشري مجتمعة تفسر 76.80% من التباين في الميزة التنافسية، وهو ما يعزز صحة الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة.

ومع ذلك، أظهرت نتائج الفحص التفصيلي لأبعاد رأس المال البشري تأثيراً متفاوتاً. فقد تبين أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعارف في تعزيز الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة T غير دالة إحصائياً بمستوى دلالة مرتفع (0.445)، مما يعني أننا نقبل الفرضية العدمية في هذا البعد. كما تبين أيضاً عدم وجود تأثير كبير للمهارات أو الخبرة على الميزة التنافسية، إذ كانت قيم T لكلا البعدين غير دالة إحصائياً، مما يعزز القبول بالفرضيات العدمية لهما أيضاً.

على النقيض من ذلك، أظهرت النتائج تأثيراً ذو دلالة إحصائية للإبداع في الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة T كبيرة (3.559)، مما يشير إلى أن زيادة بنسبة 100% في مستوى الإبداع يؤدي إلى تحسين قدره (39.30%) في الميزة التنافسية. هذه النتيجة تدعم الفرضية البديلة التي تؤكد على تأثير الإبداع، مما يبرز أهمية الإبداع في تحقيق ميزة تنافسية للمستشفى.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الأهداف الرئيسية والفرعية للدراسة قد تحققت، حيث تم تحديد أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتبين أن الإبداع هو البعد الأكثر تأثيراً. كما تم الإجابة على جميع التساؤلات المتعلقة بتأثير المعارف، المهارات، الخبرة، والإبداع على الميزة التنافسية في المستشفى، مما يوفر إطاراً علمياً مفيداً لتحسين الأداء المؤسسي والتنافسي للمستشفى.

اختبار الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه: لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تُعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).

ولتأكد من وجود فروقات في تقديرات عينة الدراسة حول مستوى تحقق الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بحسب المتغيرات الديموغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة) استخدمت اختبار T-Test للعينات المستقلة ذات المتغيرين واختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA للعينات المستقلة ذات الثلاثة متغيرات أو أكثر كما يأتي:

أ- نتائج اختبار الفروقات حول تعزيز الميزة التنافسية حسب متغير النوع:

جدول (12) نتائج اختبار الفروقات في آراء العينة حسب متغير النوع:

المحور	الذكور			الإناث			T-Test	
	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار T	مستوى الدلالة عند 0.05
تعزيز الميزة التنافسية	45	3.70	0.82	13	3.78	0.52	-.311	0.757

ويتضح من الجدول رقم (12) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (T) لعينة مستقلة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور (تعزيز الميزة التنافسية)، وهذا يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تُعزى لمتغير (النوع).

ب- نتائج اختبار الفروقات حول تعزيز الميزة التنافسية حسب متغير العمر:

جدول (13) الفروقات في آراء العينة حسب متغير العمر:

المحور	العمر	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
تعزيز الميزة التنافسية	أقل من 25 سنة	4	3.51	0.52	.954	.421
	25 وأقل من 30 سنة	9	3.81	0.75		
	30 وأقل من 35 سنة	21	3.91	0.62		
	35 سنة فأكثر	24	3.55	0.88		
	الإجمالي	58	3.72	0.76		

ويتضح من الجدول رقم (13) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور (تعزيز الميزة التنافسية)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة إزاء تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تُعزى لمتغير (العمر)

ج. نتائج اختبار الفروقات إزاء تعزيز الميزة التنافسية حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول (14) الفروقات في آراء العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
تعزيز الميزة التنافسية	بكالوريوس	40	3.72	0.71	0.004	0.996
	ماجستير	16	3.72	0.91		
	دكتوراه	2	3.68	0.46		
	الإجمالي	58	3.72	0.76		

ويتضح من الجدول رقم (14) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور (تعزيز الميزة التنافسية)، وهذا يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تُعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

د. نتائج اختبار الفروقات إزاء تعزيز الميزة التنافسية حسب متغير المسمى الوظيفي:

جدول (15) الفروقات في آراء العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

المحور	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
تعزيز الميزة التنافسية	مسئول وحدة	28	3.64	0.86	.258	.856
	رئيس قسم	21	3.79	0.68		

المحور	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
	مدير إدارة	8	3.74	0.67		
	مدير عام	1	4.15			
	الإجمالي	58	3.72	0.76		

ويتضح من الجدول رقم (15) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور (تعزيز الميزة التنافسية)، وهذا يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

هـ. نتائج اختبار الفروقات إزاء تعزيز الميزة التنافسية حسب متغير عدد سنوات الخدمة:

جدول (16) الفروقات في آراء العينة حسب متغير عدد سنوات الخدمة:

المحور	عدد سنوات الخدمة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
تعزيز الميزة التنافسية	1-5 سنوات	9	3.56	0.57	.765	.519
	من 6-10 سنوات	12	3.71	0.80		
	من 11-15 سنة	19	3.92	0.65		
	16 سنة فأكثر	18	3.59	0.91		
	الإجمالي	58	3.72	0.76		

ويتضح من الجدول رقم (15) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور (تعزيز الميزة التنافسية)، وهذا يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة).

ومن اختبار الفرضية الثانية للدراسة اتضح عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة)، وهذا يعني قبول الفرضية الثانية للدراسة التي تنص على أنه:

لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة).

ومن اختبار الفرضية الثانية يمكن القول: إن الهدف الفرعي السابع للدراسة الذي ينص على: (تحديد مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة إزاء تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعا تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة)، قد تحقق.

كما يمكن القول: إن التساؤل الفرعي السابع للدراسة الذي ينص على: (هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول الميزة التنافسية تُعزى للمتغيرات الديمغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة)؟) تمت الإجابة عنه.

4.3 ملخص بنتائج الدراسة:

جدول (12) خلاصة نتائج الدراسة:

فرضيات الدراسة	القبول أو النفي	أسئلة الدراسة	أهداف الدراسة
الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.	رفضت الفرضية بصورتها العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1)	تمت الإجابة عن التساؤل الرئيس للدراسة الاتي: ما أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء؟	تحقق الهدف الرئيس للدراسة الذي ينص على: تحديد أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.
الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعارف في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.	قُبِلَت الفرضية بصورتها العدمية (H0) .	تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث للدراسة الاتي: ما أثر عامل المعارف في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء؟	تحقق الهدف الفرعي الثالث الذي ينص على: بيان أثر عامل المعارف في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.
الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.	قُبِلَت الفرضية بصورتها العدمية (H0) .	تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي الرابع للدراسة الاتي: ما أثر المهارات في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - بأمانة العاصمة صنعاء؟	تحقق الهدف الفرعي الرابع الذي ينص على: تحديد أثر المهارات في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.
الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.	قُبِلَت الفرضية بصورتها العدمية (H0) .	تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي الخامس للدراسة الاتي: ما أثر الخبرة في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء؟	تحقق الهدف الفرعي الخامس الذي ينص على: تحديد أثر الخبرة في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.
الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.	قُبِلَت الفرضية بصورتها العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1)	تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي السادس للدراسة الاتي: ما أثر الإبداع في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء؟	تحقق الهدف الفرعي السادس الذي ينص على: تحديد أثر الإبداع في تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.
الفرضية الرئيسية الثانية:	قُبِلَت الفرضية العدمية (H02)	تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي السابع للدراسة الاتي:	تحقق الهدف الفرعي السابع للدراسة الذي ينص على: تحديد

أهداف الدراسة	أسئلة الدراسة	القبول أو النفي	فرضيات الدراسة
مدى وجود فروق معنوية حول تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة).	هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة)؟		لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة)
ومن خلال نتائج الإحصاء الوصفي			
تحقق الهدف الفرعي الأول للدراسة الذي ينص على: التعرف على مستوى توفر رأس المال البشري في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا-صنعاء.	تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول الذي ينص على: ما مستوى توفر رأس المال البشري في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا-صنعاء؟		
تحقق الهدف الفرعي الثاني للدراسة الذي ينص على: التعرف على مستوى تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء.	تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني الذي ينص على: ما مستوى تعزيز الميزة التنافسية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء؟		

4.4 الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

■ الاستنتاجات:

1. يهتم مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا برأس المال البشري بجميع أبعاده، حيث يتصدر بُعد الخبرة أولويات الاهتمام، تليه المعارف، المهارات، والإبداع.
2. تولي إدارة المستشفى اهتماماً كبيراً بالمعارف وتحرص على استقطاب الأفراد ذوي القدرات العالية والاحتفاظ بهم لتعزيز الأداء المؤسسي.
3. تهتم إدارة المستشفى بتطوير مهارات العاملين، من خلال التدريب المستمر وإكسابهم مهارات جديدة تواكب احتياجاتهم الوظيفية، بالإضافة إلى تدريبهم على استخدام التقنيات الحديثة.
4. تحرص إدارة المستشفى على ضمان التناسب بين تخصصات العاملين وطبيعة أعمالهم لتحقيق الكفاءة والجودة في الأداء.
5. يُظهر المستشفى اهتماماً مرتفعاً بالإبداع من خلال برامج تدريبية متخصصة وتشجيع العاملين المبدعين، مما يعزز من قدرته التنافسية ويسهم في تقديم خدمات متميزة.

■ التوصيات:

في ضوء استنتاجات الدراسة قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات هي:

1. ضرورة أن تواصل مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا اهتمامها برأس المال البشري كعنصر أساسي في نجاح المؤسسة، حيث يعد رأس المال البشري مصدراً رئيسياً للميزة التنافسية في ظل التحديات والتغيرات المستمرة في بيئة العمل.

2. تعزيز الاهتمام بالمعارف وتوفير فرص لتطويرها لدى العاملين من خلال نشر المعرفة الحديثة بشكل دوري، مع الحرص على دمج القيم السلوكية المتوافقة مع ثقافة المستشفى.
 3. زيادة الاهتمام بتطوير مهارات العاملين من خلال تقديم دورات تدريبية مستمرة ومتخصصة، لضمان تزويدهم بالمهارات والمعارف اللازمة للتعامل مع التغيرات المهنية والتكنولوجية.
 4. تعزيز تبادل الخبرات بين العاملين في المستشفى من خلال تشجيعهم على نقل المعرفة العملية لبعضهم البعض، مما يساهم في رفع مستوى الخبرة وتطوير الأداء المهني.
 5. ضرورة زيادة الاهتمام بالإبداع من خلال توفير بيئة محفزة تشجع العاملين على التفكير الابتكاري، بما يعزز التفوق التنافسي ويسهم في تقديم خدمات طبية متميزة تتماشى مع متطلبات السوق.
- المقترحات:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن اقتراح بعض الدراسات التي قد تكون مكملة لها وتساهم في إثرائها، وذلك على النحو التالي:
1. تطبيق الدراسة الحالية في مؤسسات أخرى غير المستشفيات، مثل المؤسسات الصناعية أو شركات صناعة الأغذية أو شركات الاتصالات أو البنوك، لاستكشاف تأثير رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في مجالات متنوعة.
 2. إجراء دراسة حول أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الميزة التنافسية، لدراسة دور استراتيجيات التفكير والتحليل الاستراتيجي في تحسين قدرة المؤسسات على التميز في سوق العمل.
 3. دراسة دور رأس المال البشري في تعزيز التميز التنظيمي، وذلك لتحديد كيف يمكن استثمار المهارات والمعرفة والخبرات البشرية في تحسين أداء المؤسسات وتحقيق التميز في مختلف المجالات.

المراجع العربية

مقالات في مجالات علمية

- [1] كريمة براهيم، "أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستقلالية الخاصة"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، مج. 3، ع. 2، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019.
- [2] محمد يحيى الرفيق، "تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري - دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية اليمنية"، مجلة الآداب العلمية، مج. 9، اليمن، 2018.
- [3] محمود علي الروسان، ومحمود محمد العجلوني، "أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج. 42، 2010.
- [4] عبد الباسط فوزي، "أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستقلالية الخاصة"، المجلة العربية للإدارة، مج. 39، ع. 3، 2019.
- [5] خالد محمد المدهون، "أثر رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك"، مجلة دراسات الأعمال والإدارة، مج. 2، ع. 2، جامعة فلسطين، غزة، 2020.

أطروحات أو رسائل علمية

- [6] أحمد جابر أبو هادي، "أثر رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة من خلال إستراتيجيات الريادة: دراسة ميدانية في الشركات اليمنية للصناعات الغذائية"، أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، 2019.
- [7] نجيب محمد يحيى أحمد البشاري، "أثر التمكين الإداري في تعزيز الميزة التنافسية للأدوية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2019.

- [8] رامية محمد قايد الجماعي، "دور أخلاقيات التسويق في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية اليمنية"، رسالة ماجستير، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية والمالية، صنعاء، اليمن، 2019.
- [9] مدحت حميري الجيار، "الرشاقة الإستراتيجية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية"، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2020.
- [10] نعمة أحمد الرمي، "أثر القيادة الإستراتيجية في تطوير رأس المال البشري - دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2023.
- [11] فيصل هزاع قايد سعيد، "أثر الإبداع المنظمي في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة من خلال المرونة الإستراتيجية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، 2020.
- [12] إبراهيم علي حسن فابع، "دور التفكير الاستراتيجي في تعزيز الميزة التنافسية بالمؤسسة العامة لمطابع الكتاب المدرسي في الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن، 2020.
- [13] تقيّة أحمد عبد الرحمن الماخذي، "أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية اليمنية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2022.
- [14] نشوان محمد سيف مسعود، "الابتكار التسويقي في خدمات الاتصالات وأثره في تعزيز الميزة التنافسية - دراسة ميدانية على شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، 2022.
- [15] أبوبكر أبو سالم، "دور سياسة تمكين العاملين في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة، دراسة ميدانية على شركات سوناطراك البترولية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2013.
- [16] طه علي الجميلي، "أثر تدريب الموارد البشرية بتعزيز الميزة التنافسية في المصارف العراقية - دراسة ميدانية في المصارف العراقية غير الحكومية"، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا، 2014.
- [17] البنك الدولي، "القطاع الصحي في اليمن - وثيقة الملاحظات"، [متصل]: <https://www.worldbank.org/en/country/yemen/publication/health-sector-in-yemen-policy-note>، تم الدخول في 4 يونيو 2021.

■ المراجع الأجنبية

- [1] Michael E. Porter, Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance, New York: The Free Press, 1985.
- [2] Charles W. L. Hill and Gareth R. Jones, Strategic Management Theory, 5th ed., Boston: Houghton Mifflin, 2001.
- [3] Maureen Woodhall, "Human capital concepts," in Economics of Education: Research and Studies, G. Sotiropoulos, Ed. Oxford: Pergamon, 1987, pp. 21-223.
- [4] Jaison R. Abel and Richard Deitz, "The role of colleges and universities in building local human capital," Current Issues in Economics and Finance, vol. 17, no. 6, pp. 1-7, 2012.
- [5] Yetunde Aluko and Ola Aluko, "Human capital development: Nigeria's great challenge," Journal of Sustainable Development in Africa, vol. 13, no. 7, pp. 131-144, 2011.
- [6] D. Keith Denton, "The power of flexibility," Business Horizons, vol. 37, no. 4, pp. 43-47, 1994.

[7] Jose Sanchez Gutierrez, Juan Mejia Trejo, Juan Antonio Vargas Barraza, and Guillermo Vazquez Avila, "Intellectual capital impact factor on competitiveness: Manufacturing industry SMEs in Mexico," Measuring Business Excellence, vol. 20, no. 1, pp. 1–11, 2016.

[8] Zana Mohammed Sadq, Hawre Omer Mohammed, Behzad Othman, and Vain Sardar Saeed, "Attitudes of managers in the knowledge private competitive advantages," Test Engineering and Management, vol. 82, pp. 393–401, 2020.

