



University of Zawia Journal of Economic Sciences (UZJES)
Volume 6, Issue 2, (2024), pp141-166



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

Aml Al-Mukhtar Hamoudah¹- Habiba Mohamed Abdel-Aal²

Faculty of Economics, Department of Management, University of Zawia

Higher Institute of Science and Technology / Zilten

Email: a.hamouda@zu.edu.ly

Email: habeba31121995@gmail.com

Received: 15.09-2024 | Accepted: 10. 10.-2024 | Published at: 31. 12.-2024 | DOI: 10.26629/uzjes.2024.06

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of internal environmental elements on organizational performance, through an applied field study conducted on *Al-Sharara Al-Thahabiya Oil Company* in Tripoli, Libya. The research focused on four main variables representing the internal environment: organizational structure, human resources, financial resources, and organizational culture, and their relationship with the organization's performance.

The descriptive analytical method was employed to achieve the study's objectives. Data were collected using a questionnaire distributed to a simple random sample of 130 employees out of a total study population of 220 employees. The data were analyzed using arithmetic means, simple linear regression, and multiple linear regression.

The results indicated that the availability level of the internal environmental variables ranged from moderate to good. Organizational culture had the greatest influence on organizational performance, followed by financial resources, human resources, and then organizational structure. The results also revealed a low level of job satisfaction among employees due to the lack of sufficient incentives and motivation methods.

The study concluded with several recommendations, most notably: the need to support human resources and attract qualified talents, promote administrative decentralization, improve the organizational environment, and provide adequate funding to develop the company's infrastructure.

Keywords: Internal environment, organizational performance, human resources, organizational structure, organizational culture, Al-Sharara Al-Thahabiya Oil Company.



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

أمل المختار حمودة - حبيبة محمد عبدالعال

قسم الإدارة - كلية الاقتصاد - جامعة الزاوية

المعهد العالي للعلوم والتقنية / زلطن

Email: a.hamouda@zu.edu.ly

Email: habeba31121995@gamil.com

تاريخ النشر: 2024/12/31م

تاريخ القبول: 2024/10/10م

تاريخ الاستلام: 2024/09/15م

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر عناصر البيئة الداخلية على أداء المنظمة، وذلك من خلال دراسة ميدانية تطبيقية على شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية بمدينة طرابلس - ليبيا. ركزت الدراسة على أربعة متغيرات رئيسية تمثل البيئة الداخلية، وهي: الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الموارد المالية، والثقافة التنظيمية، ومدى علاقتها بأداء المنظمة.

أستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان وُزع على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (130) موظفاً من أصل مجتمع دراسة بلغ (220) موظفاً وموظفة. تم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحدارين الخطي البسيط والمتعدد.

أظهرت النتائج أن مستوى توافر متغيرات البيئة الداخلية يتراوح بين المتوسط إلى الجيد، حيث كان للثقافة التنظيمية التأثير الأكبر على أداء المنظمة، تليها الموارد المالية ثم الموارد البشرية فالهيكل التنظيمي. كما أظهرت النتائج وجود ضعف في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، نتيجة لغياب الحوافز الكافية وأساليب التحفيز.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات، من أبرزها: ضرورة دعم الموارد البشرية واستقطاب الكفاءات، تفعيل اللامركزية الإدارية، تحسين البيئة التنظيمية، وتوفير التمويل اللازم لتطوير البنية التحتية.

الكلمات المفتاحية: البيئة الداخلية، أداء المنظمة، الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية.

الإطار العام للدراسة

المقدمة

نتعايش في عصرنا الحديث مع العديد من التقلبات البيئية، التي تؤدي إلى خلق ظروف ومتغيرات تؤثر على البيئة الداخلية، وتعيق وتهدد مستوى بقاء واستمرار المنظمات. ولمواجهة ومواكبة ذلك، تحتاج المنظمة إلى التنظيم الجيد والاستعداد المناسب للتغلب عليها عند حدوثها، الأمر الذي يستدعي أيضاً 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 ومواكبة التطورات البيئية وكيفية التعامل معها.

ومن ذلك يرى الباحثون والمهتمون في مجال الإدارة الإستراتيجية أن البيئة الداخلية هي عبارة عن مجموعة من العناصر المرتبطة بالكيان الداخلي للمنظمة ارتباطاً وثيقاً به، وتتمثل في الموارد والثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي، وتفرض نفسها على بيئة العمل بشكل مؤثر، مما يتطلب إحداث تغييرات وتطورات لمواكبتها ومواجهتها. الأمر الذي يجعل المنظمة لا تستطيع أن تقف مكتوفة الأيدي أمام تلك التغيرات، 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 بها. وتسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وتعزيز أثر البيئة الداخلية بمكوناتها المختلفة على أداء المنظمة، من خلال تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات ومدى إسهامها في تحسين الكفاءة والإنتاجية، كما تهدف إلى تقديم رؤى وتوصيات تساهم في تعزيز كفاءة البيئة الداخلية لتحقيق التميز التنظيمي والاستمرار والنجاح..

أولاً: مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات اليبية اليوم عدة ظروف وتحديات كبيرة، متأثرة بما يحدث من تطورات وتقلبات تعيق مستوى أدائها بشكل كبير. كما تبرز البيئة الداخلية بعناصرها كمصدر لتأثيرات كبيرة تعرقل تنفيذ ومتابعة العمليات، مما جعل هذه التحديات تُشكل خطراً يلاحق المؤسسة باستمرار. الأمر الذي يستدعي مواكبة تلك التغيرات والتكيف معها، وانعكاس ذلك على مستوى الأداء المؤسسي. وهذا ما شجّع الباحثان على الاهتمام بموضوع الدراسة. وبناءً عليه، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

السؤال الرئيسي للدراسة:

ما هو أثر البيئة الداخلية على أداء المنظمة؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر الموارد المادية على أداء المنظمة؟
2. ما أثر الموارد البشرية على أداء المنظمة؟
3. ما أثر الثقافة التنظيمية على أداء المنظمة؟
4. ما أثر الهيكل التنظيمي على أداء المنظمة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

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

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد المالية وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية - طرابلس
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية - طرابلس
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الثقافة التنظيمية وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية - طرابلس
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الهيكل التنظيمي وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية - طرابلس

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. معرفة وتحديد أثر المتغيرات البيئية الداخلية، والمتمثلة في (الموارد المالية، الموارد البشرية، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي) في أداء المنظمة.
2. التعرف على واقع متغيرات البيئة الداخلية في الشركة محل الدراسة.

3. التعرف على مستوى الأداء المؤسسي في الشركة محل الدراسة.
4. التوصل إلى حلول وتوصيات تساهم في تعزيز المواءمة بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة.

رابعاً: أهمية الدراسة

- 1- بالنسبة للباحثان: تكمن أهمية الدراسة في تعزيز المعرفة العلمية، بما يساهم في معالجة المشكلات التي تواجه أداء المنظمات.
- 2- بالنسبة للمجتمع: تُعد الدراسة ذات فائدة علمية واقتصادية من خلال تسليط الضوء على أثر المتغيرات البيئية على أداء المنظمات.
- 3- بالنسبة للشركة محل الدراسة: تتمثل الأهمية في التعرف على أثر البيئة الداخلية على أدائها، وتزويدها بنتائج وتوصيات تساعد في معالجة أي قصور في الأداء قد يكون ناتجاً عن متغيرات البيئة الداخلية.

خامساً: منهجية الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها بدقة وتحليل أبعادها، وقد تم اختيار هذا المنهج نظراً لملاءمته لطبيعة مشكلة الدراسة، ولقدرته على تقديم فهم عميق للعلاقات بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة..

مصادر جمع البيانات

- 1- المصادر الأولية: تتمثل في المقابلات الشخصية مع القيادات الإدارية في الشركة محل الدراسة، إلى جانب معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، وسيتم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية، حيث سنُصمّم خصيصاً لهذا الغرض، وتُعرض للتحكيم من قبل مختصين لضمان صلاحيتها، ثم تُوزَّع على عينة الدراسة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية.
- 2- المصادر الثانوية: تشمل الكتب، والدراسات السابقة، والمجلات العلمية، والمصادر الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت، والتي تُستخدم لدعم الإطار النظري وتحليل النتائج.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من المديرين والمشرفين ورؤساء الأقسام الإدارية في الشركة محل الدراسة، ويبلغ حجمه (220) موظفاً وموظفة. وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (130) مفردة، بهدف تمثيل المجتمع الأصلي بطريقة تضمن دقة النتائج وموضوعية التحليل.

سادساً : حدود الدراسة

- 1- الحدود الزمنية: أُجريت هذه الدراسة خلال عام 2023.
- 2- الحدود المكانية: تم تنفيذ الدراسة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية.
- 3- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تحليل أثر البيئة الداخلية، والمتمثلة في: (الهيكل التنظيمي، الموارد المالية، الموارد البشرية، الثقافة التنظيمية) على أداء المنظمة.

سابعاً : مصطلحات الدراسة

1. **البيئة الداخلية:** هي البيئة التي توجد داخل إطار المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في الجوانب الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة، مثل طرق أداء العمل، والتقنيات المستخدمة، والقوانين الداخلية بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية، وأنماط الاتصالات، والنمط القيادي داخل المنظمة (العيان، 2013، ص305).
2. **البيئة الخارجية:** هي مجمل المكونات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقانونية والثقافية، وما يرتبط بها من متغيرات، والتي يكون لها تأثير غير مباشر في معظم الحالات على منظمات الأعمال.
3. **الموارد المالية:** هي مزيج من وسائل توليد الأموال سواء من مصادر خارجية كالإقراض والتسهيلات المصرفية، أو من مصادر داخلية مثل طرح أسهم جديدة للاكتتاب العام، وتشمل أيضاً قدرة المنظمة على الاقتراض من المؤسسات المالية (الشهودي، 2013، ص141).
4. **الموارد البشرية:** هم جميع العاملين في المنظمة، من رؤساء ومرؤوسين، الذين تم توظيفهم لأداء مختلف الوظائف والأعمال، في ظل الثقافة التنظيمية التي تحدد وتوجه وتوحد أنماطهم السلوكية (عبد الرحمن، 2010، ص19).
5. **الهيكل التنظيمي:** هو الإطار الذي يضم جميع العاملين في المنظمة، ويُظهر خطوط السلطة والمسؤولية، ونطاق الإشراف من المستويات العليا إلى الدنيا، كما يوضح التقسيمات الإدارية على المستوى نفسه (العتيبي وآخرون، 2014، ص124).

6. **الثقافة التنظيمية:** هي مجموعة القيم المشتركة التي تحكم تفاعل أعضاء المنظمة مع بعضهم البعض، وتسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية (خولة، 2015، ص24).
7. **المنظمة:** هي وحدة اجتماعية هادفة ذات تكوين منظم ومنسق، يتفاعل فيها الأفراد ضمن حدود معينة بهدف تحقيق أهداف مشتركة (الطيب، 2007، ص42).
8. **الأداء:** هو قدرة المنظمة على الاستمرار والبقاء، وتحقيق التوازن بين مصالح المساهمين والعاملين (عبد الله، 2015، ص21).

ثامناً: الدراسات السابقة

1. **دراسة الغليظ، وآخرون (2022)** بعنوان البيئة الداخلية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى المطار العام. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر البيئة الداخلية في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى المطار العام. اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، ووزعت استبانة على عينة من العاملين، بلغ عدد الاستجابات الصالحة (118) بنسبة 64.8%. أظهرت النتائج أن تقييم أبعاد البيئة الداخلية (كالقيادة والثقافة التنظيمية) كان منخفضاً، وكذلك مستوى جودة الخدمات الصحية. كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة الداخلية وجودة الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل، وتطوير السياسات الداخلية، وتعزيز وسائل الاتصال داخل المؤسسة.
2. **دراسة جامع (2024)** بعنوان: دور بيئة العمل الداخلية في تحسين أداء العاملين " دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس. تهدف الدراسة إلى استكشاف أثر بيئة العمل الداخلية على تحسين أداء العاملين بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة طرابلس. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبيان على جميع موظفي الكلية وعددهم (73)، استُرجع منها (70) استبانة صالحة للتحليل. كشفت النتائج أن تقييم العاملين لبيئة العمل الداخلية جاء منخفضاً، خاصة في بُعدي "الهيكل التنظيمي" و"الثقافة التنظيمية". وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز بيئة العمل الداخلية وإعادة النظر في السياسات والإجراءات التنظيمية، نظراً لأثرها المباشر في رفع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين.
3. **دراسة الشيباني (2017)** بعنوان: تخطيط الموارد البشرية وعلاقته بمستوى أداء المنظمات الصحية - دراسة تطبيقية بالمستشفيات الحكومية بمدينة طرابلس.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تخطيط الموارد البشرية ومستوى الأداء في المنظمات الصحية محل الدراسة. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها وجود علاقة طردية بين مستوى اهتمام إدارات المنظمات الصحية محل الدراسة بتطبيق الأساليب العلمية في تخطيط الموارد البشرية وبين مستوى أدائها المؤسسي.

4. دراسة القماطي (2015) بعنوان: *البيئة الداخلية وأثرها في الإبداع الإداري - دراسة ميدانية على الإدارة العامة للجامعة الأسمرية الإسلامية - ليبيا*.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك تأثير للبيئة الداخلية على الإبداع الإداري داخل الجامعة. وقد توصلت إلى عدة نتائج، أهمها وجود درجة عالية من المركزية في اتخاذ القرارات. وأوصت الدراسة بضرورة تجنب المركزية في عملية اتخاذ القرار، والاهتمام بأراء ومقترحات الموظفين.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية التي تناولت أثر البيئة الداخلية على أداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية بعدة جوانب تجعلها مختلفة عن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البيئة الداخلية من زوايا متعددة.

فعلى سبيل المثال، دراسة الغليظ وآخرون (2022) ركزت على دور البيئة الداخلية في تحسين جودة الخدمات الصحية، وذلك من خلال دراسة ميدانية على مستشفى المطار العام، وقد خلصت إلى أن تقييم أبعاد البيئة الداخلية، كالثقافة التنظيمية والقيادة، كان منخفضاً. ومع أهمية هذه النتائج، إلا أن الدراسة اقتصرت على مؤسسة خدمية صحية، ولم تتناول أبعاد البيئة الداخلية الأخرى مثل الموارد المالية أو الهيكل التنظيمي، بينما تناولت الدراسة الحالية أربعة أبعاد بشكل متكامل، وهي: الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الموارد المالية، والثقافة التنظيمية، وقيمت أثر كل منها بشكل منفصل ودقيق على الأداء.

أما دراسة جامع (2024) فقد أجريت على كلية الاقتصاد بجامعة طرابلس، وهدفت إلى معرفة أثر بيئة العمل على أداء العاملين، لكنها ركزت على بعدين فقط هما الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية، وبيّنت انخفاض تقييم العاملين لتلك البيئة. الدراسة الحالية تميزت عنها باتساع مجال التحليل وشمول العناصر المؤثرة في الأداء، إضافة إلى اختلاف طبيعة المؤسسة محل الدراسة، حيث طبقت على مؤسسة نفطية إنتاجية لها خصوصيتها، مقارنة بمؤسسة تعليمية أكاديمية.

في حين أن دراسة الشيباني (2017) تناولت العلاقة بين تخطيط الموارد البشرية والأداء في مستشفيات طرابلس الحكومية، إلا أنها اقتصرت على بُعد واحد فقط من أبعاد البيئة الداخلية، وهو "تخطيط الموارد البشرية"، ولم تتطرق إلى الموارد المالية أو الثقافة التنظيمية أو الهيكل الإداري، كما أنها ركزت فقط على الجانب الصحي، دون دمج المتغيرات الداخلية الأخرى. الدراسة الحالية تجاوزت ذلك، ودرست العلاقة بين كل عنصر من عناصر البيئة الداخلية والأداء التنظيمي، مما وفر تصوراً أكثر شمولاً.

وأخيراً، جاءت دراسة القماطي (2015) مركزة على أثر البيئة الداخلية في الإبداع الإداري، وقد أشارت إلى أن المركزية في اتخاذ القرار كانت سائدة وتؤثر سلباً على الإبداع، وأوصت بتعزيز المشاركة. هذه الدراسة رغم أهميتها، إلا أنها تناولت البيئة الداخلية من منظور محدود يرتبط بالإبداع فقط، بينما بحثت الدراسة الحالية الأداء التنظيمي بشكل شامل، ودمجت التحليل الإحصائي الدقيق لتفسير مدى تأثير كل عنصر من عناصر البيئة الداخلية على الأداء الفعلي. وهكذا، فإن ما يميز الدراسة الحالية هو أنها:

- تناولت بيئة عمل مختلفة كلياً (شركة نفطية إنتاجية) بدلاً من المؤسسات التعليمية أو الصحية.
- درست أربعة أبعاد رئيسية ومتكاملة للبيئة الداخلية في آن واحد.
- اعتمدت على تحليل إحصائي متقدم كشف عن تأثير كل بعد على الأداء.
- ربطت ضعف الرضا الوظيفي بغياب الحوافز، وهي نتيجة تطبيقية واقعية.
- وخرجت بتوصيات دقيقة وقابلة للتنفيذ تخدم واقع المؤسسة المدروسة.

الإطار النظري للدراسة

تمثل البيئة أو المحيط المجال الحيوي الذي توجد فيه المنظمة وتزاول أنشطتها من خلاله، ويشمل هذا المفهوم كل ما يقع داخل حدود التنظيم أو خارجه. ويتسع مدلول البيئة ليشمل ما يُعرف بالبيئة العامة، وهي كل ما يقع خارج إطار التنظيم، بما في ذلك الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والقانونية والطبيعية، سواء كانت محلية أو دولية.

أما البيئة الأكثر تحديداً وتأثيراً فهي تلك التي تؤثر على التنظيم بشكل مباشر، بدءاً من المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة، وانتهاءً بالـ الأطراف ذات العلاقة المباشرة بالتنظيم (القريوتي، 2013، ص219).

أنواع بيئة العمل

1- البيئة الخارجية:

تشمل جميع العوامل الكامنة خارج نطاق المؤسسة، والتي تتفاعل مع عملها إما بدعمه أو بعرقلته. وتنقسم البيئة الخارجية إلى بيئة عامة وبيئة خاصة (جبتور، 2007، ص145).

2- البيئة الداخلية:

تُقصد بها جميع الموارد والإمكانيات والطاقات والقدرات الموجودة داخل المؤسسة، والتي تُستخدم في ممارسة وظائفها بهدف خلق ميزة تنافسية (السنهوري، 2013، ص183).

أهمية فهم ودراسة البيئة الداخلية للمؤسسة

يُعد فهم البيئة الداخلية وتحليل عناصرها خطوة ضرورية لتحديد نقاط القوة والضعف داخل المؤسسة، وذلك بهدف تجنب العوائق والتعقيدات، ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل واقعي ومدروس. وتكمن أهمية هذا الفهم في النقاط التالية:

1. الفهم الدقيق لعناصر البيئة الداخلية، وتحديد مواطن القوة والضعف، مما يساعد في صياغة خيارات استراتيجية واقعية، قابلة للتنفيذ، والاستغلال الأمثل للموارد لمواجهة الفرص والتهديدات المحتملة.
2. يساعد في معالجة المشكلات التي تواجه المؤسسة بصورة دقيقة وواضحة (دواد، 2018، ص17).
3. يساهم في تحديد المتغيرات التي حدثت داخل المؤسسة، والتي قد تؤدي إلى تغييرات في النظم والأهداف.
4. يدعم توضيح وتحديث اتجاهات المؤسسة وأساليب تطويرها (الأشهب، 2015، ص24).
5. يُتيح فهماً لطبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي يمكن للمؤسسة أن تتميز وتحقق فيها أداءً فعالاً.
6. يُساهم في تحديد نقاط القوة وتعزيزها، مع البحث عن سبل دعمها مستقبلاً (الطيبي، 2013، ص188).

العوامل المؤثرة في البيئة الداخلية

- 1- حجم التنظيم: يُعرّف حجم التنظيم بأنه عدد الأشخاص الذين يعملون في مكان محدد من أجل تحقيق هدف معين، وتُحكم علاقاتهم بالقوانين والأنظمة والسياسات والأساليب الرسمية المعتمدة في المنظمة.
- 2- خصائص العاملين: تختلف تفضيلات العاملين من حيث نوع البيئة التنظيمية، فبعضهم يفضل بيئة تنظيمية منظمة ومقيدة، في حين يفضل آخرون بيئة أقل تنظيماً، تسمح لهم بمزيد من المرونة والإبداع لإظهار كفاءاتهم وقدراتهم الذاتية.

3- إدراك تعقيدات البيئة: يُعد إدراك المسؤول لتعقيد البيئة من العوامل المهمة التي تؤثر على تصميم التنظيم، حيث إن الفهم الجيد لطبيعة وتعقيدات البيئة الخارجية يساعد في تكيف التنظيم الداخلي وفقاً للظروف المحيطة (المغربي، 2004، ص286).

عناصر البيئة الداخلية:

1- الهيكل التنظيمي يُعد الهيكل التنظيمي البناء الرسمي الذي يُحدّد كيفية توزيع المهام والواجبات داخل المؤسسة، ويُوضّح المسؤوليات والتبعية الإدارية لكل موظف، إضافةً إلى أدوات التنسيق الرسمية وأنماط التفاعل الواجب اتباعها من أجل تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة (سالم، 2018، ص23)..

2- الموارد

تُشير الموارد إلى مجموعة الوسائل التي تمتلكها وتتحكم بها المؤسسة، وتشمل الموارد البشرية، والموارد المالية، والموارد المادية، والمعلوماتية، والتي تُستخدم جميعها في دعم عمليات المؤسسة وتحقيق أهدافها (ذرة، 2014، ص129)..

3- الثقافة التنظيمية

تتضمن ثقافة المؤسسة مجموعة من القيم والمعايير والمعتقدات التي تُوجّه سلوك الأفراد، وتساعدهم على فهم بيئة العمل الداخلية والتفاعل معها بفعالية. وتشكل هذه الثقافة الإطار العام الذي يحدد طبيعة العلاقات والسلوكيات داخل المؤسسة (ارحومة، 2019، ص38).

الأداء

أولاً: مفهوم الأداء

تناولت العديد من الدراسات موضوع الأداء من زوايا متعددة، إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف موحد له بسبب ارتباطه بعدد كبير من المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية، وتشعب التأثيرات المتبادلة بينها، بالإضافة إلى تباين وجهات نظر الباحثين حول هذا المصطلح (عبد الله، 2015، ص21). وقد عرّف الأداء بأنه: "محصلة استغلال المؤسسة لمواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة" (الغالبى وإدريس، 2009، ص21).

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

ثانياً: مداخل الأداء

تتنوع مداخل تقييم الأداء في منظمات الأعمال حسب طبيعة أنشطتها وأهدافها، ومن أبرز هذه المداخل ما يلي:

- 1- **مدخل تعظيم الربح:** يُعد الربح هدفاً إستراتيجياً للمؤسسات، ويُعرّف على أنه العائد الفائض بعد تغطية تكاليف المدخلات. ويرتبط هذا المدخل بدورة حياة الصناعة ومتطلباتها.
- 2- **مدخل تعظيم قيمة المساهمين:** يفترض هذا المدخل أن المؤسسة تعمل بالأساس من أجل تعظيم مصالح المالكين والمؤسسين، حيث يُعبّر تعظيم ثروة المساهمين عن تعظيم قيمة الأسهم في السوق..
- 3- **مدخل القيم التنافسية:** يُقاس الأداء الاستراتيجي هنا عبر مؤشرين: **مستوى التركيز:** داخلي أو خارجي (أي مدى ارتباط المؤسسة ببيئتها)، **طبيعة الهيكل التنظيمي:** إن كان مستقراً أو مرناً.
- 4- **مدخل تعظيم القيمة المضافة:** يرى هذا المدخل أن الأداء الإستراتيجي هو نتيجة كلية للأداء المالي والتشغيلي، ومدى تحقيق الإبداع ورضا الزبائن. ويهدف إلى ترجمة الأهداف الإستراتيجية إلى نتائج قابلة للقياس.

ثالثاً: مفهوم قياس الأداء

يُعرف قياس الأداء بأنه "المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المنظمة، وتوثيقها، والمحافظة عليها"؛ بهدف التأكد من سير العمليات وفق الخطط المرسومة، وضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

رابعاً: نماذج قياس الأداء

تتعدد نماذج قياس الأداء بحسب طبيعة النتائج المراد تقييمها والأهداف المرغوب في تحقيقها. وفيما يلي أبرز النماذج المستخدمة في هذا المجال (الغالبى وإدريس، 2009، ص68):

- 1- **الاستثمار 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 بين أنشطة الجهاز الحكومي.
- 3- **نموذج جودة الخدمة:** ويُستخدم لقياس ما يُعرف بفجوات جودة الخدمة، وقد استحوذ على القبول من قبل الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً.

4- **نموذج الستة سيجم:** يمكن استخدامه لتحسين العمليات وتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء.

5- **نموذج تحليل مغلف البيانات:** يُعد 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 (الغالبى وإدريس، 2009: 68).

خامساً: تصنيف مقاييس الأداء

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

- 1- **الفاعلية:** تُعد من خصائص العمليات، وتشير 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: يقيس 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 للخدمات النفطية نشأة الشركة:

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

ثانياً: منهجية الدراسة:

ويقصد بمنهجية الدراسة معرفة الخطوات التي اتبعتها الباحثتان في سبيل إجراء الدراسة الميدانية، وتتمثل هذه 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 المديرين، ورؤساء الأقسام، ورؤساء الوحدات ب شركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية بطرابلس، والبالغ عددهم (220)..

3- عينة الدراسة:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة وعددها (130) مفردة وبنسبة (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 أداء المنظمة، وذلك لقياس درجة موافقة العينة على الفقرات المكونة لهذين الجزأين من الاستبانة. وتنحصر 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

$$3 = \frac{15}{5} = 5 + 4 + 3 + 2 + 1$$

وبناء على ذلك اعتبر الوسط الحسابي الافتراضي يساوي 3 باعتبار أن $3 = \frac{15}{5} = 5 + 4 + 3 + 2 + 1$ وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من 2.5 تعتبر درجة الموافقة منخفضة والتي قيمتها من 2.5 إلى 3.5 تعتبر درجة الموافقة متوسطة والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من 3.5 تعبر 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 إجمالي 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 وبنسبة (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 بأتباع 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 بتفويض 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 (.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

0.000	3.705	1.084	3.27	تستخدم الإدارة معايير واضحة ودقيقة لتقييم أداء العاملين داخل الشركة	3
0.001	3.288	1.194	3.36	لدى الشركة خطة إستراتيجية واضحة للموارد البشرية	4
0.000	3.671	1.169	3.39	يتوفر لدى الشركة هيكل مرتبات يتناسب مع درجة الوظيفة والمهام الموكلة للعاملين	5
0.000	5.725	1.143	3.35	الموارد البشرية	

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	العبرة	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	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	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 التغيير 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 ورشيحة	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

0.000	4.407	1.181	3.48	تعتمد الشركة على استخدام معايير موضوعية تساهم في معرفة أوجه القصور	2
0.000	3.663	1.146	3.38	أرباح الشركة تنمو باستمرار	3
0.000	5.336	1.129	3.55	الإيرادات تغطي التكاليف في كافة عمليات الشركة في كافة المراحل من السنة	4
0.000	4.617	1.107	3.47	قدرة الشركة على الاستثمار في الأصول الرأسمالية في تطور ملحوظ	5
0.001	5.504	1.045	3.55	تقوم الشركة بإجراء دراسات مقارنة بين أدائها أداء المنظمات المماثلة لها	6
0.001	3.478	1.129	3.36	الشركة تقارن أدائها الحالي بأداء سنوات سابقة	7
0.000	4.917	1.077	3.48	الشركة ملتزمة بتزويد العاملين عن معدلات أداء المنظمة بشكل دوري	8
0.000	6.154	1.157	3.65	تستحوذ الشركة على حصة مميزة في السوق الليبي	9
0.000	6.369	.860	3.50	تأثير مستوى نجاح الشركة ساهم في ارتفاع معدلات النمو في الحصة السوقية	10
0.000	5.595	1.172	3.64	تعمل الشركة على تقديم خدمات متميزة ومنتقدة للمستفيدين لتحقيق المنافسة	11
0.000	4.944	1.145	3.52	تحرص الشركة على تنمية روح الابداع من خلال مواجهة تحديات العمل	12
0.000	6.320	1.257	3.73	المنظمة ملزمة بتشجيع باستمرار للعمل على ابتكار أساليب وتقديم مقترحات لإدخال تحسينات جديدة في أداء الشركة	13
0.000	6.849	1.146	3.72	تسعى المنظمة لتكوين فرق عمل لرفع مستوى الأداء	14
0.000	6.141	1.130	3.63	من ضمن المؤشرات التي تستخدمها الشركة في قياس أدائها هو الشعور بالولاء التنظيمي	15

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 الشرارة 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 الشرارة الذهبية للخدمات النفطية وأداء المنظمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الهيكل التنظيمي لشركة الشرارة الذهبية للخدمات 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

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

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 (H₀) وتقبل الفرض البديل (H₁) 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 (R²) 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) بمقدار (0.508).

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

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

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

ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية لشركة الشرارة الذهبية للخدمات النفطية في أداء المنظمة.

الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية لشركة الشرارة الذهبية للخدمات 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 الشارقة الذهبية للخدمات النفطية وأداء المنظمة).

3-أختبار الفرضية الفرعية الثانية:

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

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الموارد المالية لشركة الشارقة الذهبية للخدمات 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

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

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 (H₀) وتقبل الفرض البديل (H₁) 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 R² 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 للخدمات 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 للخدمات النفطية في أداء المنظمة.

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

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (لثقافة 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

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

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 الشرارة الذهبية للخدمات 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 الشرارة الذهبية للخدمات النفطية في أداء المنظمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات البيئة الداخلية وأداء المنظمة في شركة الشرارة الذهبية للخدمات 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

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

يوضح الجدول رقم (13) دراسة أثر متغيرات البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، موارد 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 الشرارة الذهبية للخدمات النفطية ، 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 محل الدراسة.
- 3- تهيئة الهيكل التنظيمي للشركة بشكل أكثر فاعلية، والابتعاد عن المركزية، ومنح مرونة في العملية الإدارية.
- 4- نشر الثقافة التنظيمية داخل الشركة، بهدف منح العاملين هوية وشخصية متميزة تُسهم في تحسين أداء المنظمة.

- 5- العمل على تلبية احتياجات العاملين وتحفيزهم، بما يعزز الرضا الوظيفي داخل المنظمة، ويرفع من مستوى أدائها.
- 6- إشراك ذوي الخبرات والمستشارين في تقديم المقترحات والدراسات اللازمة لتحسين مستوى الأداء..

المراجع

أولاً- الكتب:

- 1- إدريس، 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 للأسمنت - 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 ماكنزي 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.

ثالثاً- مجلات علمية

- 1- عبد الباسط، عمر عبد اللطيف، الهوني، المهدي علي، وعبد السلام، نعيمة. (2022). البيئة الداخلية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى المطار العام . المجلة الدولية للعلوم والتقنية، 31(نوفمبر)، 1-12 . <https://istj.journals.ekb.eg/>
- 2- بن جامع، نبيهة خليفة علي. (2024). دور بيئة العمل الداخلية في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس. مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، 9(5)، منشور بتاريخ 12-13-2024 . <https://doi.org/10.58916/jhas.v9i5.627>