



The Impact of the Internal Environment on Organizational Performance: A Field Study of the Golden Spark Oil Company A field study on the Sharara Al-Dhahabiya Oil Company

Habiba Mohamed Abdel-Aal¹ - Aml Almuhtar Hamoudah²

Faculty of Economics - Department of Business Administration - Zawia University
Higher Institute of Science and Technology / Ziltén

habeba31121995@gmail.com - a.hamouda@zu.edu.ly

Received: 15.09-2024 | Accepted: 10. 10.-2024 | Published at: 31. 12.-2024 | DOI: 10.26629/uzjes.2024.01

ABSTRACT

This study mainly aimed to explain the impact of the internal environment on the performance of the organization. This study started from the existence of a problem that was formulated in the following question: What is the impact of the internal environment on the performance of the organization on the employees of the Golden Spark Oil Company, Tripoli? The classroom curriculum and the analytical approach were followed to ensure the harmony of these curricula with For the purposes of the study, the data was collected from primary sources based on the questionnaire form, and then the researcher tabulated, analyzed and interpreted the data. The study population consists of all employees of Al-Sharara Al-Dhahabiya Company. For the oil sector, which numbered 220 male and female employees, and to properly represent the study population, a simple random sample of the study population was chosen, with a size of 130 male and female employees. The statistical package program was used to analyze the data, and the following most important results were reached:

1. The results chart on the availability of human and financial resources variables At a medium level, as the weighted arithmetic mean of human resources and financial resources reached.
2. The results indicated the presence of a statistically significant effect of the internal environment variables (human resources - financial resources - organizational structure - organizational culture)
3. The results indicated some statements related to job satisfaction, weakness and spectral satisfaction among employees, and that the company does not take into account the methods and advantages that contribute to reaching it.

key words: Internal environment, organizational performance, Golden Spark Oil Company



أثر البيئة الداخلية في أداء المنظمة دراسة ميدانية علي شركة الشرارة الذهبية النفطية

حبيبة محمد عبدالعال - أمل المختار حمودة،

كلية الاقتصاد - قسم إدارة الأعمال - جامعة الزاوية

المعهد العالي للعلوم والتقنية / زلطن

EMAIL : habeba31121995@gmail.com

EMAIL: a.hamouda@zu.edu.ly

تاريخ النشر: 2024/12/31م

تاريخ القبول: 2024/10/10م

تاريخ الاستلام: 2024/09/15م

الملخص:

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي الي بيان أثر البيئة الداخلية على أداء المنظمة حيث انطلقت هذه الدراسة من وجود مشكلة تم صياغتها في التساؤل التالي :ما أثر البيئة الداخلية على أداء المنظمة علي موظفي شركة الشرارة الذهبية النفطية طرابلس وتم اتباع المنهج الصفي والمنهج التحليلي لانسجام هذه المناهج مع أغراض الدراسة حيث تم جمع البيانات من المصادر الأولية اعتمادا علي استمارة الاستبيان ومن تم قامت الباحثة بتبويب البيانات وتحليلها وتفسيرها ،ويتألف مجتمع الدراسة جميع العاملين بشركة الشرارة الذهبية للنفط والبالغ عددهم 220 موظف وموظفة ولتمتيل مجتمع الدراسة تمتيلا صحيحا تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مجتمع الدراسة وبجسم 130موظف وموظفة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية في تحليل البيانات وتم التوصل الي اهم النتائج التالية :

1-الشارت النتائج علي توفر متغيرات الموارد البشرية والمالية بدرجة متوسطة للموارد البشرية والموارد المالية .

2-اشارت النتائج علي وجود اثر دو دلالة إحصائية لمتغيرات البيئة الداخلية (الموارد البشرية -الموارد المالية -الهيكل التنظيمي- الثقافة التنظيمية)

3-اشارت النتائج علي بعض العبارات الخاصة بالرضا الوظيفي ضعف ورضا وظيفي لدي العاملين وان الشركة لا تضع في عين الاعتبار الطرق والمزايا التي تساهم في الوصول اليه.

الكلمات الافتتاحية: البيئة الداخلية، أداء المنظمة، شركة الشرارة الذهبية النفطية

الإطار العام للدراسة

المقدمة

نتعيش في عصرنا الحديث العديد من التقلبات البيئية، التي تؤدي إلى خلق ظروف ومتغيرات التي تؤثر علي البيئة الداخلية والتي تعيق وتهدد مستوى بقاء واستمرار المنظمات، ولمواجهة ومواكبة ذلك

تحتاج المنظمة إلى التنظيم الجيد والاستعداد المناسب للتغلب عليها عند حدوثها، الأمر الذي يستدعي أيضا الاهتمام بالبيئة الداخلية وعناصرها، وما تحدثه من تأثيرات تقيد وتعرقل مجال أدائها لأعمالها، وذلك يساعد على معرفة نقاط القوة والضعف، وكيفية إمكانية استغلال الفرص المتوفرة في البيئة المحيطة ومواكب التطورات البيئية وكيفية التعامل معها، ومن ذلك يرى الباحثون والمهتمون في مجال الإدارة الإستراتيجية أن البيئة الداخلية هي عبارة عن مجموعة من عناصر مرتبطة بالكيان الداخلي للمنظمة ارتباطا وثيقا به، وتتمثل في الموارد والثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي وتفرض نفسها على بيئة العمل بشكل موثر، مما يتطلب إحداث تغييرات وتطورات لمواكبتها ومواجهتها، الأمر الذي يجعل المنظمة لا تستطيع أن تقف مكتوفة الأيدي أمام تلك التغييرات، بل يجب أن تبادر ببيان ومعرفة المتغيرات المؤثرة وتهيئة التنظيم الداخلي، ويعني ذلك الفحص السليم والتدقيق التفصيلي للتنظيم الداخلي للمنظمة فأمام المنظمة تحديات كثيرة في مواجهة مستقبلها، وتعمل المنظمات الحكومية وغيرها من المنظمات الأخرى جاهدة في تحسين وتطوير مستوى أدائها، للمحافظة على قدرتها الإنتاجية وموقعها التنافسي في ظل تلك التحديات والصعوبات المحيطة به، وتسعى هذه الدراسة استكشاف وتعزيز اثر البيئة الداخلية بمكوناتها المختلفة علي أداء المنظمة من خلال تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات ومدي اسهامها في تحسين الكفاءة والإنتاجية كما يهدف الي تقديم رؤي وتوصيات تساهم في تعزيز كفاءة البيئة الداخلية لتحقيق التميز التنظيمي والاستمرار والنجاح.

أولاً: مشكلة الدراسة

تمرا لمؤسسات الليبية اليوم بعدة ظروف وتحديات كبيرة، متأثرة بما يحدث من تطورات وتقلبات، تعيق مستوى أدائها بشكل كبير، وتبرز أيضا البيئة الداخلية بعناصرها تأثيرات كبيرة تعرقل مستوى تنفيذ ومتابعة العمليات، مما جعل ذلك الخطر يلاحقها ويلازمها، الأمر الذي يستدعي مواكبة تلك التغييرات والتكيف معها وعكس ذلك على مستوى الأداء المؤسسي للمؤسسات وهذا ما شجع الباحثة على الاهتمام بموضوع الدراسة وبهذا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

ما أثر البيئة الداخلية على أداء المنظمة ؟

ويتفرع منها الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1-ما هو اثر الموارد المادية علي أداء المنظمة؟
- 2-ما هو اثر الموارد البشرية علي أداء المنظمة؟
- 3-ما هو اثر الثقافة التنظيمية علي أداء المنظمة؟
- 4-ما هو اثر الهيكل التنظيمي علي أداء المنظمة ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية النفطية - طرابلس

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد المالية وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية النفطية - طرابلس

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية النفطية - طرابلس

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الثقافة التنظيمية و أداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية النفطية - طرابلس

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الهيكل التنظيمي وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية النفطية - طرابلس

ثالثا : أهداف الدراسة

يهدف هذه الدراسة إلى :

1- معرفة وتحديد أثر المتغيرات البيئية الداخلية والمتمثلة في (الموارد المالية ، الموارد البشرية ، الثقافة التنظيمية ، الهيكل التنظيمي) في أداء المنظمة .

2- معرفة وتحديد واقع متغيرات البيئة الداخلية بالشركة قيد الدراسة .

3- التعرف على مستوى الأداء المؤسسي بالشركة قيد الدراسة .

4- التوصل إلى حلول وتوصيات لزيادة المؤامة بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة

رابعا : أهمية الدراسة

1- تكمن أهمية الدراسة بالنسبة للباحثة في زيادة المعرفة العلمية للمساهمة في معالجة المشكلات التي تواجه أداء المنظمات .

2- بالنسبة للمجتمع فان البحث يعتبر ذات فائدة علمية واقتصادية من خلال التعرف على أثر المتغيرات البيئة على أداء المنظمة .

3- بالنسبة للشركة محل الدراسة التعرف على أثر بيئتها الداخلية على أدائها وتزويد الشركة بالنتائج والتوصيات التي تساعد في علاج أي قصور في أدائها يكون ناتجا عن متغيرات بيئتها الداخلية .

خامسا : منهجية الدراسة

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وتحليلها وذلك لأن هذا المنهج يتناسب مع طبيعة المشكلة .

مصادر جمع البيانات

1- المصادر الأولية : تتمثل في المقابلات الشخصية مع القيادات الإدارية في الشركة محل الدراسة و معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة سيتم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، والتي ستصمم خصيصا لهذا الغرض، حيث يتم تحكيمها من قبل مختصين، ومن ثم توزيعها على عينة الدراسة في شركة الشرارة الذهبية النفطية.

2- المصادر الثانوية : وتتمثل في الكتب والدراسات السابقة ، والمجلات العلمية ، والإنترنت .

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من (المدراء والمشرفين بالإدارات و رؤساء الأقسام الإدارية) حيث يبلغ حجم المجتمع (220) موظف وموظفة وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (130) مفردة .

سادسا : حدود الدراسة

1- الحدود الزمنية : أجريت هذه الدراسة في سنة 2023

2- الحدود المكانية : شركة الشرارة الذهبية النفطية – طرابلس

3- الحدود الموضوعية : تم التركيز في الدراسة على أثر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، الموارد المالية ، الموارد البشرية ، الثقافة التنظيمية ،) في أداء المنظمة.

سابعا : مصطلحات الدراسة

1- **البيئة الداخلية :** هي تلك البيئة التي توجد داخل اطر المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرف أداء العمل والتقنية المستخدمة والقوانين

الخاصة بالمنظمة بما فيها هيكل التنظيم الرسمي وغير الرسمي ومجموعات العمل الرسمية وأنماط الاتصالات ، والنمط القيادي داخل المنظمة (العميان:2013،305) .

2- **البيئة الخارجية** : هي مجمل المكونات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقانونية والثقافية وما يرتبط بها من متغيرات يكون لها تأثير غير مباشر في أغلب الحالات على منظمات الأعمال

3- **الموارد المالية** : هي مزيج من وسائل توليد الأموال سواء كانت خارجية عن طريق الإقراض والتسهيلات المصرفية أو الداخلية عن طريق طرح أسهم جديدة للاكتتاب العام ، وتشمل قدرة المنظمة على الاقتراض من المؤسسات المالية (الشهودي،2013:141)

4- **الموارد البشرية** : هي جميع العاملين الذين يعملون بالمنظمة، روسا ومرؤوسين، والذين جراء توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة الثقافة التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية (عبد الرحمن:2010،19) .

5- **الهيكل التنظيمي** : هو عبارة عن إطار لجميع العاملين تظهر فيه خطوط السلطة والمسؤولية ونطاق الإشراف من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا، وكذلك يوضح الإدارات المختلفة في المستوى الواحد (العتيبي وآخرون،2014:124) .

6- **الثقافة التنظيمية** : هي مجموعة من القيم المشتركة والتي تحكم تفاعل أعضاء المنظمة مع بعضها البعض وتحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية (خولة،2015:24).

7- **المنظمة** : هي وحدة اجتماعية هادفة، ذات تكوين اجتماعي منظم ومنسق يتفاعل فيها الأفراد ضمن حدود معينة من أجل تحقيق أهداف مشتركة (الطيب،2007:42).

8- **الأداء** : هو قدرة المنظمة على الاستمرار والبقاء، وتحقيق التوازن بين المساهمين والعمال (عبد الله،2015:21).

ثامنا : الدراسات السابقة

1- **دراسة (القماطي :2015) بعنوان : البيئة الداخلية وأثرها في الإبداع الإداري دراسة ميدانية على الإدارة العامة للجامعة الأسمرية الإسلامية- ليبيا** هدفت هذه الدراسة إلي معرفة هل هناك تأثير للبيئة الداخلية في الإبداع الإداري داخل الجامعة وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها وجود درجة عالية من

المركزية في اتخاذ القرارات وقد أوصت الدراسة بمايلي تجنب المركزية في عملية اتخاذ القرار والاهتمام بآراء ومقترحات المواطنين

2- دراسة (سعد:2010) بعنوان بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العاملين في المستشفيات العامة في مدينة بنغازي - ليبيا

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة بيئة العمل الداخلية بالأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات العامة في مدينة بنغازي وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود بيئة ملائمة لأداء العمل ، وغياب برامج التوعية والتثقيف وعدم وضوح المسؤوليات والصلاحيات ، وقد توصلت الدراسة للتوصيات التالية: ضرورة توفر الخدمات الصحية والعمل على توفير بيئة العمل المادية ووضع معايير للأداء .

3- دراسة (الشارف:2007) بعنوان المؤثرات البيئية وعلاقتها بفاعلية المنظمة، دراسة تطبيقية على المصارف الأهلية بليبيا من سنة 1994 - 2003 .

هدفت الدراسة إلى دراسة ومناقشة مناقشة المؤثرات البيئية وعلاقتها بفاعلية المنظمة وتضمنت هذه الدراسة عدة نتائج منها: ضعف المورد البشري من الناحية العلمية والعملية وتدني كفاءة أداء المصرف وضعف التخطيط الاستراتيجي داخل المصرف وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها : اعتماد معياري الخبرة والتخصص، وألأخذ في الاعتبار المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية

4- دراسة (الشيباني: 2017) بعنوان تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بمستوى أداء المنظمات الصحية ، دراسة تطبيقية بالمستشفيات الحكومية بمدينة طرابلس

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التخطيط الموارد البشرية ومستوى الأداء بالمنظمات الصحية ، محل الدراسة، واعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، الذي جمع بين الوصف والتحليل، واستخدم الباحث استمارة الاستبيان اعت كأداة لجمع البيانات ، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها : أن هناك علاقة طردية بين مستوى اهتمام إدارت إدارات المنظمات الصحية محل الدراسة للأساليب العلمية في تخطيط الموارد البشرية .

الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم البيئة

أن البيئة أو المحيط تمثل المساحة أو الإطار أو المجال الحيوي الذي توجد فيه المنظمة وتعمل من خلاله، وإن كل مايقع خارج حدود التنظيم أو داخله يدخل في مفهوم وإطار البيئة ، ويتسع مفهوم البيئة ليشمل البيئة العامة وهي كل ما هو خارج إطار التنظيم بما في ذلك الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والقانونية والطبيعية والمحلية والدولية التي يعمل فيها التنظيم، أما البيئة الأكثر تحديدا وتأثيرا فهي مايؤثر على التنظيم بشكل مباشر بدءا من المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة، والإطراف ذات العلاقة مع التنظيم (القيروتي، 2013: 219).

ثانيا : أنواع بيئة العمل

1- البيئة الخارجية

تتضمن كافة العوامل الكامنة خارج نطاق المؤسسة التي تتفاعل مع عملها وتؤدي إلي دعمه أو عرقلته وهي عبارة عن نوعين من البيئة بيئة عامة وبيئة خاصة (جبتور، 2007: 145) .

2- البيئة الداخلية

يقصد بالبيئة الداخلية جميع الموارد والامكانيات والطاقات والقدرات الداخلية التي تستخدمها المنظمة في ممارسة وظائفها لخلق ميزة تنافسية (السنهوري، 2013: 183) .

أهمية فهم ودراسة البيئة الداخلية للمؤسسة

لمعرفة بيان نقاط القوة والضعف للمؤسسة، يتطلب ذلك تحليل كل عنصر من عناصر البيئة الداخلية، مع الاستعانة بنتائج تحليل البيئة الداخلية لتجنب العوائق والتعقيدات، وذلك وفق النقاط الآتية :

1- الفهم الدقيق للبيئة الداخلية وعناصر القوة والضعف في المؤسسة ، وجعل خياراتها الإستراتيجية واقعية وممكنة التنفيذ، أخذت بالحسبان الاستغلال والاستخدام الكفؤ لهذه العناصر إلى أقص حدود في اقتناص الفرصة، وتجنب التهديدات والمخاطر المتوقعة .

2- تعالج المشاكل التي تواجهها المؤسسة بصورة دقيقة وواضحة (دواد، 2018: 17) .

3- تحديد وتوضيح المتغيرات التي حدثت في المؤسسة، والتي من الممكن أن تحدث تغيرات على النظم والأهدا4- توضيح وتحديث اتجاهات المؤسسة وأساليب تطويرها (الأشهب، 2015: 24).

5- يتيح الفهم للبيئة الداخلية في المؤسسة معرفة طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها هذه المؤسسة تقديم وتحقيق الأداء .

6- يساعد على تحديد نقاط القوة وتعزيزها للاستفادة منها، والبحث عن طريق تدعيمها مستقبلا (الطيبي، 2013: 188).

العوامل المؤثرة في البيئة الداخلية

- 1- **حجم التنظيم** : ويعرف حجم التنظيم بأنه عدد ن الأشخاص الذين يعملون في مكان محدد لإنجاز هدف معين تحكمهم القوانين والأنظمة والسياسات والأساليب الرسمية الأخرى .
- 2- **خصائص العاملين** : هناك بعض العاملين الذين يفضلون بيئة المنظمة التامة فيها يفضل آخرون بيئة تنظيمية غير تامة التنظيم من اجل تشكيلها وتركيبها بشكل إبداعي لإظهار كفاءتهم وقدرتهم .
- 3- **إدراك تعقيدات البيئة** : من العوامل المهمة التي تؤثر على تصميم التنظيم وهو كيفية إدراك المسؤول لتعقيدات البيئة (المغربي، 2004: 286) .

ثالثا : عناصر البيئة الداخلية

- 1- **الهيكل التنظيمي** الهيكل التنظيمي في ذالك البناء الرسمي الذي يوضح ويحدد كيفية توزيع المهام والواجبات، والمسؤول الذي يتبع له كل موظف، وأدوات التنسيق الرسمية ، وأنماط التفاعل الواجب اتباعها وتطبيقها من أجل تحقيق أهداف معينة في المؤسسة (سالم، 2018: 23) .

2- الموارد

فهي عبارة عن مجموعة الأوصال التي تتحكم بها المؤسسة ، وتشمل هذه الأوصال الموارد المتاحة للمؤسسة، والمتمثلة في الموارد البشرية، والموارد المالية، والموارد المادية والمعلوماتية (ذرة، 2014: 129) .

3- الثقافة التنظيمية

تشمل ثقافة أي مؤسسة مجموعة من القيم والمعايير والمثاليات الأساسية التي توجه سلوك الأفراد في المؤسسة وتساعد على فهم بيئة المؤسسة، ومن أهمها الآتي (ارحومة، 2019: 38)

أولا : مفهوم الأداء

إن العديد من البحوث والدراسات تناولت موضوع الأداء من كافة جوانبه، لكنها تتوصل إلى اتفاق أو أجماع حول مفهوم محدد للأداء، لارتباطه بالمتغيرات والعوامل البيئية الداخلية والخارجية المختلفة، وتداخلها وتشعبها وتأثيرها المتبادل، وكذلك لاختلاف وتباين وجهات نظر الباحثين في استعمال مصطلح الأداء (عبدالله، 2015: 21)

وقد عرف الأداء هو محصلة المؤسسة على استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة (الغالبى وإدريس، 2009: 21) .

ثانيا : مداخل الأداء

تتعد مداخل الأداء في منظمات الأعمال تبعا لاختلاف أعمالها وطبيعة نشاطها، وسنتناول الأهم منها على النحو التالي :

- 1- **مدخل تعظيم الربح** : وبموجبه تعد الربحية هدفا إستراتيجيا وفقا لمتطلبات دورة حياة الصناعة ،كما يعرف الربح بأنه العوائد الفائضة بعد تغطية كلف المدخلات
- 2- **مدخل تعظيم قيمة المساهمين** :إن الافتراض الأساس هو أن المؤسسات تعمل من أجل تعظيم مصالح المالكين والمؤسسين، وإن تعظيم ثروة المالكين تعني بالضرورة تعظيم قيمة الأسهم .
- 3- **مدخل القيم التنافسية** : ويوصف الأداء الاستراتيجي بموجبه وفقا لمؤشرين : الأول مستوى التركيز سوى كان داخليا أو خارجيا، أي علاقة المؤسسة ببيئتها، والثاني الهيكل ماذا كان مستقرا
- 4- **مدخل تعظيم القيمة المضافة** : فإ الأداء الإستراتيجي هو الدالة الكلية للأداء المالي والتشغيلي، ومعدل الإبداع ورضا الزبون، ويسعى المدخل إلى ترجمة الأهداف الإستراتيجية .

ثالثا : مفهوم قياس الأداء

ويعرف قياس الأداء بأنه المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المنظمة وتوثيقها والمحافظة عليها .

رابعا : نماذج قياس الأداء

تختلف وتتعدى نماذج الأداء حسب النتائج المرغوب قياسها والمراد تحقيقه والوصول إليه ونبرز اهمها في الآتي :

- 1- **الإستثمار في الأفراد** :والذي يتمثل في تنمية العنصر من جميع الجوانب .
- 2- **نموذج يعرف بالأيزو** :يعتمد هذا على أن كفاءة وفاعلية الجهاز الحكومي في تقييم خدمات ذات الجودة العالية تكمن في درجة التكامل من أنشطة الجهاز الحكومي .
- 3- **نموذج جودة الخدمة** : ويستخدم لقياس مايعرف بفجوات جودة الخدمة والذي استحوذ على القبول من قبل الباحثين بسبب مصداقية وإمكانية تطبيقه عمليا .
- 4- **نموذج الستة سيجما** : يمكن استخدامها لتحسين العمليات وتحقيق أعلى مستويات رضا للعملاء .
- 5- **نموذج تحليل مغلف البيانات** : يعد الطريقة المناسبة لعمل تحليل الكفاءة عندما تكون هناك مدخلات ومخرجات متعددة يتم قياسها بوحدات مختلفة .
- 6- **بطاقة الأداء المتوازن** : تعمل على تطبيق التكامل والتوازن بين المقاييس المالية وغير المالية (الغالبي وإدريس، 2009: 68).

خامسا : تصنيف مقاييس الأداء

يعد تصنيف مقاييس الأداء من ضمن التصنيفات الستة العامة وتتمثل في الآتي :

- 1- **الفاعلية** :تعد من خصائص العمليات،والتي تشير إلى درجة مطابقة المخرجات لمتطلبات المؤسسة
- 2- **الكفاءة** : تشير إلى درجة خروج عمليات المؤسسة بالنتائج المطلوبة بأدنى كلفة من الموارد .
- 3- **الجودة** :هي مستوى تلبية المنتج أو الخدمة لمتطلبات وتوقعات العملاء .

4- التوقيت : تقيس مدى إنجاز العمل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد له .

5- الإنتاجية : وهي القيمة المضافة من قبل العملية مقسومة على قيمة العمل ورأس المال.

6- السلامة : تقيس جانب اللياقة العامة الكلية للمؤسسة وبيئة العمل للعامل .

الفصل الثاني: الجانب العملي.

أولاً- نبذة مختصرة عن شركة الشرارة الذهبية النفطية

نشأة الشركة: تأسست شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية سنة 2007 م وهي أحدث ثلاث شركات من شركة البريقة لتسويق النفط وقد باشرت الشركة أعمالها في 6 / 7 / 2008 م .

شركة الشرارة الذهبية (172) محطة توزيع وقود موزعة على جميع مناطق ومدن ليبيا بالإضافة إلى نشاط تزويد السفن وتزويد القطاعات العامة والشركات الاستثمارية في ليبيا كما يشمل نشاط الشركة استيراد وتوزيع الزيوت المعدنية بأنواعها وبعض المشتقات النفطية .

ثانيا :منهجية الدراسة:

ويقصد بمنهجية الدراسة معرفة الخطوط التي اتبعتها الباحثة في سبيل إجراء الدراسة الميدانية وتتمثل الخطوات في الآتي:

1-منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لانسجام هذا المنهج مع طبيعة وأغراض الدراسة وتم جمع البيانات من مصادرها الأولية بالاعتماد على استمارة الاستبيان، ومن ثم تبويب البيانات وتحليلها وتفسيرها.

2-مجتمع الدراسة:

ويشمل مجتمع الدراسة مدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الوحدات بشركة الشرارة الذهبية النفطية بطرابلس والبالغ عددهم (220).

3-عينة الدراسة:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة وعددها (130) مفردة ونسبة (63%) من حجم المجتمع الأصلي.

الجدول رقم (1) توزيع العينة وحركة الاستبانة

البيان	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المفقودة	الاستمارات الغير صالحة للتحليل	الاستمارات الخاضعة للتحليل	نسبة العينة من الاستمارات الموزعة	نسبة العينة الخاضعة للتحليل من المجتمع الأصلي
الإجمالي	130	7	3	120	90%	57.69%

4-أداة الدراسة:

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات حتى يتم اختبار الفرضيات الخاصة بموضوع الدراسة وتم تصميم استمارة استبيان خاصة بموضوع الدراسة، وبعد التحكم أصبحت الاستمارة جاهزة.

5-مقياس الدراسة:

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على عبارات بنود الاستبانة الجزء الأول المتمثل في البيئة الداخلية والجزء الثاني المتمثل في أداة المنظمة وذلك لقياس درجة موافقة العينة على الفقرات المكونة لهذه الأجزاء من الاستبانة وتتحصّر الإجابات وفق المقياس في [(غير موافق بشدة)، (غير موافق)، (محايد)، (موافق)، (موافق بشدة)].

جدول رقم (2) مقياس الدراسة المعتمد الخماسي

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وبناء على ذلك اعتبر الوسط الحسابي الافتراضي يساوي 3 باعتبار أن $1 + 2 + 3 + 4 + 5 = 15$ وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من 2.5 تعتبر درجة الموافقة منخفضة والتي قيمتها ≥ 2.5 من 2.5 إلى 3.5 تعتبر درجة الموافقة متوسطة والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من 3.5 تعتبر عن درجة الموافقة مرتفعة.

ثالثاً - عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة

أ-تحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (3) التوزيع التكراري لمفردات العينة الخاصة بالبيانات الشخصية

النسبة	التكرار	1-الجنس
90%	108	ذكر
10%	12	أنثى
100%	120	المجموع
النسبة	التكرار	2- العمر
1.7%	2	25 سنة فأقل
19.2%	23	من 26 سنة 35 سنة
30.8%	37	من 36 سنة إلى 45 سنة
48.3%	58	من 46 سنة فأكثر
100%	120	المجموع

النسبة	التكرار	3-الخبرة
5.8%	7	أقل من 5 سنوات
19.2%	23	من 5 إلى 9 سنوات
30%	36	من 10 إلى 14 سنة
45%	54	من 15 سنة فأكثر
100%	120	المجموع
النسبة	التكرار	4-المركز الوظيفي
5%	6	مدير إدارة
5.8%	7	مساعد مدير إدارة
37.5%	45	مدير مكتب
46.7%	56	رئيس قسم
5%	6	مدير وحدة إدارية
100%	120	المجموع
النسبة	التكرار	5-المؤهل العلمي
25.9%	31	دبلوم عالي
60.8%	73	بكالوريوس
10.8%	13	ماجستير
2.5%	3	دكتوراه
100%	120	المجموع

1-الجنس:

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن عدد الذكور بلغ (108) مفردة وبنسبة 90% من إجمالي العينة وهو أكبر من عدد الإناث البالغ عددهم (12) مفردة بنسبة 10% من إجمالي مفردات العينة.

1-العمر:

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن عدد الأشخاص الذين أعمارهم (من 46 سنة فأكثر) (58) أكبر عدداً بنسبة (48.3) من إجمالي مفردات العينة، يليهم عدد الأشخاص والتي أعمارهم من (36 سنة إلى 45 سنة) حيث بلغ عددهم (37) شخص بنسبة (30.8%) من إجمال مفردات العينة يليهم الأشخاص الذين أعمارهم (من 26 سنة إلى 35 سنة) بنسبة (19.2%) من إجمالي مفردات العينة في حين بلغ عدد الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن (25 سنة) 2 شخص بنسبة (1.7%) من إجمالي مفردات العينة.

2- الخبرة:

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن أكثر نسبة كانت من فئة (15 فأكثر) بنسبة (45%) ثم فئة (من 10 إلى 14 سنة) بنسبة (30%) ثم الذين تتراوح خبرتهم من (5 إلى 9 سنوات) بنسبة (19.2%) ثم الأشخاص الذين خبرتهم تتراوح من (أقل من 5 سنوات) بنسبة (5.8%).

3- المركز الوظيفي:

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن أكبر عدد من الموظفين من فئة (رئيس القسم) والبالغ عددهم 56 بنسبة (46.7%) ثم فئة (مدير مكتب) بنسبة (37.5%) ثم يليها وظيفة (مساعد مدير إدارة) بنسبة (5.8%) ثم تأتي وظيفة (مدير وحدة إدارية) بنسبة (5%).

4- المؤهل العلمي:

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن أكثر نسبة هم من حملة البكالوريوس بنسبة (60.8%) من إجمالي مفردات العينة ثم يليه الدبلوم العالي بنسبة (19.2%) من إجمالي مفردات العينة ثم حملة الماجستير بنسبة (10.8%) من إجمالي مفردات العينة ثم حملة الدكتوراه بنسبة (2.5%).

ب- وصف متغيرات الدراسة:

البعد الأول: الهيكل التنظيمي

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات الهيكل التنظيمي

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	يتم توجيه العاملين باتباع التسلسل الهرمي في المعاملات بالشركة	3.46	1.060	4.735	0.000
2	يتصف الهيكل التنظيمي بوجود الكثير من الجمود والروتينية	3.32	1.174	2.955	0.000
3	يسهم استعمال التقنيات الحديثة في تسهيل الاتصالات بين الإدارات والأقسام بالشركة	3.23	.974	2.530	0.000
4	تعدد المستويات التنظيمية بالهيكل التنظيمي الحالي يعمل على تأخير اتخاذ القرارات والبطء في تعميمها بين الإدارات والأقسام بالشركة	3.31	1.194	2.829	0.000
5	تقوم إدارة الشركة بتقويض القليل من السلطات إلى المستويات الإدارية الأدنى	3.46	1.52	3.360	0.000
	الهيكل التنظيمي	3.35	.728	3.319	0.000

يتبين من الجدول السابق أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالهيكل الوظيفي جاءت بدرجة (3.35) وبانحراف معياري (0.728) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أكبر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة موافقين على توافر متغير الهيكل التنظيمي بدرجة متوسطة.

البعد الثاني: الموارد البشرية

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات الموارد البشرية

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	تطبق الشركة الدليل المعتمد لوصف وتوصيف الوظائف	3.34	1.11	3.368	0.001
2	تنفذ الشركة برامج تدريب متطورة ومستمرة بجميع العاملين سنوياً في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	3.33	1.162	3.143	0.002
3	تستخدم الإدارة معايير واضحة ودقيقة لتقييم أداء العاملين داخل الشركة	3.27	1.084	3.705	0.000
4	لدى الشركة خطة إستراتيجية واضحة للموارد البشرية	3.36	1.194	3.288	0.001
5	يتوفر لدى الشركة هيكل مرتبات يتناسب مع درجة الوظيفة والمهام الموكلة للعاملين	3.39	1.169	3.671	0.000
	الموارد البشرية	3.35	1.143	5.725	0.000

يتبين من الجدول رقم (5) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالموارد البشرية جاءت بدرجة (3.35) وبانحراف معياري (1.143) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط أكبر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة فهذا يدل على أن أفراد العينة موافقين على توافر متغير الموارد البشرية بدرجة متوسطة.

البعد الثالث: الموارد المالية

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات الموارد المالية

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	تخصص الشركة مبالغ مالية لإعداد دراسات بحوث مختلفة المجالات	3.46	1.122	4.475	0.000
2	توفر الشركة الإمكانيات المالية اللازمة لشراء أجهزة	3.53	1.107	5.277	0.000
3	تضع الشركة في عين الاعتبار الأموال اللازمة للعوائق والصعوبات التي تواجه سير العمل	3.51	1.108	5.027	0.000
4	ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات	3.35	1.082	3.544	0.001
	الموارد المالية	3.46	1.104	4.580	0.000

يتبين من الجدول رقم (6) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالموارد المالية جاءت بدرجة (3.46) وبانحراف معياري (1.104) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أكبر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة موافقين على توافر متغير الموارد المالية بدرجة متوسطة.

البعد الرابع: الثقافة التنظيمية

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T من فقرات البعد الرابع الثقافة التنظيمية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	تحرص الشركة على إعطاء العاملين بها قيمة وشخصية متميزة	3.54	1.099	5.398	0.000
2	تشجيع الثقافة السائدة بين العاملين في الشركة على الإبداع والابتكار وتقبل التطور التكنولوجي المستخدمة في بيئة الأعمال	3.43	1.097	4.242	0.000
3	تقوم الشركة بدعم ثقافة المنظمة الحالية بتطبيق مبادئ وأسس التغير الأفضل	3.40	1.080	4.057	0.000

4	تسعى الأعراف السائدة بين العاملين إلى التكيف مع التطورات التكنولوجية المستخدمة في بيئة العمل	3.40	1.205	3.636	0.000
5	تتسم القرارات الإستراتيجية التي تتخذها الشركة بأنها مدروسة ورشيقة	3.29	1.126	2.838	0.005
	الثقافة التنظيمية	3.41	0.896	4.034	0.000

يتبين من الجدول رقم (7) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالثقافة التنظيمية جاءت بدرجة (3.41) وبانحراف معياري (0.896) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أكبر من (3) مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على توافر متغير الثقافة التنظيمية وبدرجة متوسطة.

جدول رقم (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أداء المنظمة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	إيجاد قنوات توزيع ذات كفاءة عالية تقلل من المصاريف المالية	3.32	1.216	2.853	0.000
2	تعتمد الشركة على استخدام معايير موضوعية تساهم في معرفة أوجه القصور	3.48	1.181	4.407	0.000
3	أرباح الشركة تنمو باستمرار	3.38	1.146	3.663	0.000
4	الإيرادات تغطي التكاليف في كافة عمليات الشركة في كافة المراحل من السنة	3.55	1.129	5.336	0.000
5	قدرة الشركة على الاستثمار في الأصول الرأسمالية في تطور ملحوظ	3.47	1.107	4.617	0.000
6	تقوم الشركة بإجراء دراسات مقارنة بين أدائها أداء المنظمات المماثلة لها	3.55	1.045	5.504	0.001
7	الشركة تقارن أدائها الحالي بأداء سنوات سابقة	3.36	1.129	3.478	0.001

8	الشركة ملتزمة بتزويد العاملين عن معدلات أداء المنظمة بشكل دوري	3.48	1.077	4.917	0.000
9	تستحوذ الشركة على حصة مميزة في السوق الليبي	3.65	1.157	6.154	0.000
10	تأثير مستوى نجاح الشركة ساهم في ارتفاع معدلات النمو في الحصة السوقية	3.50	.860	6.369	0.000
11	تعمل الشركة على تقديم خدمات متميزة ومتفردة للمستفيدين لتحقيق المنافسة	3.64	1.172	5.595	0.000
12	تحرص الشركة على تنمية روح الابداع من خلال مواجهة تحديات العمل	3.52	1.145	4.944	0.000
13	المنظمة ملزمة بتشجيع باستمرار للعمل على ابتكار أساليب وتقديم مقترحات لإدخال تحسينات جديدة في أداء الشركة	3.73	1.257	6.320	0.000
14	تسعى المنظمة لتكوين فرق عمل لرفع مستوى الأداء	3.72	1.146	6.849	0.000
15	من ضمن المؤشرات التي تستخدمها الشركة في قياس أدائها هو الشعور بالولاء التنظيمي	3.63	1.130	6.141	0.000
16	توجد بالشركة أهداف واضحة ومحددة تساعد على رفع مستوى الأداء	3.25	1.197	2.288	0.000
17	تسعى الشركة إلى تقليل الوقت والمسافة للمستفيدين	3.50	1.077	5.086	0.000
18	تعمل الشركة على زيادة جودة الخدمة المقدمة من خلال توظيف الكوادر البشرية المؤهلة	3.34	.992	3.775	0.000
19	تقوم الشركة بتحديد نقاط القوة لكي تستفيد منها في تحسين أحوال الشركة بشكل مستمر	3.39	.955	4.491	0.000
20	تقوم الشركة بتحليل الثقافة التنظيمية السائدة لتحقيق من مدى توافقها مع المنظمات الإستراتيجية	3.39	1.162	3.693	0.000
	أداء المنظمة	3.491	1.114	4.48	0.000

يتبين من الجدول السابق الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أداء المنظمة نلاحظ أن المتوسط العام (لأداء المنظمة) جاء بدرجة (3.491) وبانحراف معياري (1.114) في الشركة وهذا يبين أن مستوى الأداء للمنظمة متوسط.

رابعاً: اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الهيكل التنظيمي لشركة الشراكة الذهبية النفطية في أداء المنظمة. ولاختبار الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الهيكل التنظيمي لشركة الشراكة الذهبية النفطية وأداء المنظمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الهيكل التنظيمي لشركة الشراكة الذهبية النفطية وأداء المنظمة.

ولمعرفة ما إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً (الهيكل التنظيمي) كمتغير مستقل على (أداء المنظمة) كمتغير تابع ثم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (9) يبين ذلك.

جدول (9) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الهيكل التنظيمي على أداء المنظمة

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
الهيكل التنظيمي	0.725	0.526	0.508	11.488	0.000	دال

يوضح الجدول رقم (9) دراسة أثر الهيكل التنظيمي (كمتغير مستقل) في أداء المنظمة كمتغير تابع حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (11.448) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي للهيكل التنظيمي (كمتغير مستقل) في أداء المنظمة كمتغير تابع وحيث أن إشارة معامل الارتباط موجبة وتساوي (0.725) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما كان هيكل المنظمة واضح ارتفع أداء المنظمة والعكس صحيح وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن التغير في المستقل يفسر (52.6%) من التغير في المتغير التابع (أداء المنظمة) كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.508)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم التغير المستقل (هيكل المنظمة) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (أداء المنظمة) مقدار (0.508).

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الهيكل التنظيمي لشركة الشراكة الذهبية النفطية في أداء المنظمة).

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية لشركة الشراكة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية لشركة الشراكة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية لشركة الشراكة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (للموارد البشرية) كمتغير مستقل (أداء المنظمة) كمتغير مستقل تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (10) يبين ذلك.

جدول (10) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الموارد البشرية على أداء المنظمة

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
الموارد البشرية	0.676	0.457	0.533	9.962	0.000	دال

يوضح الجدول رقم (10) دراسة أثر الموارد البشرية (كمتغير مستقل) في أداء المنظمة (كمتغير تابع) حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (9.962) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي للموارد البشرية (كمتغير مستقل) على أداء المنظمة (كمتغير تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.676) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زاد مفهوم (الموارد البشرية) "ارتفعت" أداء المنظمة والعكس صحيح، وتبين قيمو R^2 أن التغير في المستقل كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.533) وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم التغير المستقل (الموارد البشرية) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (أداء المنظمة) مقدار (0.533).

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية لشركة الشرارة الذهبية النفطية وأداء المنظمة).

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد المالية لشركة الشرارة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد المالية لشركة الشرارة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد المالية لشركة الشرارة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (للموارد المالية) كمتغير مستقل على (أداء المنظمة) كمتغير تابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (11) يبين ذلك.

جدول (11) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الهيكل الموارد المالية على أداء المنظمة

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
الموارد المالية	0.678	0.459	0.454	10.006	0.000	دال

يوضح الجدول رقم (11) دراسة أثر الموارد المالية (كمتغير مستقل) في أداء المنظمة (كمتغير تابع) حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (10.006) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) بذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي للموارد المالية (كمتغير مستقل) على أداء المنظمة (كمتغير تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.678) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زادت الموارد المالية ارتفع أداء المنظمة والعكس صحيح، وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغير في المتغير (الموارد المالية) يفسر (45.9%) من المتغير التابع (أداء المنظمة) كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.454) وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة

في قيم المتغير المستقل (الموارد المالية) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (أداء المنظمة) مقدار (0.454).

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد المالية وأداء المنظمة في الشركة قيد الدراسة).

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الثقافة التنظيمية لشركة الشرارة الذهبية النفطية في أداء المنظمة. ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الثقافة التنظيمية لشركة الشرارة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الثقافة التنظيمية لشركة الشرارة الذهبية النفطية وأداء المنظمة.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (الثقافة التنظيمية) كمتغير مستقل على أداء المنظمة (كمتغير تابع) تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (12) يبين ذلك.

جدول (12) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الثقافة التنظيمية على أداء المنظمة

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
الثقافة التنظيمية	0.774	0.599	0.656	13.288	0.000	دال

يوضح الجدول رقم (12) دراسة أثر الثقافة التنظيمية (كمتغير مستقل) على أداء المنظمة (كمتغير تابع) حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (13.288) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي لثقافة التنظيمية (كمتغير مستقل) في أداء المنظمة (كمتغير تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة

وتساوي (0.774) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زادت الثقافة التنظيمية ارتفع أداء المنظمة والعكس صحيح وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن التغير في المتغير المستقل (الثقافة التنظيمية) يفسر (59.9%) من التغير في التابع (أداء المنظمة) كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.656)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الثقافة التنظيمية) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (أداء المنظمة) مقدار (0.656). وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الثقافة التنظيمية وأداء المنظمة في الشركة قيد الدراسة قيد الدراسة).

5- اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة في شركة الشارقة الذهبية النفطية. ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة في شركة الشارقة الذهبية النفطية في أداء المنظمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة في شركة الشارقة الذهبية النفطية.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً للبيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الموارد المالية، الثقافة التنظيمية) كمتغير مستقل على أداء المنظمة (كمتغير تابع) تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والجدول رقم (13) يبين ذلك.

جدول (13) تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر البيئة الداخلية على أداء المنظمة

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
الهيكل التنظيمي	3.068	0.003	0.000	دال
الموارد البشرية	3.217	0.002	0.000	دال
الموارد المالية	3.523	0.001	0.000	دال
الثقافة التنظيمية	3.135	0.002	0.000	دال

يوضح الجدول رقم (13) دراسة أثر متغيرات البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، موارد المالية، ثقافة تنظيمية) كمتغير مستقل في (أداء المنظمة) كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة الارتباط موجبة وتساوي (0.893) وعليه يوجد أثر إيجابي بين البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الموارد المالية، الثقافة التنظيمية) كمتغير مستقل و(أداء المنظمة) كمتغير تابع، أي أنه كلما كانت العوامل البيئة الداخلية جيدة وملائمة زاد أداء المنظمة، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج بالكامل تساوي (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) بذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي للبيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الموارد المالية، الثقافة التنظيمية) كمتغير مستقل، في (أداء المنظمة) كمتغير تابع وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن التغير في المتغير المستقل (البيئة الداخلية) (الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الموارد المالية، الثقافة التنظيمية) يفسر (79.8%) من التغير في التابع (أداء المنظمة).

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة في الشركة قيد الدراسة).

خامسا - النتائج والتوصيات:

1- النتائج:

من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة والتي مثلت مجتمع الدراسة في شركة الخطوط الجوية الليبية، يمكن تلخيص أهم النتائج التي حققتها هذه في الآتي:

- 1- أشارت نتائج الدراسة المتعلقة بخصائص مفردات المجتمع (البيانات الشخصية) بأنه نسبة الذكور كانت أعلى من نسبة الإناث وأن الأكثرية منهم هم من الفئة العمرية (من 46 فأكثر) وأن أغلبهم من حملة الشهادات الجامعية (دبلوم عالي وبكالوريوس) بنسبة (73%)، (31%) وأن أغلبية مفردات المجتمع من رؤساء الأقسام وأنهم ممن لديهم سنوات خبرة تزيد عن 15 سنة فأكثر.
- 2- أشارت النتائج في الجدول رقم (5)، (6) توافر متغير الموارد البشرية والمالية بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح للموارد البشرية (3.35) والموارد المالية (3.46).
- 3- أظهرت النتائج الواردة بالجدول رقم (9) (10) (11) (12) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الموارد المالية، الثقافة التنظيمية).
- 4- أشارت نتائج بعض العبارات الخاصة بالرضا الوظيفي ضعف رضا وظيفي لدى العاملين وأن الشركة لا تضع في عين الاعتبار الطرق والمزايا التي تساهم في الوصول إليه.

2-التوصيات:

- 1- الاهتمام بالموارد البشرية واستقطاب موارد بشرية ذات كفاءة عالية ووضع سياسة للتوظيف ضمن أولويات الشركة.
- 2- توفير الدعم المالي اللازم للبنية التحتية الخاصة بالشركة قيد الدراسة.
- 3- تهيئة الهيكل التنظيمي للشركة بشكل أكثر فاعلية والابتعاد عن المركزية وإعطاء مرونة في العملية الإدارية.
- 4- نشر الثقافة التنظيمية داخل الشركة وذلك لإعطاء العاملين هوية وشخصية متميزة للمساهمة في تحسين أداء المنظمة.
- 5- لعمل على تلبية احتياجات العاملين وتحفيزهم لزيادة الرضى الوظيفي داخل المنظمة لرفع من أداء المنظمة.
- 6- اشراك ذوي الخبرات والمستشارين في تقديم مقترحات ودراسات لتحسين مستوى الأداء.

المراجع

أولاً- الكتب:

- 1- أدريس، وائل محمد صبحي، الغالبي، محسن، أساسيات إدارة الأداء، ط1، عمان، دار وائل للنشر 2009.
- 2- الطيطي، أخضر مصباح، الإدارة الاستراتيجية، ط1، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع (2013).
- 3- القويوتي، قاسم محمد، نظرية المنظمة والتنظيم، ط4، عمان: دار وائل للنشر، عمان (2013).
- 4- السالم، سعيد مؤيد، نظرية المنظمة، ط3، عمان: دار المسرة للنشر والتوزيع (2008).
- 5- السكارنة، خلف بلال، التخطيط الاستراتيجي، ط1، عمان: دار المسرة للنشر والتوزيع (2010).
- 6- العامري، صالح، الغالبي محسن، إدارة الأعمال، ط1، عمان: دار وائل للنشر (2009).
- 7- العميان، سليمان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، عمان: دار وائل للنشر (2013).
- 8- المغربي، محمد كامل، السلوك التنظيمي، ط3، عمان: دار الفكر للنشر والطباعة (2004).
- 9- المغربي، محمد محمود، إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان: عمان: دار وائل للنشر (2016).
- 10- الأشهب، نوال، إدارة الوقت بالمفهوم الاستراتيجي، ط1، عمان (2015).
- 11- حبتور، عبدالعزيز صالح، الإدارة الاستراتيجية، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع (2007).
- 12- ذرة، عبدالباري إبراهيم، الإدارة الاستراتيجية في القرن الواحد والعشرين، ط1، عمان: عمان: دار وائل للنشر (2014).

- 13- سالم، محمد علي، الإدارة الاستراتيجية، ط1، عمان: عمان: دار وائل للنشر (2009).
- 14- عبدالله، محمد إمام، تكامل بطاقة الأداء المتكامل والتجارة الإلكترونية، ط1، القاهرة: المكتب المصري الحديث (2015).

ثانياً- الرسائل العلمية:

- 1- الرقيق، محمد صالح، أثر التغيرات البيئية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة ميدانية على الشركة الأهلية للأسمت - الخمس، الأكاديمية الليبية، طرابلس - ليبيا، رسالة ماجستير، 2018.
- 2- الشارف، حاتم، المؤثرات البيئية وعلاقتها بفاعلية المنظمة، دراسة تطبيقية على المصارف الأهلية بليبيا من 1994-2003، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، بنغازي، 2007.
- 3- القماطي، إبراهيم محمد، البيئة الداخلية وأثرها في الأبداع الإداري دراسة ميدانية على الإدارة العامة للجامعة الأسمرية الإسلامية - زليتن، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية - مصراته - ليبيا، 2015.
- 4- داود، أفنان وسيم، تحليل البيئة الدالية باستخدام نموذج مكنزي ودوره في إدارة الأزمات في قطاع غزة دراسة على المديرية العامة للدفاع المدني، الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير، 2018.
- 5- عبدالفتاح محمد بن رحومة، تأثير الثقافة التنظيمية على الخطة الاستراتيجية دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية فرع طرابلس، الأكاديمية الليبية، رسالة دكتوراه 2019.