

أثر القدرة التنافسية للموارد البشرية على الفعالية
التنظيمية للمؤسسات العامة مع التطبيق على الهيئة
العامة للاستعلامات

مقدمه

د. منال محمد الوكيل

القائم بأعمال رئيس قسم إدارة الأعمال بأكاديمية
الجزيرة

أثر القدرة التنافسية للموارد البشرية على الفعالية التنظيمية للمؤسسات العامة مع التطبيق على الهيئة العامة للاستعلامات

مستخلص

تؤثر الموارد البشرية بشكل مباشر على الأداء الإجمالي للمنظمات ومن ثم فان اكسابها المهارات والقدرات التنافسية يسهم بالتبعية في الانعكاس إيجابيا على أداء المنظمة، خاصة في الجوانب التي تتعلق بتحقيق الأهداف وتوظيف الموارد والامكانيات التي تؤثر على الفعالية التنظيمية.

من هنا تأتي الدراسة الحالية لكي تركز على استشراف تاثير القدرة التنافسية للموارد البشرية على الفعالية التنظيمية للمؤسسات العامة والقاء الضوء على طبيعة القدرة التنافسية للموارد البشرية من خلال التطبيق على الهيئة العامة للاستعلامات بجمهورية مصر العربية.

كلمات مفتاحية:

القدرة التنافسية للموارد البشرية-المهارات والكفاءات -الأداء الابتكاري -التنمية الذاتية والمعرفة - الفعالية التنظيمية -الهيئة العامة للاستعلامات.

مقدمة:

يعد العنصر البشري من العناصر المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتقديم خدماتها ومنتجاتها للمستفيدين من الجمهور، لذا تعد المهارات والقدرات التي تتميز بها الموارد البشرية أحد اهم العوامل الحاكمة التي تؤثر على مسارات المؤسسات تجاه الوصول الى ما تطمح الى تحقيقه والتطوير المنشود الذي تعمل على إدخاله في كافة جوانب المؤسسة.

إن الدور الذي يلعبه الأداء البشري يعتبر من الأدوار الهامة التي تهتم بصقلها المؤسسات واستغلال كل ما يؤدي الى زيادة قدراتها التنافسية سواء كان ذلك من خلال سياسات الموارد البشرية او استكشاف تلك القدرات واستغلالها بشكل جيد، وبما يصب في مصلحة المؤسسة وتحقيق الأهداف المنشودة وحسن استغلال الموارد التي في النهاية تؤدي الى زيادة الفعالية (Jane, et al.,2013,p.119) (3) (Joris,2014,p.374) . (2) (Daniel, et al.,2015,p.1066)⁽¹⁾اللتظيمية والعائد من الأداء المؤسسي

وفى خضم التعايش مع بيئة مضطربة الابعاد ذات تنافسية عالية سواء للمنظمات العامة او المنظمات الخاصة وقطاع الاعمال، يأتي دور المورد البشرى المهم الذي يمكن للمؤسسة من خلال استغلال قدراته التنافسية ان يتم توظيفها في مواجهة تلك البيئة المضطربة ذات السمات التنافسية المتغيرة وسريعة التطور وبما يخدم مصلحة تحقيق الفعالية التنظيمية للمؤسسة ويمكنها من تجاوز تلك التحديات.

لذا تأتي الدراسة الحالية لتناول أثر القدرة التنافسية للموارد البشرية على الفعالية التنظيمية للمؤسسات العامة -دراسة تطبيقه على الهيئة العامة للاستعلامات والتعرف على ابعاد تلك القدرة ومضمونها لدى العاملين في الهيئة العامة للاستعلامات خاصة في ظل الدور المهم الذي تلعبه الهيئة كواجهة لمصر مما يتطلب ان يكون هناك تناغم بين قدرات مواردها البشرية والفعالية التنظيمية للهيئة.

أولاً: الاطار العام للدراسة

١. المشكلة البحثية

تنوه العديد من الأبحاث الى أهمية دور العنصر البشرى والقدرات التنافسية و المهارات التي يمتلكها وكيفية اكتشاف واستغلال المؤسسة لتلك القدرات (Maria & Valentina (4) (Ioannis,2010,p.575) (5) ((Saad, et al.,2016,p.168) (6) Massimo,2016,p.524،) خاصة انها تؤدي الى انعكاسات إيجابية على الفعالية التنظيمية والأداء المؤسسى المتصل بالأهداف والتوافق مع البيئة الخارجية الديناميكية التي تعمل فيها المؤسسة- (Jane & Chi (8) (Gholamhossein, et al.,2016,p.689) (7) (Wei,2015,p.126). لذا تتلخص مشكلة الدراسة في وضع إجابة على التساؤل الرئيسي الاتي:

ما أثر القدرة التنافسية للعاملين في الهيئة العامة للاستعلامات على الفعالية التنظيمية للهيئة؟
وينبثق منه التساؤلات الفرعية الاتية

ما طبيعة وابعاد القدرة التنافسية للعاملين في الهيئة العامة للاستعلامات؟

هل توجد فروق بين العاملين من حيث العوامل الديموغرافية تؤثر في القدرة التنافسية لهم؟

ما طبيعة وابعاد الفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات؟

هل يوجد لدى الهيئة العامة للاستعلامات موارد بشرية بقدرات تنافسية؟

هل تتسم الهيئة العامة للاستعلامات بوجود فعالية تنظيمية؟

٢. أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من عدة أوجه يمكن ان نبرزها في الأمور التالية

- أ- الأهمية الاكاديمية العلمية لموضوع القدرة التنافسية للموارد البشرية التي باتت من القضايا البحثية المهمة خاصة في ظل التوجهات العلمية للاقتصاد المعرفي الفكرى القائم على المورد البشرى، واحتياج المكتبة العربية لمثل تلك الموضوعات الجديدة .
- ب- بعد اخر أكاديمي بحثي يتصل بموضوع الفعالية التنظيمية والذي تعطيه الأبحاث أهمية خصوصا في ظل التغييرات الجذرية المعاصرة في بيئة الاعمال بالمؤسسات العامة او الخاصة.
- ت- اما عن الزاوية التطبيقية التي تكسب الدراسة الحالية أهمية وهي أهمية الهيئة العامة للاستعلامات ودورها المهم تجاه التعامل مع قضايا خارجية وداخلية وتوصيل المعلومات الصحيحة التي تبرز الصورة الإيجابية لمصر .
- ث- الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية تنطلق أيضا من تناولها لواقع الهيئة العامة للاستعلامات للقدرات التنافسية للعاملين لديها ومستوى الفعالية التنظيمية للهيئة مما يعطى لمتخذي القرار ومسئولي الهيئة صورة واقعية عن تلك الموضوعات.

٣. اهداف الدراسة

- تسعى الدراسة الى بحث العلاقة بين القدرة التنافسية والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات ومن خلال الأهداف الآتية
- أ- التعرف على طبيعة وابعاد القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات.
 - ب- التعرف على طبيعة وابعاد الفعالية التنظيمية في الهيئة العامة للاستعلامات.
 - ت- دراسة العلاقة بين القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات والفعالية التنظيمية للهيئة.
 - ث- دراسة الفروق بين العاملين في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث العوامل الديموغرافية والتي تؤثر في القدرة التنافسية لهم.

ج- اقتراح مجموعة من البرامج العملية التطبيقية في ضوء نتائج الدراسة الميدانية التي تعزز من دور القدرة التنافسية للموارد البشرية لخدمة الفعالية التنظيمية في الهيئة العامة للاستعلامات.

٤. فرضيات الدراسة

في ضوء المشكلة البحثية والأهداف التي تسعى الدراسة الحالية الى تحقيقها تم بناء الفروض التالية ومن خلال الرجوع الى مجموعة من الدراسات السابقة . ومن ثم تتضمن الفرضيات المراد اختبارها الاتي

H01 الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

H01.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.

H01.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث الأداء الابتكاري والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.

H01.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من التنمية الذاتية والمعرفة والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.

H01.4 الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين العاملين في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث الخبرة والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي تجاه القدرة التنافسية للموارد البشرية.

٥. منهجية الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على الدراسات والادبيات السابقة ذات العلاقة بالميزة التنافسية للموارد البشرية والفعالية التنظيمية ومن خلال المنظور الوصفي التحليلي وفق المنهج العلمي البحثي بالإضافة الى دراسة حالة الهيئة العامة للاستعلامات من خلال اجراء الدراسة التطبيقية على عينة من العاملين بالهيئة وباستخدام استبانة تم تطويرها لتتناسب محاور اختبار فرضيات الدراسة متضمنة محاور القدرة التنافسية للموارد البشرية والفعالية التنظيمية .

اما عن مصادر البيانات الثانوية فهي تمثلت في الادبيات والدراسات السابقة والمصادر الأولية أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة التي وزعت على عينة الدراسة.

أ. مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في المنظمات العامة بجمهورية مصر العربية بالتطبيق على الهيئة العامة للاستعلامات. كما اعتمدت الباحثة على اسلوب الحصر الشامل وتكونت عينة الدراسة من ٢٥٩ عينة تم توزيع الاستقصاء على العاملين في المستويات الوظيفية المختلفة بالهيئة العامة للاستعلامات بالمقر الرئيسي للهيئة تم استلام (٢٣٤) استبانة مكتملة بنسبة استجابة (٩٠.٣%)، اما عن وحدة المعاينة فتمثلت في العاملين والمسؤولين في الهيئة العامة للاستعلامات بالمقر الرئيسي.

ب. أداة الدراسة التطبيقية واختبار الصدق والثبات للأداة

في ضوء الهدف الرئيسي الذي تسعى الدراسة الى تحقيقه لاستشرف العلاقة القدرة التنافسية للموارد البشرية والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات، قامت الباحثة باتخاذ الاجراءات التالية لبناء اداة الدراسة بشكل يمكن من الاجابة على تساؤلات المشكلة البحثية واختبار الفروض، وفي ضوء ما يلي:-

١. تم وضع مقياس للأبعاد الديموغرافية المستوى الوظيفي والتعليمي وسنوات الخبرة.
٢. بالنسبة لأبعاد القدرة التنافسية للموارد البشرية بعد "المهارات والكفاءات" تم الرجوع لبعض الدراسات لاستخلاص فقرات القياس المتناسبة للدراسة حيث شملت عدد (١٠) فقرة ، وكانت قيمة ألفا (٠.٨٦) وفق اختبار Cronbach Alpha ، كما تم إجراء الاختبار وإعادة الاختبار للتأكد من ثبات فقرات المقياس وجد انه يساوي (٠.٨٥).
- أما فيما يتعلق بقياس الارتباط بين فقرات هذا المحور، فقد تبين أن معامل الارتباط

- يساوي (٠.٧٩) وهي قيم تدل على ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمقاييس القدرة التنافسية للموارد البشرية بعد "المهارات الوظيفية".
٣. اما عن ابعاد القدرة التنافسية للموارد البشرية بعد "الأداء الابتكاري" تم الرجوع لبعض الدراسات لتطوير مقياس شمل عدد (٩) فقرة وجاءت قيمة ألفا (٠.٨٣) وفق اختبار Cronbach Alpha، كما تم إجراء الاختبار وإعادة الاختبار للتأكد من ثبات فقرات المقياس وجد انه يساوي (٠.٨٩). أما فيما يتعلق بقياس الارتباط بين فقرات هذا المحور، فقد تبين أن معامل الارتباط يساوي (٠.٧٦) وهي قيم تدل على ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمقاييس القدرة التنافسية للموارد البشرية بعد "الأداء الوظيفي الأقل كلفة ووقت".
٤. ولقياس القدرة التنافسية للموارد البشرية بعد "التنمية الذاتية والمعرفة" تم الرجوع لبعض الدراسات لتطوير مقياس شمل (٨) فقرة، وكانت قيمة ألفا (٠.٨٢) وفق اختبار Cronbach Alpha، كما تم إجراء الاختبار وإعادة الاختبار للتأكد من ثبات فقرات المقياس وجد انه يساوي (٠.٨٧) أما فيما يتعلق بقياس الارتباط بين فقرات هذا المحور، فقد تبين أن معامل الارتباط يساوي (٠.٧٢) وهي قيم تدل على ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمقاييس بعد "التنمية الذاتية والمعرفة".
٥. اما عن الفعالية التنظيمية تم الرجوع لبعض الدراسات لتطوير مقياس شمل عدد (١٣) فقرة وجاءت قيمة ألفا (٠.٨٧) وفق اختبار Cronbach Alpha، كما تم إجراء الاختبار وإعادة الاختبار للتأكد من ثبات فقرات المقياس وجد انه يساوي (٠.٨٦). أما فيما يتعلق بقياس الارتباط بين فقرات هذا المحور، فقد تبين أن معامل الارتباط يساوي (٠.٧٤) وهي قيم تدل على ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمقاييس الفعالية التنظيمية.
٦. اشتملت اداة الدراسة ايضا على اسئلة مفتوحة لإتاحة فرصة للعينة لأبداء اراء تجاه معوقات ومقترحات تتعلق القدرة التنافسية للموارد البشرية والفعالية التنظيمية.
٧. قامت الباحثة باتخاذ الاجراءات التالية لسحب عينة من العاملين والمسئولين في الهيئة العامة للاستعلامات المقر الرئيسي:

- الاتصال وتحديد موعد المقابلة وتسليم الاستبيان، مع تأكيد الموعد قبل الذهاب.
- إتاحة وقت كافي للمستجيبين للأدلاء بأراهم دونما اى ضغط من الباحثة والحياد التام من خلال ترك الاستبيان لهم ثم تحديد موعد منهم لاستلامها بعد ابداء الراي.
- التواصل مع عينة الدراسة عبر الايميل والتلفون وبرنامج " الواتس اب " لإيضاح الاستفسارات التي ترد من العينة.
- استبعاد الاستبيانات غير المستوفية لشروط تعبئة الاستبانة.

ثانياً: الإطار النظري ولمفاهيمي

١. القدرة التنافسية للموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية من اهم العناصر التي تمكن المؤسسات من أداء الأدوار المختلفة التي ترتبط بمجال عملها، وتمكنها من الوصول الى الأهداف المنشودة التي تسعى اليها وتقديم كافة الخدمات والمنتجات التي يحتاجها العملاء او المستفيدون منها (Romina, (9) 2017,p.265 ، وهو ما يعنى ضرورة ان تكون تلك الموارد مؤهلة وذات قدرات متميزة حتى تتمكن المؤسسة من الوصول الى أهدافها المنشودة وتلبية حاجات المستفيدين منها وتعزيز قدراتها تجاه مواجهة المنافسة من المؤسسات الأخرى.

لذا كان من المهم ان تهتم المؤسسات بإكساب مواردها البشرية القدرات والمهارات التي تمكنهم من أداء دوراً متميزاً يسهم في تعزيز مكانة المؤسسة، وفي اطار يتسم بتوفير القدرة التنافسية للموارد البشرية بحيث تكون متفوقة على غيرها من الموارد البشرية في المؤسسات الأخرى ممتلكة مهارات وقدرات لا يستطيع الغير امتلاكها (Hongyi , et (10) 2016,p.1062 .al.,

حيث تعبر القدرة التنافسية للموارد البشرية عن وجود كفاءات ومهارات متنوعة ونادرة لا تمتلكها الموارد البشرية في المؤسسات المشابهة التي تعمل في نفس المجال هذا بالإضافة الى انها تعبر عن ان الموارد البشرية تتسم بقدرتها على تقديم حلول غير تقليدية وقدرات ابتكارية تسهم في زيادة كفاءة وفعالية المؤسسة (Saad , et al.,2016,p.169) (11) ، وهي تعد من اهم الخصائص والسمات التي تكسب الموارد البشرية القدرة التنافسية وتولد افراد مبتكرين لديهم

تطلعات وطموحات وظيفية ومعرفة تزيد من خبراتهم في مجالات العمل المختلفة تصب في مصلحة خدمة المؤسسة والوصول الى الأهداف المنشودة .

من زاوية أخرى نجد ان القدرة التنافسية للموارد البشرية كمفهوم تتصب على انها سمة من سمات الافراد تتركز في قدرتهم على الأداء بشكل سليم وصحيح ويحد أدني من الأخطاء بل وتمكنهم من الأداء بأسهل وأسرع الطرق التي تزيد من الإنتاجية البشرية لديهم (Maria & Ioannis, 2010, p.575)⁽¹²⁾ ، هذا بجانب سرعة استيعابهم لأساليب العمل الحديثة وسهولة الامام بها وتطبيقها بشكل متميز ومتفرد عن غيرهم من العاملين بالمؤسسات الأخرى المشابهة في التخصص والمجال.

كما ينظر الى القدرة التنافسية للموارد البشرية من زاوية تتعلق بالتنمية الذاتية المستمرة والعمل على تطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل ذاتي وتحقيق اكبر استفادة ممكنة من البرامج والدورات التدريبية التي يخضعون لها ، بحيث يكون لديهم قدرة كبيرة على ترجمة تلك البرامج الى تطبيقات وممارسات عملية تعزز من بناء الخبرات لديهم الامر الذي يسهم في زيادة الجدوى الاقتصادية للتدريب و ناتج الاستثمار في الموارد البشرية نتيجة اتساع الأفق لديهم واستيعابهم للجرعات التدريبية والبرامج المتنوعة الامر الذي يعنى خفض في كلفة التدريب نتيجة تلك القدرة المتفردة لدى المورد البشرى⁽¹³⁾ (Sumon , et al., 2016, p.166) .

وفى نفس السياق نجد ان القدرة التنافسية للموارد البشرية تتمثل في شكل قدرتهم على استيعاب التكنولوجيا الجديدة والتقنيات المتعلقة بمجال العمل والاختذ بأحدث الأساليب المطبقة في مجال العمل والتخصص وسرعة تفهمهم لتلك التكنولوجيا بشكل متميز، وبما لا يحتاج الى تدريبهم بل وقدرتهم على استخدام تلك التقنيات بطريقة متميزة دون الحاجة الى مورد تلك التقنية ومن ثم خفض تكلفة التدريب والاستشارات (Martie , et al., 2016, p.4287)⁽¹⁴⁾ .

وتذهب بعض الادبيات الى تفسير القدرة التنافسية للموارد البشرية من زاوية تتصل بقدرتهم على التواصل مع الجمهور وتقديم الخدمات بشكل متميز يعزز من الرضا لديهم ويزيد من درجات الولاء تجاه تلك الخدمات (Maria & Baltazar, 2015, p.1468)⁽¹⁵⁾ ، وهذا المدخل في تفسير القدرة التنافسية للموارد البشرية من المداخل المهمة خاصة في ظل التنافس بين المؤسسات على توفير خدمات بمواصفات ترضى تطلعات الجمهور وتلبى احتياجاتهم سواء في مؤسسات الإدارة العامة والقطاع العام او مؤسسات الاعمال والقطاع الخاص.

حيث يعد هنا المورد البشري مصدر مهم للقدرة التنافسية للمؤسسة عبر قدرته التنافسية التي تتعلق بحسن التعامل والتواصل مع الجمهور والمستفيدين وهو ما يعنى زيادة إنتاجية المؤسسة عبر المعرفة البشرية المتفردة للعاملين حول كيفية إرضاء العملاء وتفهمهم لتلك الاحتياجات، ومن خلال قدرتهم السلوكية التي تمكنهم من ممارسة سلوك تقديم الخدمة للجمهور بشكل مرضى ومقتع لهم⁽¹⁶⁾ (Rohana , et al.,2015,p.120) .

من زاوية أخرى ينظر للقدرة التنافسية للموارد البشرية على انها المعرفة النادرة التي يمتلكها الافراد وتسهم في تحقيق قيمة مضافة على الأداء البشري تجاه المؤسسة ككل وتجاه مخرجات المؤسسة من حيث تطوير الخدمات او المنتجات، او اختصار الدورة الإجرائية للأداء في إطار الهيكل التنظيمي والاختصاصات والاسهام عبر تلك المعرفة في سرعة وانسياب الإجراءات والاتصالات بين الوحدات التنظيمية نتيجة تلك المعرفة التي يمتلكها الافراد Omar & Mahmoud,2014,p.289⁽¹⁷⁾ .

ان القدرة التنافسية للموارد البشرية تتعلق بالأفكار والمعارف الابداعية التي يمتلكها الأفراد، وتتطلب من فلسفة المؤسسة، وتنسجم مع أهدافها، وأهداف المجتمع، والتي تسهم في تطوير أداء المؤسسة وتعود عليها بعوائد مالية ومعنوية وتجعلها منافسة لغيرها من المؤسسات , (Kyung , 2012,p.1612) et al. ، ومن ثم تترجم في شكل خفض في التكلفة واختصار للزمن بل وابتكار خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل ولم تصل اليها المؤسسات الأخرى التي تعمل في ذات المجال والتخصص.

ونجد ان القدرة التنافسية للموارد البشرية ترتبط بإنتاج أفكار تحقق عوائد مادية ومعنوية ملموسة يمكن تحديدها وقياسها وتقييمها و في المستويات التنظيمية المختلفة وكذلك تخصصاتهم وخبراتهم التي تسهم في تحقيق اهداف مادية ومعنوية وابتكارية للمؤسسة ، اما على مستوى القدرة التنافسية واسهامات المورد البشري كراس مال فكري، نجد انها تتكون من إمكاناته المتنوعة والسمات و المهارات والقدرات التي تكون بمثابة مصدراً حقيقياً لدعم النمو في القدرة التنافسية للمؤسسات ، خاصة ان راس المال الفكري يعتبر من أكثر الموجودات قيمة المؤسسة القادرة على إدخال التعديلات الجوهرية في أعمال منظماتهم، فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة⁽¹⁹⁾ (Agnieszka, 2017,p.161).

كما تتمثل القدرة التنافسية للموارد البشرية في المعرفة والمهارات والخبرات والحدس والتوقع لدى العاملين والدرجة التي يتمتع بها العاملون تجاه هذه العناصر والقدرة على تنظيم الموارد الفكرية وإنتاج أصول فكرية ذات قيمة مرتفع تحقيق التفرد للمؤسسة والتميز عن غيرها من المؤسسات في مجالات عديدة و تمكينها من امتلاك المعرفة التي لا تتوافر للغير ويمكن الاستفادة منها في إحداث التغيير الابتكاري والتحول نحو الأفضل Anne & (Axele,2014,p.29)⁽²⁰⁾.

وتظهر أهمية القدرة التنافسية للموارد البشرية في ظل التطورات التكنولوجية المتزايدة وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي دخلت في كافة الأنشطة والمجالات والاعتماد على الفكر والمعرفة والمعلومات وارتفاع القيمة الاقتصادية لهما وظهور الاقتصاد المعرفي المبني على الإنتاج الفكري والإبداع والإنتاج المعرفي داخل المنظمات والذي يحدث من خلال العنصر البشري⁽²¹⁾ (Stefan, 2013,p.95).

٢. الفعالية التنظيمية

نالت قضايا الفعالية التنظيمية اهتمامات عديدة من الأدبيات خاصة انها تعد مؤشر مهم على تحديد مدى وجود مسارات سليمة للمؤسسة في كافة الجوانب المتصلة بمجال عملها والمكونات البشرية والتنظيمية والنواحي الأخرى حيث يركز مفهوم فاعلية المنظمة على المخرجات أو نتائج الأداء، وتطبيق أسلوب العمل المناسب الذي يجب أدائه وليس غيره لبلوغ الأهداف المحددة كذلك فإنه بالنسبة للمنظمة فإن النجاح يعنى تحقيق الأهداف أي أن فاعلية المنظمة أو الفاعلية التنظيمية هي دالة لمدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها (Chun, 2014,p.776)⁽²²⁾.

وعالجت دراسات أخرى استكشاف ابعاد ومفاهيم الفعالية التنظيمية من منطلق نوعية الهيكل والاهداف المطلوب تحقيقها واستكشاف الممارسات التي يمكن من خلالها الوصول الى مستويات الفعالية التنظيمية المنشودة⁽²³⁾ (Crystal, et al.,2013,p.290) ، وعبر فلسفة مفادها أهداف واضحة ومحددة وتوافر العنصر البشري القادر على التعامل مع تحقيقها وتوفير المعلومات التي تساهم في تحقيق تلك الأهداف.

من جانب آخر نجد ان الفعالية التنظيمية من منظور القدرة على تحقيق الاهداف تستوجب تحديد المتطلبات البيئية سواء الداخلية أو الخارجية، تحديد حاجات المجتمع المختلفة للأطراف

المتعاملة مع المنظمة وتشمل العاملين والمتعاملين معها تحقيق حاجات وإشباع للأطراف المختلفة، ومن ثم تتأثر فعالية المنظمة بدرجة النجاح في اشباع تلك الاحتياجات وتحقيق الأهداف⁽²⁴⁾،(David et al.,2015,p.2232).

وتقاس الفعالية التنظيمية بمدى وعى المنظمة بطبيعتها الداخلية والعوامل التي تحكم على أدائها وتحدد علاقتها مع بيئتها الخارجية ويمدى قدرة المنظمة على السيطرة على هذه العمليات وإحداث تغييرات مخططة فيها وتوجيهها لتحقيق أهدافها والاستجابة للتغيرات التي تستجد في داخل وخارج بيئة العمل والحرص على الابتكار لإحداث التطوير المنشود Elisa & (Heiko,2016,p.48)⁽²⁵⁾ ، ومن خلال المرونة التنظيمية التي تحقق الاستجابة السريعة لاستيعاب المتغيرات المفاجئة بالمجتمع والبيئة الخارجية ومن ثم الوصول الى الأهداف المنشودة دون التأثير بتلك المتغيرات⁽²⁶⁾(Elisabeth, et al.,2015,p.150).

لذا نجد ان الفعالية التنظيمية من منظور القدرة على تحقيق الاهداف تتطلب ان توجد ممارسات من المؤسسة لوضع اطر لأهداف تسعى المنظمة للوصول اليها، وتحقيق أقصى حد من العائد من الأهداف الهامة التي تعد محورياً لقياس فعالية المنظمات⁽²⁷⁾ (Gholamhossein, et al.,2016,p.689) ، وان توجه تلك الأهداف لتحقيق متطلبات البيئة واشباع حاجات المجتمع من العاملين بالمنظمة والمتعاملين معها ، الامر الذي يظهر ان هذا المدخل للفعالية التنظيمية يركز في جوانبه على ديناميكية وحركية بين الأطراف المختلفة نظراً لوجود حاجات ومتطلبات متغيرة باستمرار تفرض على المنظمة الحركة الدائمة لاستشعار هذه الحاجات وسدها وبالتالي فإن قدرة المنظمة على تحقيق ذلك يمثل في حد ذاته الفعالية التنظيمية⁽²⁸⁾(Jane, 2013,p.120).

بينما تهتم ادبيات أخرى بموضوع فعالية المنظمة من حيث انها تقاس بمدى وعى المنظمة بطبيعتها الداخلية والعوامل التي تحكم على أدائها وتحدد علاقتها مع بيئتها الخارجية ويمدى قدرة المنظمة على السيطرة على هذه العمليات & Kumaresan⁽²⁹⁾ (Swarooprani,2015,p.758) ، وإحداث تغييرات مخططة وتوجيهها لتحقيق الاهداف وبشكل يساعدها على الاستجابة لتلك التغيرات التي تستجد في داخل وخارج المنظمة دون ان يعرقل ذلك تحقيق أهدافها.

كما انه من زاوية تتصل بالبناء الهيكلي التنظيمي تظهر الفعالية التنظيمية للمؤسسة من حيث اسس بناء الهيكل التنظيمي وممارسة العملية الإدارية وأداء وظائفها وتحقيق اهداف تلك العملية بشكل سليم⁽³⁰⁾ (Oluwafemi, et al.,2016,p.5222) ، فضلاً عن الأوضاع العملية للتنظيمات الهيكلية الإدارية من حيث طبيعتها وحجم أعمالها واتساع أهدافها خاصة ان التنظيم يعكس فلسفة إدارة المنظمة تجاه ما تمارسه من أنشطة والأهمية النسبية لهذه الأنشطة وطبيعة العلاقة فيما بينها والتي تنعكس بدورها ايجابياً على مستوى الفعالية التنظيمية والوصول الى الأهداف (Pavel & Vera,2016,p.5169)⁽³¹⁾).

بينما تبين بعض الادبيات الأخرى ان الفعالية التنظيمية للمؤسسات من زاوية قدرتها على تحقيق أهدافها، تقاس بالدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق اهدافها، وقدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الاهداف التي تحققها⁽³²⁾ (Said, 2016,p.211)⁽³²⁾ (Tuna, et al.,2015,p.302)، وقدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة في بيئتها في سبيل اقتناء الموارد النادرة التي تمكنها من اداء وظائفها، ومن ثم قدرة التنظيم على تحقيق الاهداف طويلة وقصيرة ذات التأثير على تحقيق مصالح الجهات المعنية.

وهناك ابعاد اخرى للفعالية التنظيمية للمؤسسات يمكن من خلالها قياس وتحديد مستويات تلك الفعالية، وهي تتصل بالإنتاجية والكفاءة التنظيمية والرضا الوظيفي ورضا جمهور المؤسسة والتكيف مع البيئات المتقلبة وتحقيق النمو السريع فضلا عن مهارات الموارد البشرية والقيادات، ناهيك عن حسن توظيف الموارد المتاحة والابتكار التنظيمي الذي يسهم في تحقيق التفوق والتميز عن المؤسسات المنافسة⁽³⁴⁾ (Victoria, et al.,2015,p.126).

وتتطلب الفعالية التنظيمية توافر مجموعة من المرتكزات المهمة التي تعزز من الوصول الى مستويات عالية من تلك الفعالية خاصة ما يتعلق بالبناء الهيكلي السليم والواضح الذي يضمن انسياب العلاقات التنظيمية بين الوحدات المؤسسية بشكل سهل وسريع يسهم في الوصول الى الأهداف المختلفة ، بجانب الإطار الواضح لطريقة تنفيذ الإجراءات التي تسهم في الوصول الى الأهداف على كافة المستويات التنظيمية والبشرية (Pavel & Vera,2016,p.5170)⁽³⁵⁾ (Crystal, et al.,2013,p.291)⁽³⁶⁾.

هناك جانب اخر اهتمت به الدراسات والأبحاث (Gholamhossein, et al.,2016,p.690)⁽³⁷⁾ (Chun, 2014,p.775) Pavel & Vera,2016,p.5171⁽³⁸⁾ (al.,2016,p.690)⁽³⁹⁾.

متعلق بالفعالية ومدى الحكم على المنظمة الفعالة من عدمه وهو يرتبط بطرق الاستفادة من وتوظيف الموارد التي تتاح بالمنظمة بشكل يعظم من النتائج والمخرجات بدون ان يتطلب ذلك جهودا في التكلفة او الوقت وبما يتحقق معه الوصول الى النتائج المرجوة بشكل متفوق عما تم التخطيط له وبشكل يتفوق عن المؤسسات المشابه التي تعمل في نفس المجال.

ثالثاً: الدراسة الدراسة التطبيقية

١- توصيف عينة الدراسة وفقا " للمتغيرات الديموغرافية " ويشتمل على متغيرين كما يلي:

جدول رقم (١) توصيف عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	العدد	النسبة
١-المستوى الوظيفي		
موظف	١١٠	٤٧
رئيس قسم	٦٠	٢٥.٦
مدير ادارة	٤١	١٧.٥
رئيس قطاع	١٥	٦.٤
وكيل وزارة	٨	٣.٥
الإجمالي	٢٣٤	١٠٠
٣-المستوى التعليمي		
اقل من جامعي	٢٧	١١.٥
جامعي	١٢٧	٥٤.٣
دراسات عليا	٣٨	١٦.٣
ماجستير	٢٠	٨.٥
دكتوراه	٢٢	٩.٤
الإجمالي	٢٣٤	١٠٠
٤-سنوات الخبرة		
من ٥ : ١٠ سنوات	٩٥	٤٠.٥
من ١١ : ١٥ سنة	٧٩	٣٣.٨
من ١٦ : ٢٠ سنة	٢٢	٩.٤

المتغير	العدد	النسبة
أكثر من ٢١ سنة	٣٨	١٦.٣
الإجمالي	٢٣٤	١٠٠

يتضح من دراسة جدول رقم (١) توصيف عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية ان النسبة الأعلى في المستوى الوظيفي في عينة الدراسة تمثل اكبر نسبة ٤٧% ثم توزعت باقي النسب على المستويات المختلفة حتى مستوى وكيل وزارة وهو شيء طبيعي بالنظر الى الهيكل الوظيفي والتدرج في المستويات مقارنة بعدد كل مستوى ، اما فيما يخص المستوى التعليمي لعينة الدراسة مستوى فقد تبين ان ما يقارب ٥٥% من العاملين في الهيئة العامة للاستعلامات مستوى جامعي واذا تم إضافة ما فوق الجامعي ويمثلون ٣٤% سنجد ان المستوى التعليمي للعاملين في الهيئة مستوى مرتفع وهو ما يتناسب مع طبيعة عمل الهيئة التي تتطلب موظفين من ذوى قدرات خاصة ومستويات تعليمية متخصصة.

اما على مستوى سنوات الخبرة يتضح من الجدول السابق ان هناك نسبة فوق المتوسطة من سنوات الخبرة الكبيرة وهو مؤشر على ان العاملين في الهيئة يتمتعون بمستويات مقبولة من الخبرة التي تستلزمها طبيعة عملهم.

٢. مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

H01.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.

جدول رقم (٢)

معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدالة)
القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات	٠.٨٥٩**	٠.٠٠١**	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

جدول رقم (٣)

نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات على الفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات

معامل التحديد R ²	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعلمت المقدرة β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٧٣.٦%	**٠.٠٠١	٤٢٤.٨٣٤	**٠.٠٠١	٢.٩١٢	٠.٣٤٠	القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث <u>المهارات والكفاءات</u>
			**٠.٠٠١	٢٠.٦١٢	٠.٨٤٧	

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

من نتائج جدولي (٢) & (٣) يتضح ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية جوهرية وهي علاقة طردية بين القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث المهارات والكفاءات البشرية والفعالية التنظيمية حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (r) ٠.٨٥٩ كما وصلت نسبة تأثير القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث المهارات والكفاءات الى ٧٣.٦% وهو ما يعنى ان ما نسبته ٧٣.٦% من التغيرات في الفعالية التنظيمية ترجع الى القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات المتاحة بالهيئة العامة للاستعلامات، وهو ما يتفق مع العديد من الدراسات والادبيات التي عززت من ان القدرة التنافسية للموارد البشرية تتمثل في مهارات وقدرات لا يستطيع الغير امتلاكها ، وكذلك تقديم حلول غير تقليدية وقدرات ابتكارية تسهم في زيادة كفاءة وفعالية المؤسسة .

H01.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث الأداء الابتكاري والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.

جدول رقم (٤)

معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث الأداء الابتكاري والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات

العلاقة	معامل الارتباط(r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث <u>الأداء الابتكاري</u> والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات	**٠.٨٥٢	**٠.٠٠٤	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

جدول رقم (٥)

نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث الأداء الابتكاري والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات

معامل التحديد R ²	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعلّات المقدرّة β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٧٢.٦%	**٠.٠٠٤	٤٠٠.٨٣٨	**٠.٠٠١	٢.٩٣٨	٠.٣٦٣	القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث الأداء الابتكاري
			**٠.٠٠١	٢٠٠.٢١	٠.٨٧٥	

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠٥).

من نتائج جدولي (٤) & (٥) يتضح ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية جوهرية وهي علاقة طردية بين القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث الأداء الابتكاري والفعالية التنظيمية حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (r) ٠.٨٥٢ ، كما وصلت نسبة تأثير القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث الأداء الابتكاري الى ٧٢.٦% ، وهو ما يعنى ان ما نسبته ٧٢.٦% من التغيرات في الفعالية التنظيمية ترجع الى القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث الأداء الابتكاري للعاملين بالهيئة العامة للاستعلامات، وهو ما يتوافق مع نتائج بعض الدراسات والادبيات التي عززت من ان القدرة التنافسية للموارد البشرية تتعلق بالأفكار والمعارف الابداعية التي يمتلكها الأفراد، وتتطلق من فلسفة المؤسسة، وتنسجم مع أهدافها، وأهداف المجتمع، و تسهم في تطوير أداء المؤسسة وتعود عليها بعوائد مالية ومعنوية وتجعلها منافسة لغيرها من المؤسسات ، وكذلك تخصصاتهم وخبراتهم التي تسهم في تحقيق اهداف مادية ومعنوية وابتكارية للمؤسسة وبناء راس المال الفكرى الذى يعتبر من أكثر الموجودات قيمة المؤسسة القادرة على إدخال التعديلات الجوهرية وتوليد الابتكارات في الأداء والخدمات بشكل مستمر .

H01.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

$\alpha=0.05$ بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من التنمية الذاتية والمعرفة والفعالية التنظيمية

للهيئة العامة للاستعلامات.

جدول رقم (٦)

معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين لا توجد علاقة ذات تأثير جوهري بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث التنمية الذاتية والمعرفة والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث <u>التنمية الذاتية والمعرفة</u> والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات	**٠.٧٣٩	**٠.٠٠١	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

جدول رقم (٧)

نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث التنمية الذاتية والمعرفة والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات

معامل التحديد R ²	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعلمة المقدره β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
%٥٤.٧	**٠.٠٠١	١٨٢.١٦٥	**٠.٠١	٥.١٢٤	٠.٧٥١	<u>التنمية الذاتية والمعرفة</u>
			**٠.٠١	١٣.٤٩٧		

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

من نتائج جدولي (٦) & (٧) يتضح ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية جوهريه وهى علاقة طردية بين القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث التنمية الذاتية والمعرفة والفعالية التنظيمية حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (r) ٠.٧٣٩ ، كما وصلت نسبة تأثير القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث التنمية الذاتية والمعرفة الى ٥٤.٧% ، وهو ما يعنى ان ما نسبته ٥٤.٧% من التغيرات في الفعالية التنظيمية ترجع الى القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث التنمية الذاتية والمعرفة للعاملين بالهيئة العامة للاستعلامات، وهو ما يتوافق مع تفسيرات ونتائج بعض الدراسات والادبيات التي عززت من ان القدرة التنافسية للموارد البشرية تتطلب ان يكون لديهم قدرة كبيرة البناء الذاتي للخبرات وبما يسهم في زيادة الجدوى الاقتصادية للتدريب و ناتج الاستثمار في الموارد البشرية نتيجة اتساع الأفق لديهم واستيعابهم للجرعات التدريبية والبرامج المتنوعة الامر الذي يعنى خفض في كلفة التدريب نتيجة تلك القدرة المتفردة لدى المورد البشرى، بالإضافة الى قدرتهم على استيعاب التكنولوجيا الجديدة والتقنيات المتعلقة بمجال العمل والاخذ

بأحدث الأساليب المطبقة في مجال العمل والتخصص وسرعة تفهمهم لتلك التكنولوجيا بشكل متميز، وبما لا يحتاج الى تدريبهم بل وقدرتهم على استخدام تلك التقنيات بطريقة متميزة دون الحاجة الى مورد تلك التقنية ومن ثم خفض تكلفة التدريب والاستشارات.

H01.4 الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين العاملين في الهيئة العامة للاستعلامات من حيث الخبرة والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي تجاه القدرة التنافسية للموارد البشرية.

جدول رقم (٨)

قياس الفروق بين متغيرات الدراسة (المستوى الوظيفي وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي) تجاه متغير القدرة التنافسية للموارد البشرية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA)

المتغيرات	عينة الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف F	القرار	
						مستوى المعنوية	الدالة
١- المستوى الوظيفي	موظف	١١٠	٢.٤٠	١.٠١	١.٤٠٣	٠.٢٤	غير دالة
	رئيس قسم	٦٠	٢.٦٥	٠.٩٧			
	مدير ادارة	٤١	٢.٧١	٠.٩٤			
	رئيس قطاع	١٥	٢.٥٨	٠.٩٣			
	وكيل وزارة	٨	٢.٩١	٠.٩٥			
٢- سنوات الخبرة	من ٥ : ١٠ سنوات	٩٥	٢.٢٧	٠.٩٥	١.٦٤٥	٠.٢١	غير دالة
	من ١١ : ١٥ سنوات	٧٩	٢.٤٣	٠.٧٥			
	من ١٦ : ٢٠ سنوات	٢٢	٢.٥٨	٠.٩٣			
	أكثر من ٢١ سنة	٣٨	٢.٩١	٠.٩٥			
٣- المستوى التعليمي	أقل من جامعي	٢٧	٢.٥٨	٠.٩٣	١.٨٨٣	٠.٣٥	غير دالة
	جامعي	١٢٧	٢.٤٠	١.٠١			
	دراسات عليا	٣٨	٢.٦٥	٠.٩٧			
	ماجستير	٢٠	٢.٢٧	٠.٩٥			
	دكتوراه	٢٢	٢.٧١	٠.٩٤			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

تدلل النتائج السابقة في جدول جدول رقم (٨) قياس الفروق بين متغيرات الدراسة (المستوى الوظيفي وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي) تجاه متغير القدرة التنافسية للموارد البشرية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA) انه لا توجد فروق من جانب العينة والمتغيرات الديموغرافية تجاه القدرة التنافسية للموارد البشرية وهو ما يمثل اجماع من العينة على أهمية ابعاد القدرة التنافسية للموارد البشرية وأهميتها من حيث المهارات والكفاءات ، الأداء الابتكاري، التنمية الذاتية والمعرفة حيث تعد من المكونات المهمة لتحقيق تلك القدرة .

رابعاً: -الخاتمة

١.النتائج

- أظهرت نتائج الدراسة توجد علاقة ذات تأثير جوهري بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث المهارات والكفاءات والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات وان هناك اسهامات من جانب بعد المهارات والكفاءات في تفسير الفعالية التنظيمية.
- دللت النتائج المستخلصة عبر الجداول الإحصائية على وجود علاقة ذات تأثير جوهري بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث الأداء الابتكاري والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات وان هناك اسهامات من جانب بعد الأداء الابتكاري في تفسير الفعالية التنظيمية.
- نتبين كذلك من نتائج الدراسة انه توجد علاقة ذات تأثير جوهري بين القدرة التنافسية للموارد البشرية من حيث التنمية الذاتية والمعرفة والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات وان هناك اسهامات من جانب بعد التنمية الذاتية والمعرفة في تفسير الفعالية التنظيمية.
- أوضحت نتائج الدراسة كذلك انه لا توجد فروق من جانب العينة والمتغيرات الديموغرافية تجاه القدرة التنافسية للموارد البشرية وهو ما يمثل اجماع على أهمية ابعاد القدرة التنافسية للموارد البشرية.
- في النتائج أيضا تبرز لنا نقطة مهمة أخرى هي ان ابعاد القدرة التنافسية للموارد البشرية تتكون من المهارات والكفاءات ، بالإضافة الى الأداء الابتكاري والتنمية الذاتية والمعرفة وهي مكونات يمكن ان يتسند عليها في ضوء نتائج الدراسة الحالية والدراسات التي

توافقت معها في هذا الخصوص لبناء قدرة تنافسية للموارد البشرية ، وان كان هذا لا يمنع من ان يتم دراسة ابعاد أخرى يمكن ان تضاف للقدرة التنافسية للموارد البشرية التي توصلت لها الدراسة الحالية.

- اتضح من نتائج الدراسة ان الفعالية التنظيمية بالهيئة العامة للاستعلامات تتمثل في القدرة على الاستمرار في بيئة الاعمال وتحقيق الاهداف المنشودة، مع الاستمرارية في التطوير والتفوق والانسجام مع المتغيرات المفاجئة، وامتلاك هيكل تنظيمي متطور ومرن وموارد بشرية متميزة مع تعظيم الاستفادة من كافة الموارد المتاحة لتحقيق التفوق والتغلب على التنافس في مجال العمل وهو ما تبين من نتائج الدراسة ان القدرة التنافسية للموارد البشرية في الهيئة بمكوناتها الثلاثة التي تم دراستها تسهم في تحقيق تلك الفعالية.

٢. التوصيات

في النتائج التي تم التوصل اليها تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات العملية التي تعزز من بناء القدرة التنافسية لدى الهيئة العامة للاستعلامات وتزيد من الفعالية التنظيمية لها :-

- تنصح الدراسة الحالية مسؤولي الهيئة العامة للاستعلامات بوضع برنامج زمني لصقل المهارات والكفاءات لدى العاملين في الهيئة بحيث تركز البرامج التدريبية على بناء وقياس الكفاءة الجوهرية للموارد البشرية وفي ضوء معايير وضوابط الفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات، بمعنى ان تصمم البرامج التدريبية في ضوء تلك المعايير.
- ينبغي على الهيئة العامة للاستعلامات ان تشجع العاملين على الأداء الابتكاري وان تقدم كل ما يحفزهم تجاه تقديم أنشطة مبتكرة تحسن من اسهامات الهيئة في أداء دورها وبما يؤدي الى بناء القدرة التنافسية للموارد البشرية وينسجم مع تحقيق الفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات.
- توصي الدراسة الحالية بان يكون هناك تشجيع من جانب قيادات الهيئة العامة للاستعلامات نحو نشر فكر وفلسفة التنمية الذاتية والمعرفة وان تتاح للعاملين مصادر معرفية متنوعة يمكنهم الرجوع اليها للاطلاع على كل ما

هو جديد ويسهم في تنمية معرفتهم وصقل مهاراتهم الذاتية في التخصصات التي يعملون فيها.

- يجب ان تضع الهيئة ضمن الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية مجموعة من المستهدفات والمؤشرات التي يمكن من خلالها قياس مقدار التطور في ابعاد ومكونات القدرة التنافسية للموارد البشرية لديها بحيث يؤدي ذلك الى معرفة مدى التقدم والتحسين في بناء تلك القدرة.
- تقترح الدراسة الحالية على مسئولى الهيئة العامة للاستعلامات ان توضع معايير عملية وتطبيقية لقياسات ومؤشرات يستدل من خلالها على درجة فعالية الهيئة بشكل يوضح للقيادات ما يجب اجراؤه لتعزيز تلك الفعالية .

هوامش الدراسة

1. David ,W.; Pei-Hua, C.; Tiffany , Y.; Chih-Yi H.. The effects of corporate social responsibility on brand equity and firm performance. **Journal of Business Research**, V. 68, 11, November 2015 pp.: 2232-2236.
2. Jane, M. ; Cramm, M. ; Strating, Roland, Bal; Anna, P.. A large-scale longitudinal study indicating the importance of perceived effectiveness, organizational and management support for innovative culture. **Social Science & Medicine**, V. 83, April 2013 pp.: 119-124.
3. Joris ,V.. The effectiveness and specificity of change management in a public organization: Transformational leadership and a bureaucratic organizational structure. **European Management Journal**, V. 32, 3, June2014 pp.: 373-382.
4. Maria Progoulaki, Ioannis Theotokas .Human resource management and competitive advantage: An application of resource-based view in the shipping industry. **Marine Policy**, Volu.34, no. 3, May 2010, pp.: 575-582.
5. Valentina Della Corte, Massimo Aria. Coopetition and sustainable competitive advantage. The case of tourist destinations. **Tourism Management**, Vol. 54, June 2016, pp.: 524-540.
6. Saad G. Yaseen, Dima Dajani, Yasmeen Hasan.The impact of intellectual capital on the competitive advantage: Applied study in Jordanian telecommunication companies. **Computers in Human Behavior**, Vol. 62, September 2016, pp.: 168-175.
7. Gholamhossein, M. ; Jamal, A. ; Leila Z. ; Hamid, R.. The effects of corporate social responsibility on organizational performance in the Iranian pharmaceutical industry: The mediating role of TQM. **Journal of Cleaner Production**, V. 135, 1, November 2016 pp.: 689-698.

8. Jane ,Y. and Chi-Wei, L... High performance work systems and organizational effectiveness: The mediating role of social capital. **Human Resource Management Review**, V. 25, 1, March2015 pp.: 126-137.
9. Romina Cheraghalizadeh & Mustafa Tumer. The effect of applied resources on competitive advantage in hotels: Mediation and moderation analysis .**Journal of Hospitality and Tourism Management**, Vol. 31, June 2017, pp.: 265-272.
10. Hongyi Mao, Shan Liu, Jinlong Zhang, Zhaohua Deng. Information technology resource, knowledge management capability, and competitive advantage: The moderating role of resource commitment. **International Journal of Information Management**, Vol. 36, no. 6, Part A, December 2016, pp.: 1062-1074.
11. Saad G. Yaseen, Dima Dajani, Yasmeen Hasan,**op.cit.**,p.169.
12. Maria Progoulaki, Ioannis Theotokas,**op.cit.**,p.575.
13. Sumon Kumar Bhaumik, Nigel Driffield, Ying Zhou.Country specific advantage, firm specific advantage and multinationality – Sources of competitive advantagein emerging markets: Evidence from the electronics industry in China. **International Business Review**, Vol. 25, no. 1, Part A, February 2016, pp.: 165-176.
14. Martie-Louise Verreyne, Damian Hine, Len Coote, Rachel Parker.Building a scale for dynamic learning capabilities: The role of resources, learning, competitive intent and routine patterning. **Journal of Business Research**, Vol. 69, no.10, October 2016, pp.: 4287-4303.
15. Maria Elena Baltazar Herrera. Creating competitive advantage by institutionalizing corporate social innovation. *Journal of Business Research*, Vol. 68, no. 7, July 2015 pp.: 1468-1474.
16. Rohana Othman, Roshayani Arshad, Nooraslinda Abdul Aris, Siti Maznah Mohd Arif. Organizational Resources and Sustained Competitive Advantage of Cooperative Organizations in Malaysia. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, Vol. 170, 27 January 2015, pp.: 120-127.
17. Omar Rabeaa Mahdi, Mahmoud Khalid Almsafir. The Role of Strategic Leadership in Building Sustainable Competitive Advantage in the Academic **Environment**. **Social and Behavioral Sciences**, Vol. 129, 15 May 2014, pp.: 289-296.
18. Kyung Hoon Kim, Byung Joo Jeon, Hong Seob Jung, Wei Lu, Joseph Jones.Effective employment brand equity through sustainable competitive advantage, marketing strategy, and corporate image. **Journal of Business Research**, Vol. 65, no. 11, November 2012, pp.: 1612-1617.
19. Agnieszka Rzepka. Inter-organizational Relations as a One of Sources of Competitive Advantage of Contemporary Enterprises in the Era of Globalization. **Procedia Engineering, Volume 174**, 2017, pp.: 161-170.
20. Anne-Wil Harzing, Axèle Giroud.The competitive advantage of nations: An application to academia. **Journal of Informatics**, Vol. 8, no. 1, January 2014, pp.: 29-42.
21. Stefan Strohmeier .Employee relationship management Realizing competitive advantage through information technology⁹. *Human Resource Management Review*, Vol. 23, no. 1, March 2013, pp.: 93-104.
22. Chun , W... Information culture and organizational effectiveness. **International Journal of Information Management**, V.33, 5, October 2014 pp.: 775-779.
23. Crystal, C. ; Chad , E. ; Cathy, L..2012. Measuring organizational effectiveness to develop strategies to promote retention in public child welfare. **Children and Youth Services Review**, V. 34, 1, January2013 pp.: 289-295.
24. David ,W.; Pei-Hua, C.; Tiffany , Y.; Chih-Yi H. **op.cit.**,p.2232.

25. Elisa ,A. and Heiko ,S.. Improving environmental performance through unit-level organizational citizenship behaviors for the environment: A capability perspective. **Journal of Environmental Management**, V. 182, 1 November2016 pp.: 48-58.
26. Elisabeth, B. ; Christian ,R. ; Torben, S... The Impact of Captive Innovation Offshoring on the Effectiveness of Organizational Adaptation. **Journal of International Management**, V. 21, 2, June2015 pp.: 150-165.
27. Gholamhossein, M. ; Jamal, A. ; Leila Z. ; Hamid, R.. **op.cit.**,p.690.
28. Jane, M. ; Cramm, M. ; Strating, Roland, Bal; Anna, P. **op.cit.**,p.119.
29. Kumaresan, C. and Swarooprani B... Knowledge Management as a Predictor of Organizational Effectiveness: The Role of Demographic and Employment Factors. **The Journal of Academic Librarianship**, V. 41, 6, November 2015 pp.: 758-763.
30. Oluwafemi ,O. ; Shaofeng ,L.; Irina ,N.; Ali ,A.. How knowledge sharing and business process contribute to organizational performance: Using the FSQCA approach. **Journal of Business Research**, V. 69, 11, November 2016 pp.: 5222-5227.
31. Pavel , K. and Vera K... Approaches to changing organizational structure: The effect of drivers and communication. **Journal of Business Research**, V. 69, 11, November 2016 pp.: 5169-5174.
32. Said , E. Managers' autonomy, strategic control, organizational politics and strategic planning effectiveness: An empirical investigation into missing links in the hotel sector. **Tourism Management**, V. 52, February..2016 pp.: 210-220.
33. Tuna, U.; Nimet, E.; Duygu C.. Individual and Organizational Effects of the Corporate Practices with the Mediating Role of Lean Entrepreneurship: Differences between Public and Private Sector in Turkey. **Social and Behavioral Sciences**, V. 210, 2 December 2015 pp.: 301-309.
34. Victoria, F.; Brian, D.; Shannon, A.; Amy, E.. Exploring relationships among organizational capacity, collaboration, and network change. **Psychosocial Intervention**, V. 24, 3, December 2015 pp.: 125-131.
35. Pavel , K. and Vera K.. **op.cit.**,p.5170.
36. Crystal, C. ; Chad , E. ; Cathy, L.. **op.cit.**,p.
37. Gholamhossein, M. ; Jamal, A. ; Leila Z. ; Hamid, R.. **op.cit.**,p.
38. Chun , W. **op.cit.**,p.775.
39. Pavel , K. and Vera K.. **op.cit.**,p.5171.

الملاحق

استمارة استقصاء

الاستاذ الفاضل الاستاذة الفاضلة

بعد التحية،

يطيب لي أن أشكركم مقدماً على استجابتكم الكريمة نحو إنجاز هذه الدراسة ومثمنة لكم تعاونكم المخلص، كما أود إحاطتكم علماً بأن هذه الاستبانة تتضمن عدداً من البنود والمحاوور التي القدرة التنافسية للموارد البشرية والفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات وأوضح لحضراتكم بعض المفاهيم المرتبطة بالدراسة

مفهوم الفعالية التنظيمية

قدرة المنظمة على الاستمرار في بيئة الاعمال وتحقيق الاهداف المنشودة، مع القدرة على الاستمرارية في التطوير والتفوق والانسجام مع المتغيرات المفاجئة، وامتلاك هيكل تنظيمي متطور ومرن وموارد بشرية متميزة مع تعظيم الاستفادة من كافة الموارد المتاحة لتحقيق التفوق والتغلب على التنافس في مجال العمل.

القدرة التنافسية للموارد البشرية

القدرات والمهارات والكفاءات غير التقليدية التي يمتلكها العاملين ولا تتواجد لدى العاملين في المؤسسات المشابهة بحيث يتم من خلالها توليد الأفكار غير التقليدية ووضع حلول ابتكارية للمشكلات واستكشاف المعرفة وبناء الخبرة الحيوية المهمة التي تسهم في تحقيق اهداف المؤسسة بسهولة ويسر والتغلب على التحديات.

أولاً: البيانات الديموغرافية المستوى الوظيفي موظف () رئيس قسم () مدير إدارة () رئيس قطاع () وكيل وزارة ()

مستوى الخبرة: 5-10 () 11-15 () 16-20 () اكثر من 21 ()

المستوى التعليمي : اقل من جامعي () جامعي () دراسات عليا () ماجستير () دكتوراه ()

ثانياً: رجاء ابداء الراي من وجهة نظركم الموقرة تجاه العناصر التي تقيس المهارات والكفاءات ضمن القدرة التنافسية للموارد البشرية بالهيئة العامة للاستعلامات

م	الفقرات	غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
١	يتسم العاملين في الهيئة بدرجة عالية من المهارات التفكيرية					
٢	تتواجد مهارات اتخاذ القرار على كافة المستويات لدى العاملين					
٣	يبادر العاملین باستخدام مهارتهم بشكل جيد في حل المشكلات					
٤	تسهم مهارات العاملين بالهيئة في زيادة إنتاجية الهيئة بشكل ملحوظ					
٥	تتوافر برامج تدريب متميزة تسهم في بناء المهارات المتنوعة لدى العاملين بالهيئة					
٦	تقيس الهيئة بشكل دوري المهارات والكفاءات الجوهرية لدى العاملين					
٧	تضع الهيئة خطة عملية لاستكشاف المهارات والكفاءات المتوافرة لدى العاملين بالهيئة					
٨	تسهم مهارات وكفاءات العاملين بالهيئة في سهولة تدفق إجراءات العمل					
٩	تؤدي مهارات وكفاءات العاملين بالهيئة الى تلبية احتياجات جمهور الهيئة بشكل متفوق					
١٠	لدى العاملين مهارات وقدرات تسهم في تحقيق جودة خدمات الهيئة					

ثالثاً: رجاء ابداء الراي من وجهة نظركم الموقرة تجاه العناصر التي تقيس الأداء الابتكاري ضمن القدرة التنافسية للموارد البشرية بالهيئة العامة للاستعلامات

م	الفقرات	غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
١	توفر الهيئة نظام متكامل لتشجيع الأداء الابتكاري لدى العاملين					
٢	يقدم العاملين بالهيئة أفكار ابتكارية للتغلب على مشكلات العمل					
٣	يتسم أداء العاملين بالهيئة بالسرعة والجودة المهنية المتخصصة					
٤	يعمل الأفراد بالهيئة وفق أداء ابتكاري يفوق تطلعات جمهور المستفيدين					
٥	يطور العاملين بالهيئة من اداؤهم من وقت لآخر وفق مستجدات العمل					
٦	يبتكر الافراد في أداء الإجراءات والدورة المستندية للعمل بالهيئة					

٧	يقدم العاملین مقترحات ابتكارية تطور من اداؤهم للخدمات التي تقدمها الهيئة للمستفيدين				
٨	يتسم أداء العاملین بالهيئة بمستوى يفوق الوصف الوظيفي المسند لهم				
٩	يتصف أداء العاملین بالهيئة بمعدلات منخفضة من الأخطاء المهنية				

رابعاً: رجاء ابداء الراي من وجهة نظركم الموقرة تجاه العناصر التي تقيس التنمية الذاتية والمعرفة ضمن القدرة التنافسية للموارد البشرية بالهيئة العامة للاستعلامات

م	الفقرات	غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
١	يهتم الافراد بالهيئة بالاطلاع على أحدث الممارسات في مجال التخصص					
٢	توفر الهيئة مكتبة متخصصة تتيح فرص الاطلاع على كل ما يخص مجال العمل					
٣	لدى العاملین الدوافع الذاتية لتنمية المهارات والمعرفة المتصلة بمجال العمل					
٤	يحرص الافراد بالهيئة على تطبيق كل ما تم اكتسابه في البرامج التدريبية					
٥	يوظف العاملین بالهيئة خبراتهم ومعرفتهم المتخصصة لخدمة مجالات العمل					
٦	يهتم العاملین بالهيئة باستكمال مسارات الدراسات العليا في التخصصات المختلفة					
٧	توفر الهيئة للأفراد فرص متنوعة لتنمية مهاراتهم وقدراتهم المختلفة					
٨	تكرم الهيئة الافراد الذين يحرزون تفوقاً في التنمية الذاتية والمعرفة التخصصية في مجال العمل بالهيئة					

خامساً: رجاء ابداء الراى من وجهة نظركم الموقرة تجاه العناصر التي تقيس الفعالية التنظيمية للهيئة العامة للاستعلامات

م	الفقرات	غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
١	يتسم الهيكل التنظيمي للهيئة بالمرونة الكافية					
٢	تضع الهيئة اهداف محددة لتطوير مجالات عملها					
٣	تقوم الهيئة بمراجعة وتطوير الاجراءات والدورة المستندية لإجراءات					

وانشطة العمل					
٤	تتسم الاهداف التي تضعها الهيئة بالوضوح لكل الافراد				
٥	تعتمد الهيئة على مبدا المشاركة من كل المستويات في وضع الاهداف				
٦	تمكن الاهداف الموضوعية الهيئة من التفوق في مجال عملها				
٧	لدى الهيئة المرونة الكافية للتأقلم مع المتغيرات البيئية المفاجئة				
٨	تحقق الهيئة نمو مستمر في بيئة ومجال عملها				
٩	يتسم العنصر البشرى بالهيئة بقدرات وكفاءات الابتكار والتطوير				
١٠	تطبق الهيئة اساليب تنظيمية حديثة تمكنها من حسن توظيف مواردها				
١١	تسهم الوحدات التنظيمية بالهيئة في تلبية الاحتياجات والمواصفات المطلوبة				
١٢	تحرص الهيئة على توفير بيئة تنظيمية محفزة ورفع مستوى الرضا لدى الموارد البشرية				
١٣	تدرس الهيئة اسباب الاخفاق في تحقيق الاهداف التنظيمية ووضع الحلول المناسبة لها				

سادساً: من وجهة نظركم ما هي أهم المعوقات المتعلقة بالقدرة التنافسية للموارد البشرية والفعالية التنظيمية بالهيئة العامة للاستعلامات ؟

.....

سادساً: من وجهة نظركم ما هي اهم الحلول المقترحة للتغلب على تلك المعوقات ؟

.....

خالص تقديري والشكر لكم لمساهمتمكم البناءة في اعداد الدراسة

الباحثة

ايميل

واتس اب