

تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة (دراسة تطبيقية على شركة القعقاع التجارية)

The impact of internal environmental factors on achieving organizational goals (an applied study on Al-Qaqa Trading Company)

إعداد الباحث/ عبد العزيز بن مصلح شتيان الحربي

دكتوراه في الإدارة، جامعة ميد أوشن، المملكة العربية السعودية

Email: almgamer28@gmail.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين البيئة الداخلية وتحقيق أهداف المنظمة و دراسة واقع البيئة الداخلية في منظمات الأعمال، وخاصة شركة القعقاع التجارية، و تحديد دور البيئة الداخلية وأثره في شركة القعقاع التجارية المبحوثة واختبار أثر بيئة المنظمة الداخلية في العلاقة ما بين السلوك التنظيمي والأداء بالمنظمة المبحوثة، وتبلورت مشكلة هذا البحث من خلال الملاحظات والمقابلات العفوية والتفاعل مع العاملين في منظمات الأعمال السعودية، حيث يلاحظ إنه نتيجة للتفاعل اليومي بين العاملين في منظمات الأعمال السعودية الخاصة، تحدث بعض أشكال السلوك التنظيمي، ينتج عنها ردود أفعال تؤثر سلباً في كثير من الأحيان على قدرة الأفراد على العطاء، والتفاعل الإيجابي، وتضعف كفاءة وفعالية أداء هؤلاء الأفراد، حيث أن بيئة العمل الجيدة أحد أهم العوامل المسؤولة عن تحقيق أهداف الشركات والمؤسسات بمختلف أنشطتها، فتواجه الموظفين والعاملين داخل مؤسسة ما في بيئة صحية خالية من التأثيرات السلبية له دور مهم في تحفيز التفكير الإبداعي.

تم استخدام المنهج الوصفي وتم الاعتماد على أداة الاستبيان وتم توزيع استمارة استبيان على العاملين بشركة القعقاع التجارية حيث تم اختيار عينة عشوائية وقدرها (100 موظف) وتم استخدام الأسلوب الإحصائي المتمثل في (spss)، وتوصلت الدراسة إلى إنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف المنظمة "، و " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة " وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع الأهداف الإستراتيجية حيث يجب ضرورة مراجعة وتطوير الهيكل التنظيمي لشركة القعقاع التجارية بما يضمن وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، ودعم تدفق المعلومات داخل المنظمة، مما يعزز تحقيق الأهداف.

الكلمات المفتاحية: العوامل البيئية، العوامل البيئية الوظيفية، العوامل البيئية التنظيمية، المنظمات.

The impact of internal environmental factors on achieving organizational goals (an applied study on Al-Qaqa Trading Company)

Abstract:

The study aimed to understand the relationship between the internal environment and the achievement of organizational goals, also to examine the reality of the internal environment in business organizations, particularly Al-Qaqa Trading Company. And to determine the role and impact of the internal environment on the Al-Qaqa Trading Company, and to examine the impact of the internal organizational environment on the relationship between organizational behavior and performance within the organization. The problem of this study was shaped through observations, informal interviews, and interactions with employees in Saudi business organizations. It was noted that as a result of daily interactions among employees in private Saudi business organizations, certain forms of organizational behavior emerge, leading to reactions that often negatively affect individuals' ability to contribute, engage positively, and maintain high levels of performance efficiency and effectiveness. A positive work environment is considered one of the most critical factors in achieving organizational goals across various sectors. The presence of employees in a healthy work setting, free from negative influences, plays a significant role in stimulating creative thinking. A descriptive approach was used, and a questionnaire was used. A questionnaire was distributed to employees at Al-Qaqa Trading Company. A random sample of 100 employees was selected. The statistical method (SPSS) was used. The study concluded that "there is a statistically significant relationship at a significance level of (0.05) between functional environmental factors and the achievement of organizational goals," and "there is a statistically significant relationship at a significance level of (0.05) between organizational environmental factors and the achievement of organizational goals." The study recommended the need to strengthen the organizational structure in line with strategic objectives. It is necessary to review and develop the organizational structure of Al-Qaqa Trading Company to ensure clarity of powers and responsibilities, and to support the flow of information within the organization, thus enhancing the achievement of goals.

Keywords: Environmental factors, functional environmental factors, organizational environmental factors, organizations.

1. المقدمة:

يعتبر الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله كافة المنظمات، وهو يشكل أهم أهدافها، فالمنظمات تتوقع أن تؤدي وظائفها بكفاءة وفاعلية، وترتبط هذه الكفاءة والفاعلية في أي منظمة بكفاءة العنصر البشري، وقدرته على العمل ورغبته فيه، باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، وبمنظرة تأملية متعمقة لهذا العنصر نتبين أنه الركيزة الأساسية وراء أي عمل ناجح الأمر الذي يحتم الاهتمام به ومعالجة مشكلاته وتوفير احتياجاته لضمان سير العمل واستقامة النتائج والإنجازات المراد تحقيقها: إذ إنه يعد أهم عناصر الإنتاج، ويفوق أهمية عناصر الإنتاج الأخرى. وعليه فإن دراسة العوامل الداخلية تعني الاهتمام بتفسير وإدارة سلوكيات الأفراد في المنظمات، مثل الأداء واتخاذ القرارات والتعاون والتنسيق والالتزام بأهداف العمل والصراعات التنظيمية والغياب والابتكار وغيرها. (جبريل، 2020م، ص155)

إن البيئة الداخلية يهتم بمساعدة المنظمات على اختلاف أنواعها في تحقيق أهدافها وبقائها ونموها وتطورها وتكيفها مع التغير في البيئة المحيطة من خلال التركيز على العنصر البشري وسلوكه. ولقد أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة إن القوى البشرية المؤهلة وطريقة سلوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسية، وأداة التطوير والتحسين، وأداة المنافسة الإيجابية، مما أوجد الحاجة لدى الجميع من إداريين وأكاديميين وباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة السلوك الإنساني، وهذه الحاجة اعطت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي وتحويل منظور المنظمات تجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الاجتماعية الخارجية. (حسن، 2020م، ص121)

وفي هذا البحث نتناول بعض عناصر تحقيق أهداف المنظمة حيث ينحصر البحث في عناصر السلوك الفردي المتمثلة في الاتجاهات والدافعية وضغوط العمل، بالإضافة إلى عناصر السلوك الجماعي المتمثلة في القيادة الإدارية والصراع التنظيمي والثقافة التنظيمية، كما نتناول سلوك المنظمة متمثلاً في البيئة الداخلية لها. (الدهان، 2019م، ص16)

1.1. مشكلة البحث:

تبلورت مشكلة هذا البحث من خلال الملاحظات والمقابلات العفوية والتفاعل مع العاملين في منظمات الأعمال السعودية، حيث تلاحظ إنه نتيجة للتفاعل اليومي بين العاملين في منظمات الأعمال السعودية الخاصة، تحدث بعض أشكال السلوك التنظيمي، ينتج عنها ردود أفعال تؤثر سلباً في كثير من الأحيان على قدرة الأفراد على العطاء، والتفاعل الإيجابي، وتضعف كفاءة وفعالية أداء هؤلاء الأفراد.

وتؤثر البيئة كثيراً على إدارة الموارد البشرية، فهي سبب زيادة اهتمام منظمات الأعمال بالعمالة الماهرة، واستفادة إدارة الموارد البشرية من التطور التكنولوجي، وتفاوت الرواتب من منطقة إلى أخرى، وكما أنها تؤثر على الموارد البشرية بطريقة غير مباشرة من خلال التأثير على البيئة الداخلية للموارد البشرية، مثل ثقافة المنظمة، وسياساتها، وإجراءاتها، وأهدافها، وكما هو معروف فإن إدارة الموارد البشرية هي الجهة المسؤولة عن كل ما يتعلق بالقوى العاملة داخل المنظمة، ويمكن تعريف بيئة الموارد البشرية بأنها أحد عناصر البيئة الاجتماعية، والتي تتضمن كل ما له علاقة بالموارد البشرية، وكيفية الاستفادة منها. (حمزاوي، 2020م، ص15)

كما أن بيئة العمل الجيدة أحد أهم العوامل المسؤولة عن تحقيق أهداف الشركات والمؤسسات بمختلف أنشطتها، فتواجه الموظفين والعاملين داخل مؤسسة ما في بيئة صحية خالية من التأثيرات السلبية له دور مهم في تحفيز التفكير الإبداعي، وكذلك

تقوية الروابط بينهم وبين المؤسسة وزيادة انتمائهم لها، وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على بيئة العمل بشكل مباشر وهي أن الإدارات الناجحة هي الإدارات التي تنجح في الجمع بين تطبيق القواعد التي تحافظ على نظام العمل داخل المؤسسات، دون أن يتسبب ذلك في غضب العاملين، أو شعورهم بأن هناك استهلاك لهم، بل تتمكن من تنفيذ القواعد والنظام الذي يضمن حقوقها وحقوق العاملين فيها أيضاً، فبعض الإدارات تكون حريصة طوال الوقت على تطبيق الأنظمة والقواعد دون النظر إلى حقوق العاملين فيها، وهو ما يعطي رسالة سلبية للعاملين فيها، ما يتسبب في أن يتحول أداء الموظف من عنصر عامل يحاول تحقيق إنجاز ما ينعكس على شركته في النهاية إلى موظف ينجز ما تم تكليفه به دون وجود أي شغف أو ارتباط نفسي بمؤسسته، كأن تصر إحدى الإدارات مثلاً على توقيع خصومات وجزاءات على العاملين بها دون الالتفات إلى ما يبذلونه من مجهود إضافي لإنهاء المهمات المكلفين بها، والتي تتطلب استكمال هؤلاء الموظفين لأعمالهم حتى بعد ساعات العمل الرسمية، فمن الضروري أن تكون هناك سياسات ثواب وعقاب ليس فقط سياسات تقع في جانب المؤسسة فقط. وثانيها فرق العمل غير الناجحة لها دور مهم في خلق بيئة عمل غير صحية ولا تعمل في صالح الموظف أو المؤسسة، ومن أهم العيوب التي توجد في فرق العمل وتجعلها مؤثر سلبي على المناخ العام للسيطرة، فوجود فرد واحد بين أعضاء فريق العمل يرغب في السيطرة على الأمور، يتسبب في خلق حالة من الغضب بين باقي أعضاء الفريق وبالتالي عدم قدرته على استكمال أهدافه، كذلك الهروب من المسؤولية، كأن يكون أعضاء الفريق غير قادرين على تحمل المسؤولية سواء في إنجاز الأهداف والمهام البسيطة، أو في الاعتراف بالأخطاء، وكثير من العوامل الأخرى تجعل فريق العمل غير فعال وتحد من إنتاجيته، بل قد تدفع إلى تحقيق نتائج معاكسة ومغايرة تماماً لما تم التخطيط له، ووجود فريق عمل لا تتوافر فيه عوامل النجاح عنصر أساسي في خلق بيئة عمل مشحونة طوال الوقت تؤثر في النهاية على مجريات العمل والنتائج (الشمري، 2023م، ص12)

كما أن سياسة الثواب والعقاب فتلك السياسة غير العادلة على الشركات والمنظمات أن تهتم بتطبيق سياسات الثواب فقط، أو تعتمد على ما يحقق لها زيادة في ربحيتها دون مراعاة للعنصر البشري بها، فمن المهم أن تسعى الشركات بالطبع لتحقيق النتائج المخطط لها، ولكن يجب ألا يحدث هذه بطرق تتجه للنيل من حقوق العاملين، فمثلاً تحاول المؤسسات والشركات تطبيق النظام والقواعد فمن المهم أن تعمل على الأخذ في الاعتبار أن عليها حقوق وواجبات أيضاً وكما أن للمرونة دور مهم ورئيسي في العلاقة بين المؤسسات والعاملين بها، ففي حالة شعور الموظف بأنه ملزم بتطبيق قواعد معينة والالتزام بها، دون مراعاة حقوقه الشخصية، فمن المؤكد أن هذا سينقله من مرحلة العمل لإبداعي للعمل الروتيني، كأن تتجاهل المؤسسة مواعيد الانصراف وتركز فقط على مواعيد الحضور، أو أن تهتم بسياسات العقاب دون الثواب، أو التعتن في الإجازات المشروعة ويبرز دور مكان العمل فمن غير المنطقي على سبيل المثال أن تكون طبيعة عمل ما معتمدة على التركيز والهدوء، وتقع في مكان محاط به ضوضاء أو زحام شديد مثلاً. (العدلي، 2022م، ص15)

لذلك فإن العوامل البيئية الداخلية لها تأثير كبير على تحقيق أهداف المنظمة لذا فالعلاقة هناك علاقة توازن بين تلك العوامل وتحقيق الأهداف فكلما كانت العوامل جيدة أدت إلى تحقيق الأهداف والمنظمات وكلما كانت العوامل البيئية لا تعمل على راحة الموظفين وإجابتهم للعمل أدت إلى ضعف أداء المنظمة، وتتمحور مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما مدى تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة؟

وبناء على ما تقدم فإن مشكلة البحث تعينت من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هو دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال؟
- 2- ما هو واقع السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، شركة القعقاع التجارية.
- 3- هل لبيئة المنظمة الداخلية أثر على تحقيق أهداف المنظمة.
- 4- هل يمكن لبيئة المنظمة الداخلية أن تعدل العلاقة بين السلوك التنظيمي وأداء المنظمات؟

2.1. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة وتفرع منها الفرضيات الآتية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف المنظمة.

3.1. أهمية البحث:

تبرز الأهمية النظرية لهذا البحث فيما سوف تمثله من إضافة للتراكم المعرفي من خلال تزويد المكتبات الأكاديمية بنسق المعلومات التي توضح تأثير العوامل الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة.

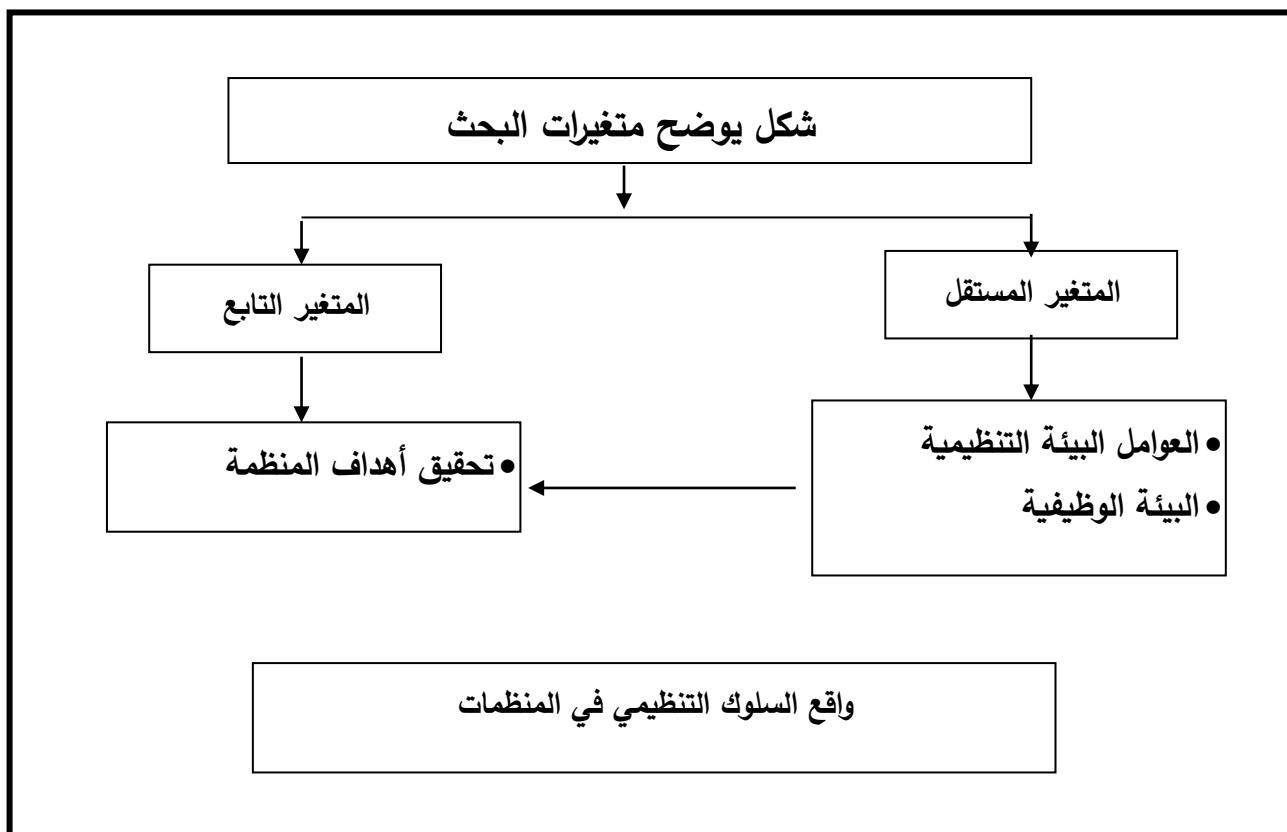
تكمن الأهمية العملية لهذا البحث في النتائج التي يؤمل أن تسفر عنها، والتي قد تساهم في اتخاذ إجراءات وتدابير للاهتمام بالعوامل الداخلية وكيفية إدارتها، ويمكن أن تكون مرجعاً لمنظمات الأعمال، تستطيع الاستفادة منها في نواحي كثيرة مثل زيادة وتحسين الحوافز، وإدارة ضغوط العمل، وإدارة الصراعات التنظيمية، واتباع نمط قيادي جيد، ونشر ثقافة تنظيمية فعالة تساهم في تحقيق وتحسين وترقية الأداء.

4.1. أهداف البحث:

هدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين البيئة الداخلية وتحقيق أهداف المنظمة.
- 2- دراسة واقع البيئة الداخلية في منظمات الأعمال، وخاصة شركة القعقاع التجارية.
- 3- تحديد دور البيئة الداخلية وأثره في شركة القعقاع التجارية المبحوثة.
- 4- اختبار أثر بيئة المنظمة الداخلية في العلاقة ما بين السلوك التنظيمي والأداء بالمنظمة المبحوثة.

5.1. نموذج الدراسة ومتغيراته:



شكل (1) نموذج البحث ومتغيراتها

المتغير المستقل: العوامل البيئية الداخلية (العوامل البيئية التنظيمية، البيئة الوظيفية)
المتغير التابع: تحقيق أهداف المنظمة.

6.1. مصطلحات الدراسة:

بيئة المنظمة الداخلية: هي العوامل والخصائص الداخلية للمنظمة التي يعمل بها الموظف مثل الأنظمة وإجراءات العمل والعلاقات السائدة في بيئة العمل والمكونات المادية المتوفرة لدى منظمات الأعمال. (الديب، 2020م، ص165)

الاتجاهات: هي الميل نحو الاستجابة للعوامل البيئية المحيطة التي تصدر منها المنبهات الخارجية سواء كانت موجبة أو سالبة. (المغربي، 2022م، ص40)

التحفيز: هو مجموعة من العوامل أو المؤثرات التي تدفع الفرد إلى بذل المزيد من الجهد في أداء العمل والامتناع عن الخطأ فيه. (الخضير، 2020م، ص154)

الأداء: هو إنعكاس لكيفية استخدام الشركة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها التنظيمية. (عبد العال، 2022م، ص16)

كفاءة الأداء: هي القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر ممكن من المجهود أو النفقة. (خضير، 2019م، ص14)

فعالية الأداء: هي القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك فهي تمثل العلاقات بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة. (رشيد، 2020م، ص165)

7.1. منهج الدراسة:

المنهج الوصفي هو استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر يقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى، أي أن المنهج الوصفي يحلل ويفسر ويقارن ويقوم بقصد الوصول إلى تقييمات ذات معنى بقصد التبصر بتلك الظاهرة.

8.1. مجتمع البحث:

يعرف المجتمع الأصلي بأنه الجماعة التي تهتم بها الباحثة والتي تريد أن تخلص بها إلى نتائج قابلة للتعميم عليها، وهو المجتمع الذي له خاصية واحدة على الأقل تميزه عن غيره من المجتمعات أو الجماعات، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من الإداريين والعاملين بالمستويات المختلفة في شركة القعقاع التجارية.

9.1. عينة البحث:

اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية وذلك لاتفاقها مع الهدف العام للدراسة وهو التعرف على العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة محل الدراسة كما تدركه العاملون ودوره في مستوى أداء وأهداف الشركة لذا تم اختيار عينة عشوائية مقدارها (100) مفردة من موظفي شركة القعقاع التجارية بمدينة جدة - المملكة العربية السعودية.

10.1. مصادر الدراسة:

المصادر الأولية: تعتمد على البيانات والمعلومات التي تم جمعها لأول مرة من عينة الدراسة على الموظفين والإداريين بمنظمات القطاع الخاص وتكون عينة عشوائية ولتكن (100) موظف من موظفي شركة القعقاع التجارية بمدينة جدة - المملكة العربية السعودية بالاعتماد على الاستبيان.

المصادر الثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمراجع والأدبيات الإدارية الباحث في موضوعي تأثير العوامل الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة.

11.1. أدوات الدراسة:

أدوات وأساليب جمع البيانات: سوف يعتمد هذا البحث في جمع البيانات أسلوبين أساسيين من أساليب البحث هما:

البيانات الأولية: تعتمد على البيانات والمعلومات التي تم جمعها لأول مرة من عينة الدراسة على الموظفين والإداريين بمنظمات القطاع الخاص وتكون عينة عشوائية ولتكن (50) موظف من موظفي شركة القعقاع التجارية بمدينة جدة - المملكة العربية السعودية بالاعتماد على الاستبيان.

البيانات الثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمراجع والأدبيات الإدارية الباحث في موضوعي تأثير العوامل الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة.

12.1. العمليات والاختبارات الإحصائية:

من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة والوصول إلى تحقيق أهدافها وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS). وتم استخدام الوسائل الإحصائية الآتية:

- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون والتأكد من دلالاته الإحصائية.
- تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب.
- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات.
- تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach-Alpha) لإيجاد معامل الاتساق الداخلي.

13.1. حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في العام الدراسي 1446هـ/2025م
- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على شركة القعقاع التجارية بمدينة جدة - المملكة العربية السعودية
- الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على الموظفين العاملين بشركة القعقاع التجارية بمدينة جدة - المملكة العربية السعودية

14.1. هيكل البحث:

- الفصل الأول يشمل خطة البحث والتي تناولت المقدمة ومشكلة البحث وأسئلة البحث والغرض وأهداف البحث وأهمية البحث وفرضيات البحث وحدود البحث ومنهجية البحث وهيكل البحث ومصطلحات البحث والدراسات السابقة.
- الفصل الثاني يشمل الإطار النظري.
- الفصل الثالث يشمل منهجية البحث والتي تناولت عينة ومجتمع الدراسة وإجراءات جمع البيانات والتحليل الإحصائي.
- الفصل الرابع يشمل إثبات صحة فرضيات البحث والنتائج ومخلص البحث.
- الفصل الخامس يشمل الاستنتاجات والتوصيات.

2. الإطار النظري

المبحث الأول: العوامل البيئية الداخلية للمنظمة.

إن منظمات الأعمال لا تعيش في فراغ، وإنما هي أنظمة اجتماعية مفتوحة على بيئة خارجية فيها كثير من العناصر والمؤثرات التي توجه سلوك المنظمة باتجاه أو آخر، وحتى تستطيع المنظمات أن تنمو وتتقدم وتستمر في عملها فإن عليها أن تتكيف مع البيئة التي تعمل فيها، وعلى إداراتها أن تقوم بعمل لبيئتها الخارجية لتحديد الفرص الموجودة في تلك البيئة بغرض الاستفادة منها، والتهديدات لتحبيدها أو مواجهتها. كما تقوم أيضا بفحص بيئتها الداخلية لتحديد عناصر القوة بهدف الاستفادة منها في استثمار الفرص ومواجهة التهديدات في البيئة الخارجية، وعناصر الضعف بهدف معالجتها حتى تكون المنظمة قادرة على التكيف مع البيئة التي تعمل فيها، وتطور لنفسها ميزة تنافسية تمكنها من المنافسة والتفوق على الآخرين. وتعرف البيئة التنظيمية بأنها مجموعة القوى والعناصر التي تحيط بالمنظمة (داخل وخارج المنظمة) ولها تأثير مباشر أو غير مباشر على الطريقة التي تعمل بها، وتؤثر في طريقة حصولها على الموارد اللازمة لاستمرار عملها مثل المواد الخام، والعمال المؤهلون لإنتاج السلع والخدمات، والمعلومات التي تحتاجها لتحسين التكنولوجيا المستخدمة أو تقرير إستراتيجيتها التنافسية، وطرق دعم أصحاب المصالح الخارجيين في المنظمة (الديب، 2023م، ص 14).

تعريف بيئة المنظمة الداخلية:-

عرف العديد من الكتاب والمفكرين ببيئة العمل الداخلية بتعريفات مختلفة نذكر منها ما يلي:

عرفها العدلي بأنها "العوامل والخصائص الداخلية للمنظمة التي يعمل بها الموظف مثل الأنظمة وإجراءات العمل والرواتب والجزاءات والحوافز المادية والمعنوية والعلاقات السائدة في بيئة العمل ونوع العمل وظروف العمل". وتم تعريفها بأنها "التقنيات المستخدمة في العمل، والإجراءات والأنظمة ومجموعات العمل، وأنماط الاتصالات، وأسلوب القيادة السائد وغيرها" (سعيد، 2021م، ص66).

كما عرف القريوتي بيئة العمل الداخلية بأنها: "القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية" (الصفروت، 2022م، ص15)

كما تم تعريفها بأنها "الظروف المادية للعمل والتي تحيط بالإنسان كالتهدية والإنارة ووسائل الأمن والسلامة والظروف المكتبية، وأيضاً ماهية وطبيعة الوظيفة التي يشغلها الشخص ومدى تسببها في إحداث ضغوط العمل الوظيفية، خاصة أن هناك بعض الوظائف بطبيعتها تؤدي إلى حدوث ضغوط العمل كذلك التي تتطلب مقابلة الجمهور، أو تلك التي لا تسمح بالترقية والتقدم والنمو المهني، أو تلك الوظائف التي تشتمل على مسؤولية إدارة الأفراد أو التي ترتبط بمواعيد محددة لتناوب العمل"

أنواع بيئة المنظمة الداخلية:-

من خلال التعريفات السابقة يتضح أن بيئة المنظمة الداخلية تنقسم إلى عدة أنواع من أهمها:

أ. البيئة التنظيمية:

تتضمن الأنظمة والإجراءات، وأنماط القيادة، والاتصالات، والتقنية المستخدمة، والعلاقات السائدة في بيئة العمل، والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية. ويهيئ الهيكل التنظيمي المرن بيئة تنظيمية أفضل تساعد على تحسين الأداء من خلال تحديد خطوط السلطة والمسؤولية مع إتاحة قدر أكبر من اللامركزية عبر خطوط انسياب هذه السلطة، مما يمنح العاملين قدرة أكبر على الإبداع والابتكار ويزيد من فرص رفع كفاءة الأداء، بخلاف الهيكل التنظيمي الجامد أو المتصلب الذي يعوق تأقلم العاملين مع البيئة المحيطة ويخفض مستوى الأداء (الشواففي، 2023م، ص80).

المناخ التنظيمي هو "الحصيلة لكل عوامل البيئة الداخلية كما يفسرها ويحللها العاملون فيها والتي تظهر تأثيراتها على سلوكهم وعلى معنوياتهم وبالتالي على أدائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون فيها. لذلك يسهم المناخ التنظيمي الإيجابي في تحسين السلوك التنظيمي ورفع مستوى الأداء لدى العاملين من خلال ما يضيفه على الهيكل التنظيمي من مرونة تزيد من قدرته على الاستجابة والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية، فضلاً عن إثارة التحدي لدى العامل فتدفعه إلى التجربة والابتكار والإبداع، والسعي للإنجاز للحصول على المكافأة أو الترقية التي يوفرها المناخ التنظيمي الإيجابي بخلاف المناخ التنظيمي السلبي الذي يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء بسبب جمود وضعف قدرته على الاستجابة والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية. (الديب، 2023م، ص19)

وأن العلاقة بين القيم السائدة في بيئة المنظمة الداخلية والأداء تظهر بدرجات متفاوتة، وتعد القوة والشجاعة إحدى الوسائل المهمة في هذا الإثبات، لذلك فإن وجود القيم لدى العاملين قد يساهم في انخفاض أو ارتفاع معدلات الأداء وذلك بحسب نوعية القيم الموجودة لدى العاملين ومدى رسوخها، فقيم التسامح، والمحبة، والطاعة والتهديب، وتحمل المسؤولية، والانضباط لها علاقة مباشرة برفع مستوى الأداء، فدوره القيم هو ضبط الثبات الانفعالي وتهديب سلوكيات العاملين، لأن القيم هي المرجع الأساس لضبط السلوكيات في إطار العلاقات الاجتماعية والأعراف السائدة (سعيد، 2021م، ص90).

البيئة التنظيمية هي المكونات الداخلية والخارجية التي تؤثر على أداء المنظمة ونجاحها. تشمل هذه العوامل الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، التكنولوجيا، السياسات والعمليات. الثقافة التنظيمية تعكس القيم والمعتقدات التي تحكم السلوك داخل المنظمة. الهيكل التنظيمي يحدد البنية والتوزيع للسلطات والمسؤوليات. الموارد البشرية تشمل العاملين والمهارات والقدرات. التكنولوجيا تشمل الأنظمة والعمليات. السياسات والعمليات تحدد القواعد والإجراءات. البيئة التنظيمية الداخلية تؤثر على الروح المعنوية والأداء. الثقة والمشاركة هي مفتاح النجاح. التطوير المستمر ضروري لتحسين الأداء. المنظمة يجب أن تكون مرنة ومكيفة.

البيئة التنظيمية الخارجية تشمل العوامل الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، التكنولوجية. العوامل الاقتصادية تشمل السياسات الاقتصادية والتغيرات. العوامل السياسية تشمل القوانين واللوائح الحكومية. العوامل الاجتماعية تشمل التغيرات الاجتماعية والثقافية. التكنولوجيا تشمل التطورات التكنولوجية. هذه العوامل تؤثر على المنظمة وتحديدها. التحليل الدقيق للبيئة الخارجية يساعد في اتخاذ القرارات الإستراتيجية. المعلومات الدقيقة عن السوق والمنافسة ضرورية. التكيف مع التغيرات الخارجية يضمن النجاح. الإستراتيجية يجب أن تأخذ بعين الاعتبار العوامل الخارجية. (الشوادفي، 2023م، ص202)

التخطيط الإستراتيجي يعتمد على البيئة التنظيمية. يهدف التخطيط إلى تحقيق الأهداف المنظمة. البيئة التنظيمية الداخلية والخارجية تؤثر على التخطيط. التحليل السليم للبيئة يساعد في تحديد الإستراتيجيات. التخطيط الإستراتيجي يركز على تحسين الأداء. الإستراتيجية يجب أن تكون مرنة وكيفية. التغيرات في البيئة تتطلب تغييرات في الإستراتيجية. التخطيط الإستراتيجي يحتاج إلى مشاركة جميع الأطراف. الثقة والتعاون ضروريان لنجاح التخطيط، والثقافة التنظيمية تعكس القيم والمعتقدات التي تحكم السلوك داخل المنظمة. الثقافة الصحية تساعد على تحسين الأداء. الروح المعنوية والتعاون يعتمدان على الثقافة. الثقة والاحترام يعتبران أساساً للثقافة. التطوير المستمر للثقافة ضروري. الثقافة يجب أن تشجع على الابتكار. الثقافة التنظيمية تؤثر على الأداء والكفاءة. الهيكل التنظيمي والسياسات يؤثران على الثقافة. الموارد البشرية تشكل جزءاً أساسياً من الثقافة. التكنولوجيا وتحسين العمليات يساهمان في تطوير الثقافة. (الديب، 2023م، ص193)

الهيكل التنظيمي يلعب دوراً هاماً في البيئة التنظيمية. الهيكل يحدد البنية والتوزيع للسلطات والمسؤوليات. الهيكل يجب أن يكون مرناً ومكيفاً. التغيرات في البيئة تتطلب تغييرات في الهيكل. الهيكل التنظيمي يؤثر على الأداء والكفاءة. الهيكل يجب أن يشجع على التعاون والتواصل. السلطة والمسؤولية يجب أن تكون واضحة. الهيكل التنظيمي يجب أن يكون متناسباً مع أهداف المنظمة. التخطيط الإستراتيجي يعتمد على الهيكل التنظيمي. (الديب، 2023م، ص203)

الموارد البشرية تشكل جزءاً أساسياً من البيئة التنظيمية. الموارد البشرية تشمل العاملين والمهارات والقدرات. التطوير البشري ضروري لتحسين الأداء. التدريب والتعليم يعتبران أساساً للتطوير. الروح المعنوية والتعاون يعتمدان على العلاقات البشرية. الثقة والاحترام يعتبران أساساً للتعاون. الموارد البشرية يجب أن تشجع على الابتكار. التكيف مع التغيرات الخارجية يتطلب تطوير الموارد البشرية. (الشوادفي، 2023م، ص230)

خصائص بيئة العمل التنظيمية:

1- الخصائص الرئيسية: (جبريل، 2020م، ص144)

1. البنية التنظيمية: هيكل المنظمة وتنظيمها. يحدد كيفية توزيع السلطات والمسؤوليات. يؤثر على كفاءة العمل.

2. الثقافة التنظيمية: قيم ومعتقدات المنظمة. تشكل هوية المنظمة وتؤثر على سلوك العاملين. تعزز الروح المعنوية والتعاون.
3. السياسات والعمليات: قواعد وإجراءات المنظمة. تحدد كيفية العمل وتؤثر على كفاءة العمل. تقلل من التباين في القرارات.
4. التخطيط الاستراتيجي: تحديد أهداف المنظمة. يحدد الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة. يؤثر على النجاح.
5. الموارد البشرية: إدارة العاملين. تشمل توظيف التدريب وتطوير العاملين. تؤثر على كفاءة العمل.
6. التكنولوجيا: استخدام التكنولوجيا في العمل. تحسن كفاءة العمل وتقلل التكاليف. تؤثر على النجاح.
7. العلاقات مع العملاء: خدمة العملاء. تؤثر على رضا العملاء وتحسين الصورة العامة. تعزز الولاء للعملاء.
8. المنافسة في السوق: تحليل المنافسين. يؤثر على النجاح وتحسين الجودة. يقلل من المخاطر.
9. الإدارة الفعالة: اتخاذ القرارات الصائبة. تؤثر على النجاح وتحسين كفاءة العمل. تعزز الثقة والاحترام.
10. التطوير المستمر: تحسين المهارات. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة. يقلل من المخاطر.

2-الخصائص الإيجابية: (حسن، 2020م، ص150)

1. بيئة عمل محفزة: تشجيع الابتكار. تؤثر على الروح المعنوية وتحسين كفاءة العمل. تعزز الإنتاجية.
2. تعاون فريقيه: روح العمل الجماعي. تؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة. تعزز الثقة والاحترام.
3. أداء عالي: تحسين الكفاءة. يؤثر على النجاح وتحسين الصورة العامة. يقلل من التكاليف.
4. رضا العملاء: خدمة ممتازة. تؤثر على الولاء للعملاء وتحسين الصورة العامة. تعزز النجاح.
5. ابتكار مستمر: تحسين الجودة. يؤثر على النجاح وتحسين كفاءة العمل. يقلل من المخاطر.
6. تعاون فعال: تحسين العلاقات. تؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة. تعزز الثقة والاحترام.
7. ثقة واحترام: أساس النجاح. تؤثر على الروح المعنوية وتحسين كفاءة العمل. تعزز الإنتاجية.
8. تطوير مستمر: تحسين المهارات. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة. يقلل من المخاطر.
9. جودة عالية: خدمة ممتازة. تؤثر على رضا العملاء وتحسين الصورة العامة. تعزز النجاح.
10. إنتاجية عالية: تحسين الكفاءة. يؤثر على النجاح وتحسين الصورة العامة. يقلل من التكاليف.

3-الخصائص السلبية: (الدهان، 2019م، ص80)

1. تفرقة في القرارات: تأثير سلبي على الأداء. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
2. سوء التواصل: تأثير سلبي على التعاون. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
3. نقص التخطيط: تأثير سلبي على النجاح. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
4. ثقافة تنظيمية سلبية: تأثير سلبي على الروح المعنوية. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.

5. هيكل تنظيمي غير فعال: تأثير سلبي على الكفاءة. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
 6. سياسات غير واضحة: تأثير سلبي على الأداء. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
 7. نقص التكنولوجيا: تأثير سلبي على الكفاءة. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
 8. سوء الإدارة: تأثير سلبي على النجاح. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا...
 9. نقص التدريب: تأثير سلبي على المهارات. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
 10. منافسة شديدة: تأثير سلبي على النجاح. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
- 4-العوامل المؤثرة: (حمزاوي، 2020م، ص 103)**

1. التغيرات الاقتصادية: تأثير على المنظمة. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
2. التغيرات السياسية: تأثير على القرارات. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
3. التغيرات الاجتماعية: تأثير على الثقافة. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
4. التغيرات التكنولوجية: تأثير على العمل. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
5. المنافسة في السوق: تأثير على النجاح. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا...
6. التغيرات في السوق: تأثير على الطلب والعرض. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
7. العوامل البيئية: تأثير على العمل. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
8. العوامل الثقافية: تأثير على المنظمة. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
9. العوامل العالمية: تأثير على العمل. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.
10. التغيرات في القوانين: تأثير على المنظمة. يؤثر على كفاءة العمل وتحسين الجودة مما يؤدي إلى تقليل الثقة في الإدارة العليا.

5-أهمية بيئة العمل التنظيمية: (جبريل، 2020م، ص 190)

1. تحسين الأداء والكفاءة:

- يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- يتحسن جودة الخدمة ورضا العملاء.

• يزيد من فرص النجاح في السوق.

2. تعزيز الابتكار والجودة:

• يشجع على التفكير الإبداعي وتطوير الأفكار.

• يؤدي إلى تحسين الجودة وزيادة رضا العملاء.

• يزيد من القدرة على المنافسة في السوق.

3. تحقيق الأهداف المنظمة:

• يؤدي إلى تحقيق الرؤية والرسالة المنظمة.

• يزيد من ثقة العملاء والموردين.

• يتحسن صورة المنظمة في السوق.

4. تعزيز الروح المعنوية والتعاون:

• يزيد من رضا الموظفين وروح الفريق.

• يتحسن التواصل والتعاون بين الموظفين.

• يقلل من التوتر والضغط النفسي.

5. تحسين الصورة العامة:

• يزيد من ثقة العملاء والموردين.

• يتحسن صورة المنظمة في السوق.

• يزيد من فرص التعاون مع الشركاء.

6. زيادة رضا العملاء:

• يؤدي إلى زيادة الولاء والتعاون.

• يتحسن صورة المنظمة في السوق.

• يزيد من الإيرادات والربح.

7. تعزيز القدرة على المنافسة:

• يزيد من فرص النجاح في السوق.

• يتحسن جودة الخدمة ورضا العملاء.

• يقلل من المخاطر والتحديات.

8. تحسين العلاقات مع العملاء والموردين:

• يزيد من ثقة العملاء والموردين.

- يتحسن صورة المنظمة في السوق.
 - يزيد من فرص التعاون والشراكات.
 - 9. زيادة الإنتاجية:
 - يؤدي إلى زيادة الإيرادات والربح.
 - يتحسن جودة الخدمة ورضا العملاء.
 - يقلل من التكاليف والتحديات.
 - 10. تحقيق النجاح:
 - يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنظمة.
 - يزيد من ثقة العملاء والموردين.
 - يتحسن صورة المنظمة في السوق.
- ب. البيئة الوظيفية:

تتضمن ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب، وجزاءات، وحوافز مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب، واختيار وتعيين، بالإضافة إلى وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها (الزلفي، 2023م، ص 46).

يسهم شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتب أو حافز في زيادة مستوى أدائه والتزامه بمهام وأعباء العمل المكلف به، وتتجلى مظاهر ذلك في المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، وكذلك الالتزام بوقت الانصراف والحرص على إنجاز أعباء العمل اليومي دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بضالة وعدم كفاية أو إشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد، فعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل مقابل ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض مستوى أدائه والتزامه (الشوادفي، 2023م، ص 90).

تسهم طبيعة الوظيفة في زيادة أو خفض مستوى الأداء، فالوظائف الواضحة غير المعقدة ترفع مستوى الأداء نتيجة عدم وجود صعوبة في القيام بها، بخلاف الوظيفة المعقدة التي تستدعي تمتع الفرد بمؤهلات ومهارات خاصة، والتي تتضمن خطوات معقدة وغير واضحة تستدعي الرجوع للرؤساء والزعماء الأكثر خبرة، فإنها تولد ضغوط على العاملين، كما أن بعض الوظائف وخاصة التي تتضمن التعامل مع الجمهور تحدث ضغوط عمل إضافية، وكذلك الوظائف التي لا تسمح بالترقية والتقدم والنمو المهني، فهذه الوظائف تجلب لدى الفرد الضيق والرغبة في التسرب وضعف الالتزام التنظيمي (عبدالله، 2023م، ص 55).

تسهم جماعات العمل في تشكيل قوة ضغط لا يستهان بها سواء كانت هذه الجماعات رسمية أو غير رسمية، فجماعات العمل تجلب مناخ تنظيمي خاص بها، وهي تؤثر بشكل مباشر على الأداء لكل من يخالفها، بل تشكل وسيلة ضغط قوية على مراكز اتخاذ القرار، خاصة إذا كانت القرارات المتخذة تتعارض مع مصالحها، فكلما زاد تأثير هذه الجماعات كلما أجبرت متخذ

القرار على التراجع عن قراره، وهو ما يشكل عقبة أمام متخذي القرارات وتجعلهم يصابون بالضجر، وبالتالي تقل رغبتهم في الأداء نتيجة شعورهم بالعجز عن مواجهة جماعات العمل (الزلفي، 2023م، ص 56).

بيئة العمل الوظيفية هي بيئة داخلية تشمل العوامل البشرية، التكنولوجية، الاقتصادية، والتنظيمية التي تؤثر على أداء الموظفين ونجاح المنظمة. تشمل هذه البيئة الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، السياسات والعمليات، التكنولوجيات، والموارد البشرية. الثقافة التنظيمية تعكس القيم والمعتقدات التي تحكم السلوك داخل المنظمة. الهيكل التنظيمي يحدد البنية والتوزيع للسلطات والمسؤوليات. الموارد البشرية تشمل العاملين والمهارات والقدرات. التكنولوجيات تشمل الأنظمة والعمليات التكنولوجية. السياسات والعمليات تحدد القواعد والإجراءات. البيئة الوظيفية تؤثر على الروح المعنوية والأداء. الثقة والمشاركة هي مفتاح النجاح. التطوير المستمر ضروري لتحسين الأداء، وبيئة العمل الوظيفية يجب أن تكون مرنة ومكيفة للتغيرات الخارجية. العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية تؤثر على المنظمة. التكنولوجيات تتطور باستمرار. المنافسة في السوق تزداد. الموارد البشرية يجب أن تكون مؤهلة ومستعدة للتغيير. الثقافة التنظيمية يجب أن تشجع على الابتكار. الهيكل التنظيمي يجب أن يكون مرناً ومكيفاً. السياسات والعمليات يجب أن تكون واضحة ومحددة. التكنولوجيات يجب أن تكون حديثة ومطورة. البيئة الوظيفية يجب أن تشجع على التعاون والتواصل. (الشوافي، 2023م، ص 266).

التخطيط الاستراتيجي يعتمد على بيئة العمل الوظيفية. يهدف التخطيط إلى تحقيق الأهداف المنظمة. البيئة الوظيفية الداخلية والخارجية تؤثر على التخطيط. التحليل السليم للبيئة يساعد في تحديد الإستراتيجيات. التخطيط الاستراتيجي يركز على تحسين الأداء. الإستراتيجية يجب أن تكون مرنة وتكيفية. التغييرات في البيئة تتطلب تغييرات في الإستراتيجية. التخطيط الاستراتيجي يحتاج إلى مشاركة جميع الأطراف. الثقة والتعاون ضروريان لنجاح التخطيط. التخطيط يجب أن يشمل تحليل الموارد البشرية لذا فإن بيئة العمل الوظيفية تؤثر على أداء الموظفين. الروح المعنوية والتعاون يعتمدان على الثقافة التنظيمية. الثقة والاحترام يعتبران أساساً للتعاون. التطوير المستمر للثقافة ضروري. الثقافة يجب أن تشجع على الابتكار. الهيكل التنظيمي والسياسات يؤثران على الثقافة. الموارد البشرية تشكل جزءاً أساسياً من الثقافة. التكنولوجيات وتحسين العمليات يساهمان في تطوير الثقافة. البيئة الوظيفية يجب أن تشجع على المشاركة والتعاون. الثقة والاحترام يعتبران أساساً للنجاح. (سالم، 2021م، ص 10)

البيئة العمل الوظيفية يجب أن تكون متوافقة مع أهداف المنظمة. الهيكل التنظيمي يجب أن يكون متناسباً مع الأهداف. السياسات والعمليات يجب أن تكون واضحة ومحددة. الموارد البشرية يجب أن تكون مؤهلة ومستعدة للتغيير. التكنولوجيات يجب أن تكون حديثة ومطورة. الثقافة التنظيمية يجب أن تشجع على الابتكار. البيئة الوظيفية يجب أن تشجع على التعاون والتواصل. التخطيط الاستراتيجي يجب أن يشمل تحليل البيئة الوظيفية. الثقة والتعاون ضروريان لنجاح المنظمة. التطوير المستمر ضروري لتحسين الأداء (الزلفي، 2023م، ص 103)

خصائص بيئة العمل الوظيفية:

1- الخصائص الرئيسية: (عبدالله، 2023م، ص 70)

1. الثقافة التنظيمية: تشمل القيم والمعتقدات التي تحكم السلوك داخل المنظمة، وتؤثر على الروح المعنوية والتعاون.
2. الهيكل التنظيمي: يحدد البنية والتوزيع للسلطات والمسؤوليات، ويؤثر على الكفاءة والأداء.
3. السياسات والعمليات: تشمل القواعد والإجراءات الواضحة التي تحكم العمل، وتؤثر على الأداء والكفاءة.

4. الموارد البشرية: تشمل مهارات وقدرات العاملين، وتؤثر على الأداء والكفاءة.
5. التكنولوجيا: تشمل الأنظمة والعمليات الحديثة، وتؤثر على الكفاءة والأداء.
6. التعاون والتواصل: يشمل روح الفريق وتبادل الأفكار، وتؤثر على الروح المعنوية والتعاون.
7. الثقة والاحترام: يشكلان أساساً للتعاون والنجاح.
8. التطوير المستمر: يشمل تحسين المهارات والقدرات، وتؤثر على الأداء والكفاءة.

2- الخصائص الإيجابية: (سعيد، 2021م، ص 66)

1. بيئة عمل آمنة ومحفزة: تشجع على الابتكار والجودة.
2. تحفيز الابتكار والجودة: يؤثر على الأداء والكفاءة.
3. تعزيز الروح المعنوية والتعاون: يؤثر على الأداء والكفاءة.
4. تحسين الأداء والكفاءة: يؤثر على النجاح.
5. زيادة رضا العملاء: يؤثر على الصورة العامة.
6. تعزيز الصورة العامة: يؤثر على النجاح.
7. تحقيق الأهداف المنظمة: يؤثر على النجاح.
8. تعزيز القدرة على المنافسة: يؤثر على النجاح.

3- الخصائص السلبية: (الشوادفي، 2023م، ص 70)

1. التوتر والضغط: يؤثر على الروح المعنوية.
2. سوء التواصل: يؤثر على التعاون.
3. نقص الموارد: يؤثر على الأداء.
4. الثقافة التنظيمية السلبية: تؤثر على الروح المعنوية.
5. الهيكل التنظيمي غير الفعال: يؤثر على الكفاءة.
6. السياسات والعمليات غير الواضحة: تؤثر على الأداء.
7. نقص التكنولوجيا الحديثة: يؤثر على الكفاءة.
8. سوء الإدارة: يؤثر على النجاح.

4- العوامل المؤثرة: (الشوادفي، 2023م، ص 75)

1. العوامل الاقتصادية: التضخم، البطالة، التغيرات الاقتصادية.
2. العوامل السياسية: القوانين، اللوائح، التغيرات السياسية.
3. العوامل الاجتماعية: التغيرات الاجتماعية، الثقافية.

4. التغيرات التكنولوجية: التطورات التكنولوجية.
5. المنافسة في السوق: الشركات المنافسة.
6. التغيرات في السوق: التغيرات في الطلب، العرض.
7. العوامل البيئية: التغيرات البيئية.
8. العوامل الثقافية: التغيرات الثقافية.
- 5- أهمية بيئة العمل الوظيفية: (عبدالله، 2023م، ص 80)

1. تحسين الأداء والكفاءة.
2. تعزيز الابتكار والجودة.
3. تحقيق الأهداف المنظمة.
4. تعزيز الروح المعنوية والتعاون.
5. تحسين الصورة العامة.
6. زيادة رضا العملاء.
7. تعزيز القدرة على المنافسة.
8. تحسين العلاقات مع العملاء والموردين.

خصائص بيئة المنظمة الداخلية:

تنتم بيئة العمل الداخلية بعدة خصائص تؤثر على الأداء العام للمنظمة وتسهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي أو انخفاضه في ضوء التأثيرات الإيجابية أو السلبية لعناصر هذه البيئة الوظيفية. وتتضمن هذه الخصائص ما يلي:

1. الأجور والرواتب والحوافز: يسهم شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتب أو حافز في زيادة مستوى أدائه والتزامه بمهام وأعباء العمل المكلف به، وتتجلى مظاهر ذلك في المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، وكذلك الالتزام بوقت الانصراف الحرص على إنجاز أعباء العمل اليومي دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بضالة وعدم كفاية أو إشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل واللامبالاة بإنجاز في الوقت المحدد، فعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل مقابل ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض مستوى أدائه والتزامه (الديب، 2023م، ص 72).
2. محتوى العمل وطبيعته: تسهم ماهية وطبيعة الوظيفة في زيادة أو خفض مستوى الأداء، فالوظائف الواضحة غير المعقدة ترفع مستوى الأداء نتيجة عدم وجود صعوبة في القيام بها، بخلاف الوظيفة المعقدة التي تستدعي تمتع الفرد بمؤهلات ومهارات خاصة، والتي تتضمن خطوات معقدة وغير واضحة تستدعي الرجوع للرؤساء والزملاء الأكثر خبرة، فإنها تولد ضغوط على العاملين، كما أن بعض الوظائف وخاصة التي تتضمن التعامل مع الجمهور تحدث ضغوط عمل إضافية، وكذلك الوظائف التي لا تسمح بالترقية والتقدم والنمو المهني، فهذه الوظائف تجلب لدى الفرد الضيق والرغبة في التسرب وضعف الالتزام التنظيمي. (الشوادفي، 2023م، ص 91)

3. فرص الترقى المتاحة: الترقية تعني: "شغل العامل المرقى لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة والمسؤولية والسلطة والمركز، تفوق وظيفته الحالية". (سالم، 2021، ص15)

ويسهم وجود فرص ترقى متاحة عبر المسارات الوظيفية المختلفة في رفع مستويات الأداء من خلال إقبال الموظفين على العمل وتحسين مستويات التزامهم، وزيادة انهماكهم في العمل بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وفي الوقت نفسه الحصول على الترقية المتاحة، بخلاف غياب الترقى الذي يصيب الفرد بالجمود، واللامبالاة بالعمل، ومن ثم انخفاض مستوى أدائه، فمهما بذل من جهد لن يحصل على ترقية لعدم توافر فرص الترقى. (سعيد، 2021، ص 103)

4. جماعة العمل: تسهم جماعات العمل في تشكيل قوة ضغط لا يستهان بها سواء كانت هذه الجماعات رسمية أو غير رسمية، فجماعات العمل تجلب مناخ تنظيمي خاص بها، وهي تؤثر بشكل مباشر على الأداء لكل من يخالفها، بل تشكل وسيلة ضغط قوية على مراكز اتخاذ القرار، خاصة إذا كانت القرارات المتخذة تتعارض مع مصالحها، فكلما زاد تأثير هذه الجماعات كلما أجبرت متخذ القرار على التراجع عن قراره، وهو ما يشكل عقبة أمام متخذي القرارات وتجعلهم يصابون بالضجر، وبالتالي تقل رغبتهم في الأداء نتيجة شعورهم بالعجز عن مواجهة جماعات العمل. (عبدالله، 2023، ص 90)

العوامل المؤثرة على بيئة المنظمة الداخلية:

تتأثر بيئة المنظمة الداخلية بعدة عوامل يأتي في مقدمتها المواد الخام المستخدمة في العمل، والموارد البشرية، والموارد المالية والاقتصادية، وغيرها من العوامل التي يمكن استعراضها بإيجاز على النحو التالي:

1. **المواد الخام:** تحصل المنظمة على ما تحتاج من مواد خام من البيئة الخارجية، وتشمل هذه الاحتياجات كل شيء بداية من الأوراق، إلى الأقلام، مروراً بالأجهزة والمعدات والتقنيات، والأثاث المكتبي والتجهيزات المكتبية وغيرها، وجميع ما تحتاجه بيئة العمل المادية (الزلفي، 2023، ص 102).

2. **الموارد البشرية:** تؤثر الموارد البشرية الموجودة في المنظمة في بيئتها الداخلية، فهذه الموارد وما تضمه من إداريين وفنيين وعمال ذوي خبرات ومهارات متنوعة للقيام بمهام وأعباء العمل، تؤثر على كمية العمل المنجز ودرجة جودته في ضوء ما تمتلكه من مهارات وإمكانات وقدرات، لذلك تهتم المنظمات بإدارة الموارد البشرية بهدف تحقيق الاستخدام الفاعل للموارد البشرية المتوافرة في المنظمة، فضلاً عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لأنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب لرفع مهارات الأفراد بدرجة تمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفاعلية لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها. (الشوادفي، 2023، ص 98)

3. **الموارد المالية:** يؤثر توافر الموارد المالية إيجاباً على بيئة المنظمة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية المريحة، فضلاً عن تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين وإشعارهم بالثقة، بخلاف الضيق والعسر الاقتصادي الذي يهدد وجودهم ويقلق تفكيرهم حول احتمالات البقاء أو توفير المستلزمات الضرورية للتواجد المريح. (سعيد، 2021، ص 107)

4. **السياسات الإدارية:** تسهم السياسات الإدارية الموضوعية والعادلة في تهيئة الأجواء المريحة والمناخ التنظيمي المشجع والبيئة التنظيمية المعززة للإبداع والابتكار. أما السياسات الإدارية المتحيزة أو العشوائية، أو إذا كانت غير موجودة أساساً، فإن غيابها أو عجزها أو سوءها يجلب أجواء سلبية وبيئة تنظيمية مثبطة للعزائم تخفض معنويات العاملين وتؤثر سلباً على مستوى أدائهم.

5. **القيم المهنية:** المنظمة التي تشجع فيها القيم الخيرة والتي تحترم الفرد وتحرص على إنضاجه وبنائه ورفاهيته وتحافظ على كرامته واحترامه تصبح ملاذاً آمناً للاستمرار والبقاء والعطاء، بخلاف القيم المادية والمنفعية والاستغلالية التي تتعامل مع الأفراد وفق معادلات الربح والخسارة أو مقولة اعط وحظ، أو توظف حاجاتهم وظروفهم الصعبة لصالحها، فإنها تسهم في تسربهم أو تحفيزهم لترك المنظمة في الوقت المناسب. (سعيد، 2021، ص 109)

6. **الهيكل التنظيمية:** كلما كانت الهياكل التنظيمية مرنة ومفتوحة ومستوعبة للظروف ومتفهمة للمواقف، كلما شجعت على الابتكار والإبداع والتجديد والتكيف مع الحالات. أما الجمود والروتين المركزية الشديدة والرسمية في الإجراءات والهرمية في الاتصالات فتؤدي إلى مشكلات عديدة تجعل بيئة العمل جافة ومثبطة. (الديب، 2023، ص 109)

المبحث الثاني: أهداف وأداء المنظمة.

مفهوم الأداء:

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، ولقد حظى هذا المفهوم بأهمية كبرى في المؤسسات، لذا نال ولا يزال الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة، وهذا من منطلق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود منظمات الأعمال، كما أنه يعتبر العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق هدف المنظمات الرئيس إلا وهو البقاء والاستمرارية، ويتصف الأداء بكونه مفهوماً واسعاً ومتطوراً، كما إن محتوياته تتميز بالديناميكية نظراً لتغير وتطور مواقف وظروف المؤسسات وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية، وقد أسهمت هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الكتاب والدارسين لمفهوم الأداء ويرجع ذلك إلى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه. (مصطفى، 2022، ص 15)

ويشير مفهوم الأداء إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرارية.

تعريف الأداء:

لقد قدمت تعريفات عديدة لمفهوم الأداء، وهذه الدراسة تحاول تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت لمفهوم الأداء على الساحة الإدارية.

لا يوجد اتفاق بين الباحثة بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهات المفكرين والكتاب في هذا المجال. ففريق من الكتاب اعتمد على الجوانب الكمية (أي اعتمد على تفضيل الوسائل التقنية في التحليل) في صياغة تعريف الأداء، بينما ذهب فريق آخر إلى اعتبار الأداء مصطلحاً يتضمن أبعاداً تنظيمية واجتماعية فضلاً عن الجوانب الاقتصادية، ومن ثم لا يجب الاقتصاد على اقتصار استخدام النسب والأرقام فقط في التعبير عن هذا المصطلح. وتجدر الإشارة بداية إلى أن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية (To Perform) وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية (Peformer) والتي تعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. ولد عرف (A.Kherakhem) الأداء على أنه: تأدية علم أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المطلوبة. ونلاحظ من هذا التعريف إن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة (كامل، 2022، ص 92)

ونلاحظ من هذا التعريف أن الأداء هو حاصل تفاعل بين عنصرين أساسيين هما الطريقة في استعمال موارد المؤسسة، ونقصد بذلك عامل الكفاءة، والنتائج (الأهداف) المحققة من ذلك الاستخدام، ونعني بذلك عامل الفاعلية.

عناصر الأداء:

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، ويشير كثير من الباحثين إلى أهمه كما يلي:

- 1- **نوعية العمل المنجز:** وتشمل الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.
- 2- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العام عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- 3- **كمية العمل المنجز:** وتشمل حجم العمل المنجز، الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- 4- **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجازه في الوقت المحدد، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله. (مصطفى، 2022م، ص 18)

الكفاءة:

لقد وردت تعاريف عديدة للكفاءة وذلك لاختلاف الباحثين والدارسين في هذا المجال. ولقد ارتبط مفهوم الكفاءة في الفكر الاقتصادي الرأسمالي بالمشكلة الاقتصادية الأساسية، والمتمثلة في كيفية تخصيص الموارد المحدودة والمتاحة للجميع، من أجل تلبية حاجيات ورغبات الأفراد المتجددة والمكررة. فيرى محمد سعيد أحمد، أن الكفاءة تعني القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر ممكن من المجهود أو النفقة.

وعرفها ثابت عبد الرحمن إدريس، على أنها النظام القادر على تخفيض تكاليف الموارد اللازمة لإنجاز الأهداف المحددة والمرغوبة دون التضحية بمخرجات النظام، بمعنى أنها القدرة على أداء الأشياء بطريقة صحيحة، ومن ثم فهي تعتمد على مفهوم المدخلات والمخرجات فالنظام الكفاء هو الذي يتمكن من تحقيق مخرجات تفوق المدخلات المستخدمة (كامل، 2022م، ص 93).

الفاعلية:

بما أن الفاعلية أمر هام في حياة المنظمات نتيجة التطور الكبير والمنافسة الشديدة من أجل البقاء والاستمرار، فقد سعى عدد من الباحثين المهتمين إلى إيجاد نظرية تعتمد عليها المنظمات لكي تكون فعالة، ولكن موضوع الفاعلية هو موضوع معقد بتعدد المنظمات نفسها، وهذا ما أدى إلى كثرة الاختلافات حول تحديد مفهومها وضبط مؤشرات وقياسها وربما يعود ذلك إلى صعوبة تحديد الظواهر التي تحيط بفاعلية المنظمات.

ولقد أشارت العديد من الدراسات والبحوث إلى وجود علاقات متداخلة ومتشابكة بين فاعلية المؤسسة من جهة والعوامل المؤثرة فيها من جهة أخرى، ورغم هذا الإشكال الذي يمثل تحدي أمام الباحثين إلا أن هناك محاولات جادة للوصول إلى مفاهيم خاصة بالفاعلية.

حيث يرى بعضهم إن فاعلية المنظمات تحدد بمدى قدرتها على تحقيق أهدافها، وهناك من يعرف فاعلية المنظمة بأنها: "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وهناك من يعرف فاعلية المنظمة بأنها "قدرة المنظمة على تحقيق وتعتمد هذه القدرة على المعايير

المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات. (كامل، 2022م، ص 95)

المؤشرات الداخلية: وترتبط بمدخلات المنظمة وعملياتها ومنها:

- **تخطيط وتحديد الأهداف:** أي قدرة المنظمة على تحديد الأهداف وتخطيط المسار الذي من خلاله يتم تحقيق هذه الأهداف.
- **المهارات الاجتماعية للمدير:** إن توفر المهارات الاجتماعية لدى أعضاء المنظمة من المديرين يضمن توفير الدعم والمساندة للمرؤوسين عند مواجهتهم العثرات في العمل.
- **المهارات العلمية للمدير:** حتى تتحقق الفعالية التنظيمية فإنه لابد أن يتحلى أعضاء المنظمة من المديرين بالمهارات والخبرات الفنية المتعلقة بإنجاز العمل.
- **التحكم في سير الأحداث داخل المنظمة:** يؤكد على ضرورة السيطرة على سلوك الأفراد داخل المنظمة مع توزيع السلطة على عدد من الأفراد بدلاً من تركيزها في يد شخص واحد.
- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** يرى الكثير من الباحثين المديرين أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يؤدي إلى تدعيم فعالية التنظيم.
- **تدريب وتنمية قدرات الأفراد:** إن للبرامج التدريبية أهمية بالغة في تنمية قدرات الأفراد وبالتالي ارتفاع مستويات أدائهم في العمل. (كامل، 2022م، ص 102)

الفرق بين الكفاءة والفعالية:

يعتبر مفهوم الكفاءة ملازماً لمفهوم الفعالية ولكن يجب أن لا يستخدم بالتبادل، فقد تكون المنظمة فعالة ولكنها ليست كفؤة أي أنها تحقق أهدافها ولكن بخسارة، وعدم كفاءة المنظمة يؤثر سلباً على فعاليتها فكلما ارتفعت تكاليف تحقيق هدف معين قلت احتمالات قدرة المنظمة على البقاء. ويجب أن يؤخذ في كلاهما – الكفاءة والفعالية – في الاعتبار ضمن مقاييس نجاح أي منظمة، فالفعالية هي إنجاز العمل أو الشيء الصحيح أما الكفاءة فهي إنجاز العمل بشكل صحيح. وقد تكون المنظمة كفؤة ولكنها غير فعالة كما في حالة قيام المنظمة بإنتاج سلعة لا يوجد الطلب عليه. (مصطفى، 2022م، ص 92)

3. الدراسات السابقة:

1- دراسة الشمري، (2023م)

هدفت الدراسة إلى معرفة دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية بالسعودية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتشكل مجتمع الدراسة من منسوبي قيادة حرس الحدود الشمالية الذين بلغ عددهم (669) ضابطاً وفرداً، وتم اختيار عينة باستخدام المعادلات الإحصائية المحددة للحد الأدنى المناسب لحجم العينة، حيث بلغ حجمها (243) ضابطاً وفرداً.

توصلت الدراسة إلى أن أهم السلوكيات التي تعبر عن ارتفاع مستويات الالتزام التنظيمي هي: إنجاز مهام العمل يومياً، والالتزام بالحضور في موعد الدوام الرسمي، واحترام الرؤساء والالتزام بتعليماتهم، توصلت الدراسة كذلك إلى أن أهم المتطلبات التي تسهم في تحسين بيئة العمل الداخلية اللازمة لتحقيق الالتزام التنظيمي هي: توفير التجهيزات المادية (إضاءة، تهوية، تكييف) اللازمة لتحسين بيئة العمل.

كما توصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل الداخلية لها دور مرفع في تحقيق الالتزام التنظيمي، أي أن بيئة العمل الداخلية تعزز الالتزام التنظيمي بدرجة مرتفعة. وأوصت الدراسة بتعزيز مستويات الالتزام التنظيمي والاستمرار في تعزيز بيئة العمل الداخلية الإيجابية.

2- دراسة جبريل (2020م)

تناولت الدراسة أثر العوامل السلوكية على أداء العاملين بإدارات الخدمات التعليمية، وهدفت إلى معرفة المشاكل التي يعاني منها العاملون بإدارات الخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بمحلية الدويم ومدى تأثير ذلك على أدائهم، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين القدرات العقلية وأداء العاملين، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين العلاقات الإنسانية الجيدة وأداء العاملين، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين القدوة الحسنة وأداء العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالأفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية كبيرة، وتوفير كل الظروف المناسبة لهم لأجل الإبداع والتطور الذهني وبالتالي التأثير على كفاءة الأداء، كما أوصت الدراسة بالاهتمام بالعوامل الداخلية للفرد والعلاقات الإنسانية الجيدة مع توفير مناخ مناسب لها بين العاملين بالخدمات التعليمية تسوده روح التعاون والتفاؤل والعمل بروح الفريق الواحد بما يضمن أهداف المؤسسة والفرد والمجتمع.

3- دراسة فيصل (2022م)

تناولت الدراسة أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسات: دراسة حالة الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي تناول البحث أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسات، وتمثلت مشكلة البحث في ضعف القدرات المادية والبشرية اللازمة لقيام المؤسسات السودانية بدورها الأساسي في تهيئة بيئة عمل مناسبة للعاملين. ويؤدي عدم الاهتمام بتطوير بيئة العمل في المؤسسات إلى انخفاض الفعالية التنظيمية وبالتالي يؤدي انخفاض الأداء الوظيفي نتيجة شعور العامل بالإحباط في ظل البيئة التي لا تشجع على بذل الجهد. يهدف البحث إلى معرفة أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين، معرفة أثر بيئة العمل المادية في تطوير أداء العاملين، معرفة أثر نمط القيادة في تطوير أداء العاملين، معرفة تأثير الهيكل التنظيمي في تطوير أداء العاملين. تمثلت فرضيات البحث في أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وتحسين الأداء، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة وتحسين الأداء، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وتحسين الأداء.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات ووصف واقع الحالة الدراسية توصل البحث إلى عدد من النتائج منها تتوفر بالصندوق الأدوات والأجهزة (معينات) المناسبة والكافية للقيام بالعمل مما ساعد في إنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة في المكاتب بالصندوق مجهزة بصورة مناسبة للقيام بالعمل مما أدى لتحسين الأداء، نظام التدريب بالصندوق ساعد في ابتكار وإبداع العاملين، نمط القيادة الإدارية المتبع بالصندوق بعث روح الانتماء والولاء لها. إتباع إدارة الصندوق العمل كفريق واحد ساهم في تحسين أداء العاملين دراسة. يوصي البحث العمل على استخدام نظام تدريب حديث بالصندوق لأنه يساعد في ابتكار وإبداع العاملين، تعزيز استخدام التقنيات الحديثة المناسبة لإنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة، ضرورة الاهتمام من إدارة الصندوق بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بهم. اشتمل البحث على أربعة فصول وخاتمة شملت النتائج والتوصيات.

4- دراسة المطيري (2023م)

تناولت الدراسة أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين دراسة تطبيقية في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة الحالية، بالإضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (395) من العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة. ولقد توصلت الدراسة لعدة نتائج، أهمها: عناصر بيئة العمل التنظيمية (العلاقة مع الزملاء، التكنولوجيا الحديثة، القيادة، النمو المهني، الثقافة التنظيمية) متوفرة بدرجة كبيرة في مستشفيات منطقة المدينة المنورة. يوجد مستوى تقييم عالي للعاملين في مستشفيات منطقة المدينة المنورة بمتوسط (3.85). بينت النتائج أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد بيئة العمل التنظيمية على العاملين في مستشفيات منطقة المدينة المنورة. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بالتوصيات الآتية: يجب توفير كافة المعدات الطبية الحديثة التي تحسن من كفاءة الخدمة الصحية المقدمة لكافة المرضى في المستشفيات بمنطقة المدينة المنورة. زيادة مستوى تشجيع وتحفيز العاملين داخل المستشفيات في منطقة المدينة المنورة ما يساهم في استمرارهم في أداء مهامهم الوظيفية بكفاءة. العمل على توفير مناخ تنظيمي مناسب داخل المستشفيات ما يساعد العاملين على أداء مهام عملهم المختلفة بكفاءة وفاعلية.

5- دراسة إلياس (2023م)

تناولت أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، تهدف الدراسة إلى إبراز أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز فرع ولاية الجلفة، وذلك من خلال التطرق للإبداع الإداري من جهة، والأداء الوظيفي من جهة أخرى، ثم محاولة تسليط الضوء على دراسة أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة محل الدراسة. وخلصت الدراسة إلى وجود الأثر الفعال لأبعاد الإبداع الإداري في المساهمة في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة

6- دراسة طيب (2023م)

تناولت الإبداع الوظيفي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في ظل التغيرات البيئية لمنظمات الأعمال، حيث يتزايد الاهتمام بموضوع الإبداع في ظل التحديات التي تفرضها ظاهرة العولمة والمنافسة الشديدة وثورة المعلومات، لأنه أصبح أمراً ضرورياً وحيوياً للمؤسسة وليس مجرد أمر ثانوي، ولهذا ظهرت حاجة المؤسسات للإبداع بطرق مختلفة وبدرجات متفاوتة من الاهتمام والعناية. ويعتبر مطلباً رئيسياً ومؤشراً يستدل من خلاله على نجاح المؤسسات أو فشلها في تحقيق أهدافها من أجل النهوض بمستوى أداء أفرادها، لذلك ينبغي تقدير أهمية ودور الإبداع الوظيفي من خلال الجهود المبذولة لتوفير مناخ ملائم، يمكن للموظفين من إظهار ما لديهم من قدرات ومهارات إبداعية، والاستغلال الأمثل مما يدفعهم للعمل والبحث عن حلول للمشكلات التي تواجههم بصورة إبداعية من أجل الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للمؤسسة أو لأفراد. وعليه ركز البحث على أثر الإبداع الوظيفي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مع إسقاط الجانب النظري على الواقع المؤسسي أيضاً من خلال دراستنا، وذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها باستعمال أداة الاستبيان، ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها.

7- دراسة عكر: (2022م)

تناولت أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وعلى زيادة وتطوير الإبداع الوظيفي في العمل. كما نعلم جميعاً، هناك العديد من مجالات الابتكار الوظيفي، سواء كان ذلك في صياغة الإستراتيجيات أو الخطط، أو ابتكار الأساليب والأنظمة، أو تنظيم مهارات وقدرات القوى العاملة، أو في أحدث استجابة للمتطلبات البيئية من حيث السلع والخدمات. يمكن تحويل العديد من المجالات إلى فرص إبداعية ضخمة وتعظيم قدرة وإمكانات المنظمات الإدارية. ومع ذلك، بالنسبة للمديرين، يعتبر تصميم طريقة جديدة لتطبيق نظرية الإدارة والحصول على نتائج جيدة ابتكاراً الإبداع. يمكن للموظف المبدع أن يحل مشاكله الإدارية بأقل قدر من الخسائر وبطرق غير تقليدية في شكل إبداع وظيفي وإداري، وهي قدرة الموظف على تنظيم أفكار وخطوات وأساليب العمل دون التسبب في اللبس وسوف يؤخر عملية الإنتاج. يرتبط مفهوم الإبداع الوظيفي بالابتكار الذي يبحث عن طرق جديدة لتوفير الوقت والطاقة وتحقيق فوائد للمؤسسة.

8- دراسة السليم (1444هـ)

تناولت أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية واستخدم الباحث مقياس لقياس أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام برنامج (SPSS) في عملية التحليل وعرض واختبار الفروض، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى الإبداع الإداري لديهم متوسط وأن أكثر عناصر الإبداع الإداري توافراً لدى العاملين هو عنصر (القدرة على التحليل)، يلي ذلك عنصر (المرونة)، ثم يأتي في المرتبة الثالثة عنصر (الأصالة)، فعنصر (الطلاقة)، يليه عنصر (المخاطرة)، ثم يأتي في المرتبة قبل الأخيرة عنصر (الحساسية للمشكلات)، وأخيراً يأتي عنصر (الخروج عن المألوف) كأقل عناصر الإبداع الإداري توافراً لدى العاملين في الأجهزة الأمنية وتوصي الدراسة بأهمية توفير فرص الإبداع والابتكار الإداري لدى الموظفين، وأوصت الدراسة بأهمية تمكين العاملين بالأجهزة الأمنية في أداء العمل لزيادة الإبداع الإداري لديهم.

9 - دراسة محمد (2019)

تناولت أثر المتغيرات التنظيمية على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية وضرورة التغيير التنظيمي لمنظمات الأعمال التأكيد على حتمية الإبداع في سبيل تنمية وتحقيق الأهداف التعرف على مدى الاختلاف في وجهات النظر من قبل المبحوثين نحو المتغيرات التنظيمية وأهميتها باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التعرف على درجة الأثر تحدثه المتغيرات التنظيمية على الإبداع الإداري واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لطبيعة الدراسة التي تستهدف أثر المتغيرات التنظيمية على الإبداع الإداري. وطبقت الدراسة على موظفي شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين، حيث تم توزيع عدد (60) استبيان، توصل الباحث من خلالها إلى عدد من النتائج أهمها، أن الإدارة التي تعتمد أسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات وتمنح قدراً من السلطة يوازى مركز الوظيفة تبث الثقة في موظفيها ويؤدي ذلك إلى رفع درجة الأداء الوظيفي. بالإضافة إلى أن التغيير الذي يتم بتعاون ومشاركة جميع العاملين بالمنظمة يجد درجة أعلى من القبول والتنفيذ، وأن منح الحوافز حسب الأداء يؤدي إلى خلق نوع من التنافس بين العاملين وبالتالي رفع كفاءتهم وإبداعهم،

على عكس الحوافز السلبية التي تجعل الموظف يتخوف من أي خطوة يقدم عليها وأخيراً أن تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يستوعب التقنيات الحديثة وسهولة الاتصال يزيد من درجة نجاح العملية الإبداعية. أوصت الدراسة بضرورة تنمية الإبداع الإداري لدى العاملين هي الوسيلة الوحيدة لمنظمات الأعمال لتحقيق التميز والتفوق.

4. منهجية البحث:

1.4. منهج البحث وإجراءاته:

المنهج الوصفي هو استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر يقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى، أي أن المنهج الوصفي يحلل ويفسر ويقارن ويقوم بقصد الوصول إلى تقييمات ذات معنى بقصد التبصر بتلك الظاهرة.

2.4. مصادر جمع البيانات:

المصادر الأولية: تعتمد على البيانات والمعلومات التي تم جمعها لأول مرة من عينة الدراسة على الموظفين والإداريين بمنظمات القطاع الخاص وتكون عينة عشوائية ولتكن (100) موظف بشركة القعقاع التجارية -بمدينة جدة -المملكة العربية السعودية بالاعتماد على الاستبيان.

المصادر الثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمراجع والأدبيات الإدارية الباحث في موضوعي تأثير العوامل الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة.

3.4. أساليب جمع البيانات:

اعتمد الباحث في هذا البحث على أداة الاستبيان التي صممت خصيصاً لجمع البيانات لأغراض البحث الأولية، والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول مشكلة البحث وفروضها الخاصة بموضوع الدراسة..

4.4. مجتمع البحث:

يعرف المجتمع الأصلي بأنه الجماعة التي يهتم بها الباحث والتي تريد أن تخلص بها إلى نتائج قابلة للتعميم عليها، وهو المجتمع الذي له خاصية واحدة على الأقل تميزه عن غيره من المجتمعات أو الجماعات، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من مجموعة من عينة الدراسة على الموظفين والإداريين بمنظمات القطاع الخاص وتكون عينة عشوائية ولتكن (100) موظف من العاملين بشركة القعقاع التجارية بمدينة جدة -المملكة العربية السعودية بالاعتماد على الاستبيان.

5.4. عينة البحث:

اعتمد الباحث على العينة العشوائية، وذلك لاتفاقها مع الهدف العام للدراسة حيث تم اختيار عينة عشوائية مقدارها (100) مفردة من الموظفين العاملين بشركة القعقاع التجارية بمدينة جدة -المملكة العربية السعودية.

6.4. أداة جمع بيانات البحث الميدانية:

لغايات الإجابة عن أسئلة الدراسة المختلفة قام الباحث بتصميم إستمارة الإستفتاء (إستبانة) كأداة سيكومترية رئيسة لجمع البيانات مقسمة إلى جزئين:

- الجزء الأول: عبارة عن معلومات عامة حول البيانات الديموغرافية والتي تضمنت الفئة العمرية والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة وفئة الوظيفة والمسمى الوظيفي والجنس والحالة الاجتماعية
 - الجزء الثاني: تم إعدادها وهو عبارة عن (10) فقرة مكونة من محورين كل محور يتناول مجال خاص به وهي كما يلي:
 - المحور الأول: العلاقة بين العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة ويتكون من (5 عبارات)
 - المحور الثاني: العلاقة بين العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف المنظمة ويتكون من (5 عبارات)
- وقد تم تحكيم الاستبانة من قبل مشرف البحث وكانت عبارات الاستبيان قبل التحكيم (16) عبارة بخلاف البيانات الشخصية ومقسمة على عدة محاور وأصبحت بعد التعديل والتغيير (10) حيث تم شطب عبارات وتعديلها بعبارات أخرى وتعديل ونقل عبارات من محاور إلى محاور تالية.

7.4. الأساليب الإحصائية

- سوف يتم استخدام الأسلوب الإحصائي المتمثل في (spss) لتفريغ البيانات وتحليلها وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار بيرسون لقياس العلاقة بين محاور الدراسة وتم جمع البيانات والمعلومات عن طريق الآتي:
- البيانات الأولية: حيث تم استخدامها والتي أشرف عليها الدكتور المشرف في إعدادها وصياغتها وإخراجها بالشكل المناسب، وتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات المقياس. وتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان ذات الإجابات المغلقة باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس عبارات والتي تعادل خمس أوزان كما يلي:

جدول رقم (1): أوزان العبارات حسب مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وتم تحديد المدى لبدائية ونهاية كل عبارة حسب مقياس ليكرت والتي قسمت إلى خمس درجات كما في الجدول التالي:

جدول (2): تحديد الاتجاه لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	من 1 إلى 1,79	من 1,80 إلى 2,59	من 2,60 إلى 3,39	من 3,40 إلى 4,19	من 4,20 إلى 5
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	أوافق	أوافق بشدة

- المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في الجزء الخاص بالبحث النظرية على مصادر ثانوية كالكتب العلمية والدوريات العلمية والأبحاث والدراسات السابقة والمطبوعات ومواقع الإنترنت، وكذلك أدوات جمع البيانات وتحليلها.

8.4. الإحصاء الوصفي

إستخدم الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه "ذلك النوع من البحوث التي يتم بواسطتها إستجواب جميع أفراد مجتمع البحث (موظفي شركة القعقاع التجارية) أو عينة كبيرة منهم، وذلك بغرض تبسيط عرض البيانات المستخرجة من

أداة البحث حيث تم ترميز الإستيبيانات وإدخالها في الحاسب الآلي بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) للحصول على التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على أسئلة البحث ووصف عينة البحث".

9.4. صدق الإتساق الداخلي لفقرات المقياس

قام الباحث بحساب صدق الإتساق الداخلي (الصدق البنائي) وذلك بحساب معاملات الارتباط لبيرسون بين المقياس الخاص بـ (تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة-دراسة على الموظفين العاملين بشركة القعقاع التجارة) وبين جميع فقرات المقياس، وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في جدول التالي والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.001)، وذلك يدل على أن فقرات المقياس مرتبطة فيما بينها ويعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي المحور الأول: العلاقة بين العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة

جدول (3): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بالمجموع الكلي للعبارة
1	توافر التجهيزات التي تساعد العاملين بالمنظمة على أداء مهامهم	**0.734
2	بيئة العمل في المنظمة تساهم في ترقية دافعية ورضا العاملين وتطوير أدائهم.	**0.744
3	الهيكل التنظيمي بالمنظمة ملائم لاحتياجات العمل	**0.543
4	الإجراءات التأديبية في المنظمة مجففة في حق العاملين	*0.421
5	جمود التنظيم في المنظمة، لدرجة لا تسمح باستيعاب المستجدات والمتغيرات.	**0.790
	الدرجة الكلية للمحور الأول	**0.720

* دال إحصائياً عند 0.05 ** دال إحصائياً عند 0.01

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول تتراوح بين (0.421*) و (0.790**), جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05). مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: العلاقة بين العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف في المنظمة

جدول (4): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بالمجموع الكلي للعبارة
1	توفير التجهيزات المادية (إضاءة، تهوية، تكييف) اللازمة لتحسين بيئة العمل في المنظمة.	**0.550

3	القيادة لا تلبي حاجات العاملين، مما يؤثر سلباً على مستويات الأداء.	**0.544
3	الهيكل التنظيمي بالمنظمة يساعد على سرعة إنجاز وجودة العمل.	**0.843
4	تعمل القيادة في الشركة على ترقية ومشاركة العاملين لتحسين فعالية وكفاءة الشركة.	**0.734
5	تهتم القيادة بأراء العاملين ومقترحاتهم وتحثهم على الإبداع والابتكار.	**0.785
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	**0.730

* دال إحصائياً عند 0.05 ** دال إحصائياً عند 0.01

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني تتراوح بين (0.550*) و (0.785**), جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05). مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

10.4. صدق أداة البحث (Validity)

تم حساب صدق الإتساق الداخلي للإستبيان (الصدق البنائي) وذلك بحساب معاملات الارتباط لبيرسون على محاور الدراسة الخاصة بمقياس (تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة)، وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في الجدول التالي والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01) وذلك يدل على أن محاور البحث مرتبطة فيما بينها ويعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (5): معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي (ن=100)

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول: العوامل البيئية التنظيمية	0.745	**0.001
المحور الثاني: العوامل البيئية الوظيفية	0.645	**0.001

** مستوى الدلالة عند 0.01%.

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وتوضح أن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للمحاور تتراوح ما بين موجب (0.745 و 0.645) أي أن علاقة الارتباط تتراوح ما بين أكبر من الوسط إلى عالية جداً، وبما أن جميع قيم الارتباط موجبة فإن العبارات تسهم إيجابياً في الدرجة الكلية للإستبيان (تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة)، وإجمالاً نجد أن الفقرات تتمتع بقدر عال من صدق الإتساق الداخلي بما يمكنه من قياس الظاهرة محل البحث بقدر عال من الإستقرار.

- المحور الأول: إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للمحور الأول العوامل البيئية التنظيمية (0.745) أي أن علاقة الارتباط عالية.
- المحور الثاني: إن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للمحور الثاني العوامل البيئية الوظيفية (0.654) أي أن علاقة الارتباط عالية جداً.

11.4. ثبات أداة الدراسة:

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة وقد أجري الباحث خطوات الثبات على العينة نفسها باستخدام معامل التجزئة النصفية (بيرسون) ومعامل ألفا كرونباخ.

معامل ألفا كرونباخ

تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معادلة معامل ألفا كرونباخ والتي تعتمد على تباينات أسئلة الاختبار الخاصة بموضوع أثر تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة، وتشتت أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط والهدف من هذه الخطوة التحقق بثبات النتائج إذا ما أعيد البحث على عينة أخرى تحت نفس الظروف، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبانة والتي تتراوح قيمتها بين (صفر، 1)، ولذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات لكل فقرة من فقرات البحث على إنفراد، ثم حساب معامل ثبات المقياس الكلي كما هو مبين في الجدول (8). تشير النتائج أن معاملات الثبات لإجابات المبحوثين على أداة الدراسة.

جدول رقم (6): معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: العوامل البيئية التنظيمية	5	0.745
المحور الثاني: العوامل البيئية الوظيفية	5	0.645
المتوسط العام للمقياس	23	0.586

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.645- 0.745) بمعدل كلي (0.830) نستنتج مما سبق أن أداة البحث أوفت بالشروط السيكمترية للاختبار الجيد، وأنها تقي بأغراض البحث.

جدول (7): يوضح قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ (ن=100)

المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات
تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة	10	0.586

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس هي قيم عالية وبلغ معامل الثبات الكلي للمقياس (0.586). مما يدل على توفر درجة عالية من الثبات للمقياس.

12.4. العينة الاستطلاعية:

تم توزيع عدد (20) إستمارة إستبيان لموضوع الدراسة (تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة) على عينة إستطلاعية من خارج عينة البحث من الموظفين العاملين بشركة القعقاع التجارة وذلك للتأكد من الصدق الظاهري، عمد الباحث في سبيل الحصول على تأكيد مناسب لصلاحية أداة البحث وصدقها في قياس ما صممت من أجله إلى عرض هذه الأداة (الإستبانة) في صورتها الأولية على مشرف البحث وآخرين من المحكمين حول وضوح فقرات الأداة ومدى صلاحيتها وارتباطها، وتعديل أو إضافة فقرات إذا تطلب الأمر ذلك وقد قام الباحث بتعديل العبارات التي اتفق على تعديلها (75%) من المحكمين وبذلك تحقق الصدق الظاهري للأداة، وقد تم حذف العبارات التي حصلت على نسبة مئوية أقل من (75%).

5. تحليل النتائج ومناقشتها:

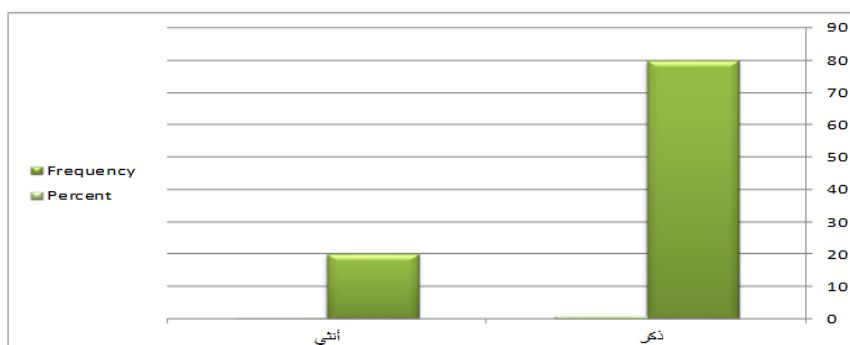
1.5. تحليل البيانات الأولية:

الوصف الإحصائي للمتغيرات والتي تعكس خصائص أفراد العينة المشاركين في هذا الاستطلاع، الجداول (8) تبين توزيع عينة ما يلي:

الجنس:

الجدول رقم (8): جنس المبحوثين

البيانات	التكرار	النسبة
ذكر	80	%80
أنثى	20	%20
المجموع	100	%100



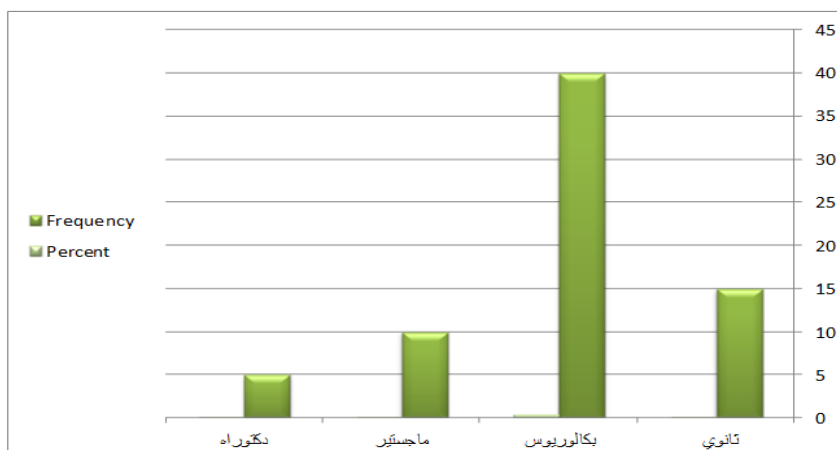
شكل رقم (1) يوضح الجنس

يتبين من الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة (80%) وجاءت في المرتبة الأولى، ثم تلتها في المرتبة الثانية (20%) من الإناث.

المؤهل العلمي:

الجدول رقم (9): المؤهل العلمي

البيانات	التكرار	النسبة
ثانوي	15	%15
بكالوريوس	40	%40
ماجستير	10	%10
دكتوراه	5	%5
المجموع	100	%100



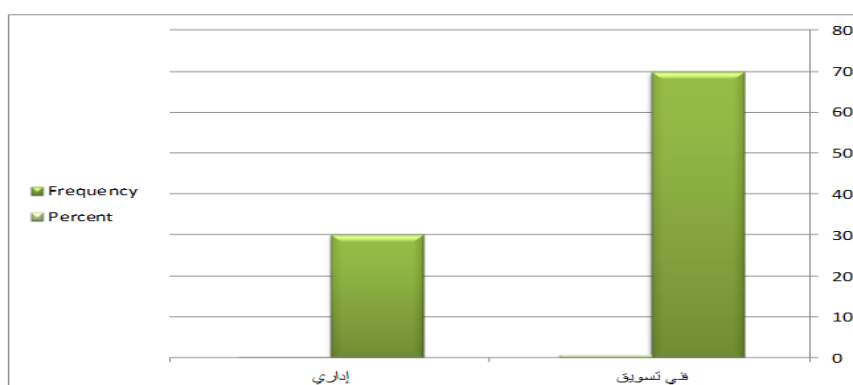
شكل رقم (2) يوضح المؤهل العلمي

يوضح الجدول السابق المؤهل العلمي لعينة الدراسة حيث جاء في المرتبة الأولى من الحاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة 40% ثم تلتها في المرتبة الثانية للحاصلين على مؤهل الثانوية، وتلتها في المرتبة الثالثة من الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة 10% وكانت في المرتبة الأخيرة للحاصلين على الدكتوراه بنسبة 5%.

الوظيفة

الجدول رقم (10): الوظيفة

النسبة	التكرار	البيانات
70%	70	فني
30%	30	إداري
100%	100	المجموع



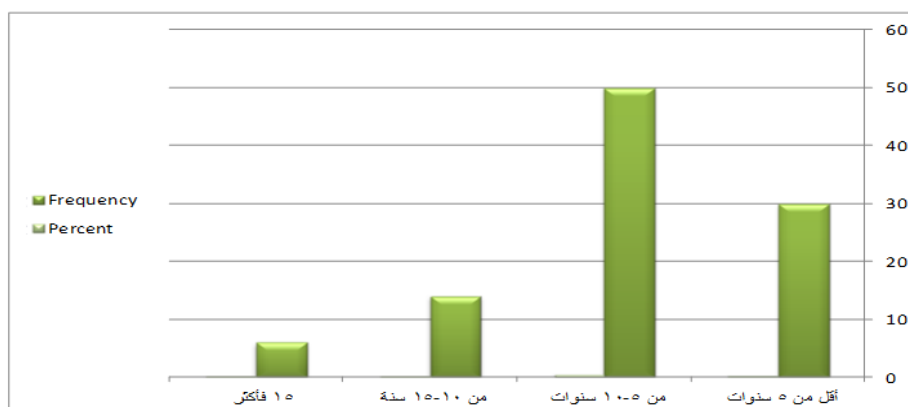
شكل رقم (3) يوضح الوظيفة

يتبين من الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فني بنسبة (70 %) وجاءت في المرتبة الأولى، ثم تلتها في المرتبة الثانية (30%) من العاملين بمهنة إداري.

سنوات الخبرة:

الجدول رقم (11): عدد سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	البيانات
30%	30	أقل من 5 سنوات
50%	50	من 5-10 سنوات
14%	14	من 10-15 سنة
6%	6	15 فأكثر
100%	100	المجموع



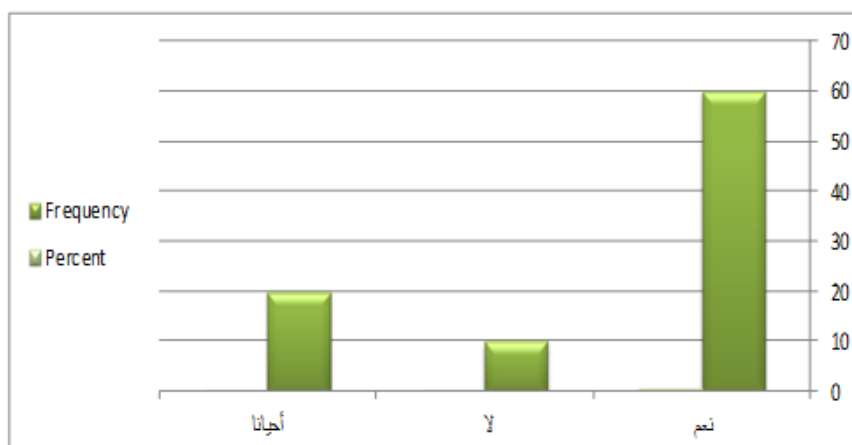
شكل رقم (4) يوضح سنوات الخبرة

يبين الجدول السابق بأن أفراد العينة عدد سنوات الخبرة من 5-9 سنوات وعددهم (25) بنسبة (50%)، بينما أقل من 5 سنوات وعددهم (15) بنسبة (30%)، ومن 10-14 سنة وعددهم (7) بنسبة (14%)، وكانت في المرتبة الأخيرة لمن كانت سنوات الخبرة لديهم من 15 فأكثر وعددهم (3) بنسبة (6%).

تعتقد أن العوامل البيئية التنظيمية تعمل على تحقيق أهداف المنظمة.

الجدول رقم (12): أثر العوامل البيئية التنظيمية على تحقيق أهداف المنظمة.

النسبة	التكرار	البيانات
60%	60	نعم
10%	10	لا
30%	30	أحياناً
100%	100	المجموع



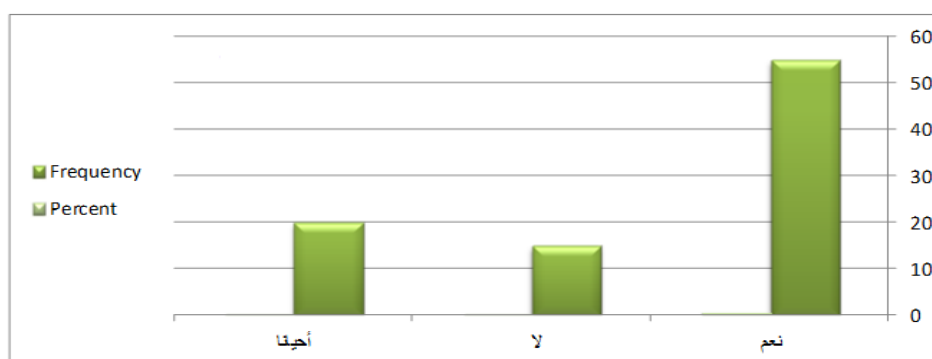
شكل رقم (5) يوضح أثر العوامل البيئية التنظيمية على تحقيق أهداف المنظمة

يوضح الجدول السابق أثر العوامل البيئية التنظيمية في تحقيق أهداف المنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم أن لها أثر بنسبة 60% ثم تلتها في المرتبة الثانية الذين يرون أحيانا بنسبة 30%، ثم تلتها في المرتبة الثالثة الذين يرون لا بنسبة 10%. نستنتج من الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن العوامل البيئية التنظيمية تعمل على تحقيق أهداف المنظمة.

هناك أثر للعوامل البيئية الوظيفية على تحقيق أهداف المنظمة:

الجدول رقم (13): أثر العوامل البيئية الوظيفية على تحقيق أهداف المنظمة

البيانات	التكرار	النسبة
نعم	55	55%
لا	15	15%
أحيانا	20	20%
المجموع	100	100%



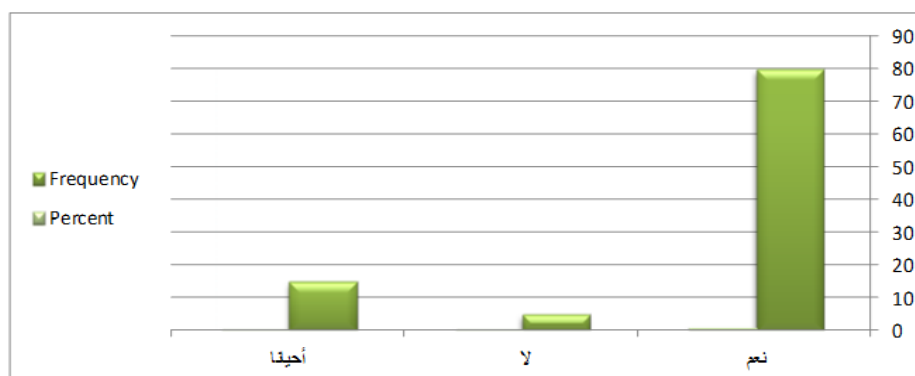
شكل رقم (6) يوضح أثر العوامل البيئية الوظيفية على تحقيق أهداف المنظمة

يوضح الجدول السابق أثر للعوامل البيئة الوظيفية على تحقيق أهداف المنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم هناك أثر بنسبة 55 % ثم تلتها في المرتبة الثانية الذين يرون أحيانا بنسبة 20 %، ثم تلتها في المرتبة الثالثة الذين يرون لا بنسبة 15 % . نستنتج من الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن هناك أثر للعوامل البيئة الوظيفية على تحقيق أهداف المنظمة.

هل تعتقد أن للثقافة التنظيمية في المنظمة تعمل على تحقيق أهداف المنظمة:

الجدول رقم (15): هل تعتقد أن للثقافة التنظيمية في المنظمة تعمل على تحقيق أهداف المنظمة:

البيانات	التكرار	النسبة
نعم	80	80%
لا	5	5%
أحيانا	15	15%
المجموع	100	100%



شكل رقم (7) يوضح أثر الثقافة التنظيمية في المنظمة تعمل على تحقيق أهداف المنظمة

يوضح الجدول السابق هناك أثر الثقافة التنظيمية في المنظمة تعمل على تحقيق أهداف المنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم بنسبة 80 % ثم تلتها في المرتبة الثانية الذين يرون أحيانا بنسبة 15 %، ثم تلتها في المرتبة الثالثة الذين يرون لا بنسبة 5 % .

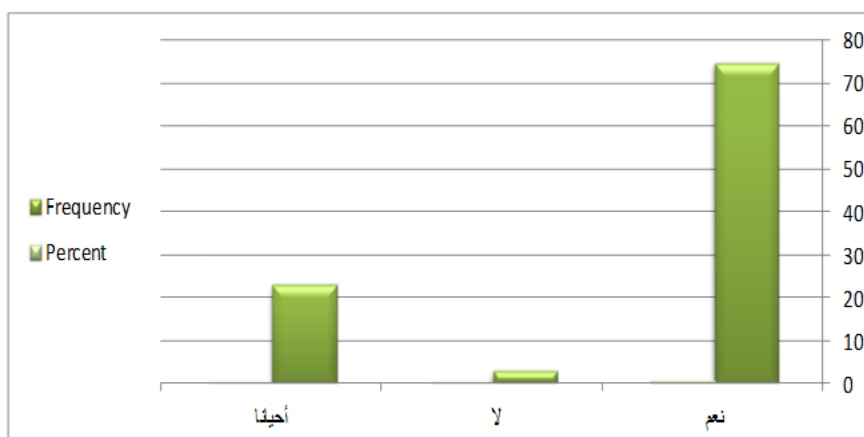
نستنتج من الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن أثر الثقافة التنظيمية في المنظمة تعمل على تحقيق أهداف المنظمة.

هل تعتقد أن لـ مهارات وخبرات الموظفين في المنظمة تلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة.

الجدول رقم (16): هل لـ مهارات وخبرات الموظفين في المنظمة تلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة.

البيانات	التكرار	النسبة
نعم	75	75%

لا	3	3%
أحيانا	23	23%
المجموع	100	100%



شكل رقم (8) يوضح هل لـ مهارات وخبرات الموظفين في المنظمة تلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة. يوضح الجدول السابق أن لـ مهارات وخبرات الموظفين في المنظمة تلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم بنسبة 75 % ثم تلتها في المرتبة الثانية الذين يرون أحيانا بنسبة 23%، ثم تلتها في المرتبة الثالثة الذين يرون لا بنسبة 3%.

نستنتج من الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن لمهارات وخبرات الموظفين في المنظمة تلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة.

2.5. تحليل المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة:

لمعرفة تأثير العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة قام الباحث باستخراج المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة كالتالي:

جدول رقم (14) يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	عدد العبارات	الاتجاه العام
العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة	4.30	1.11	1	5	أوافق بشدة
العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف المنظمة	4.22	1.09	2	5	أوافق بشدة
الدرجة الكلية	4.25	1.10			أوافق بشدة

يتضح من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ب (بأثر العوامل البيئية الداخلية على تحقيق أهداف المنظمة)، أثبتت أنه هذه العلاقة من خلال الإطلاع على آراء عينة الدراسة والتي بينت ارتفاع المتوسطات الحسابية حيث وردت ما بين (430) إلى (4.22) وفق مقياس التدرج الخماسي (ليكرت)، حيث بلغت الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي (4.25)

وانحراف معياري (1.10) وكان الاتجاه العام للموافقة بشدة مما يثبت من آراء عينة الدراسة أن لعوامل البيئة أثر فعال على تحقيق أهداف المنظمة سواء كانت تلك العوامل بيئية وظيفية أو عوامل بيئية تنظيمية وقد توافقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الشمري، 2023 م) و(دراسة جبريل 2020 م) ودراسة (فيصل، 2022 م) في أن للعوامل البيئية الداخلية أثر على تحقيق أهداف المنظمات وتحقيق الالتزام الوظيفي وتطوير أداء العاملين ومن هنا يتبين أن العوامل البيئية الداخلية (التنظيمية والوظيفية) لها تأثير على تحقيق أهداف المنظمة حيث من خلال اتباع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة أثبتت وجود علاقة إيجابية فعالة.

حيث يتضح من الجدول السابق أن درجة العوامل البيئية التنظيمية تعمل على تحقيق أهداف المنظمة حيث جاءت مرتفعة إذا بلغ وسطها الحسابي (4.30) بإنحراف معياري (1.11) بدرجة الموافقة بشدة في المرتبة الأولى، إذا تم تسجيل تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (المطيري، 2023 م) ودراسة (إلياس، 2023 م) ودراسة (طيب، 2023 م) في أن بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين حيث يجب توفير كافة الوسائل التي تحسن من كفاءة الأداء وتحسين جودة العمل مما يعمل على زيادة مستوى تشجيع وتحفيز العاملين داخل المنظمات ويساهم في استمرارهم في أداء مهامهم الوظيفية بكفاءة حيث أن العمل على توفير مناخ تنظيمي مناسب داخل المنظمة يعمل على تحقيق أهدافها ويساعد العاملين على أداء مهام عملهم المختلفة بكفاءة وفعالية.

كما يتضح من الجدول السابق أن درجة العوامل البيئية الوظيفية تعمل على تحقيق أهداف المنظمة حيث جاءت مرتفعة إذا بلغ وسطها الحسابي (4.22) بإنحراف معياري (1.9) بدرجة الموافقة بشدة في المرتبة الثانية، إذا تم تسجيل تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (الشمري، 2023 م) ودراسة (جبريل 2020 م) ودراسة (المطيري، 2023 م) في أن للعوامل البيئية عامة تأثير على تحقيق أهداف المنظمة ولأن العوامل البيئية الوظيفية لها تأثير إيجابي على تحقيق أهداف المنظمة مما يعمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وكذلك يعمل على بعث روح الانتماء والولاء للمنظمة وتقديم خدمات فعالة.

من السابق بعد الاطلاع على آراء عينة الدراسة من خلال ارتفاع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبين أن هناك أثر فعال للعوامل البيئية (التنظيمية والوظيفية) على تحقيق أهداف المنظمة.

3.5. مناقشة فروض البحث:

نتائج الفرض الأول:

ينص الفرض الأول بأنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة). وللإجابة على هذا الفرض قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون

جدول (17): يوضح العلاقة بين متغيري الدراسة للفرض الأول

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
العوامل البيئية التنظيمية	100	1.09	0.613	98	0.416	0.05 دالة إحصائياً
تحقيق أهداف المنظمة		0.425	0.280			

يتبين من الجدول رقم (16) أعلاه أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول العوامل البيئية التنظيمية (1.09) وانحراف معياري (0.613)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني تحقيق أهداف المنظمة (0.425)، وانحراف معياري (0.280)، على حين وجد أن معامل الارتباط بين المتغيرين هو (0.05) هو دال احصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.045) عند درجة حرية (98) ونوع هذه العلاقة موجب قوي، وبذلك يثبت صحة الفرض الأول.

ومن هنا يتم قبول فرض الدراسة الأول والذي ينص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة

نتائج الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني بأنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف في المنظمة). وللإجابة على هذا الفرض قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون

جدول (18): يوضح العلاقة بين متغيري الدراسة للفرض الثاني

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
العوامل البيئية الوظيفية	100	0.960	0.360	98	0.041	0.05 دالة إحصائية
تحقيق أهداف المنظمة		1.70	0.416			

يتبين من الجدول رقم (17) أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول تأثير العوامل البيئية الوظيفية (0.960) وانحراف معياري (0.360)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني تحقيق أهداف المنظمة (1.70)، وانحراف معياري (0.416)، على حين وجد أن معامل الارتباط للمتغيران هو (0.041) عند درجة حرية (98) هو دال احصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) ونوع هذا الارتباط موجب، وبذلك تثبت صحة الفرض الثاني.

ومن هنا تم قبول فرض الدراسة الثاني والذي ينص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف في المنظمة"

6. النتائج والتوصيات

1.6. النتائج:

1. اتضح أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول تتراوح بين (0.421*) و (0.790**), جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05). مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

2. تبين أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني تتراوح بين (0.550*) و (0.785**), جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05). مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

3. اتضح أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وتوضح أن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للمحاور تتراوح ما بين موجب (0.645 و 0.745) أي أن علاقة الارتباط تتراوح ما بين أكبر من الوسط إلى عالية جداً، وبما أن جميع قيم الارتباط موجبة فإن العبارات تسهم إيجابياً في الدرجة الكلية للاستبيان
4. يتضح أن معاملات ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.645- 0.745) بمعدل كلي (0.830) نستنتج مما سبق أن أداة البحث أوفت بالشروط السيكمترية للإختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض البحث حيث تبين أن قيمة معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس هي قيم عالية وبلغ معامل الثبات الكلي للمقياس (0.586). مما يدل على توفر درجة عالية من الثبات للمقياس.
5. هناك أثر العوامل البيئية التنظيمية في تحقيق أهداف المنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم أن لها أثر بنسبة 60%
6. هناك أثر للعوامل البيئية الوظيفية على تحقيق أهداف المنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم هناك أثر بنسبة 55 %
7. هناك أثر الثقافة التنظيمية في المنظمة تعمل على تحقيق أهداف المنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم بنسبة 80%
8. يتضح أن مهارات وخبرات الموظفين في المنظمة تلعب دوراً هاماً في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة حيث جاء في المرتبة الأولى الذين يرون نعم بنسبة 75 % ثم تلتها في المرتبة الثانية الذين يرون أحياناً بنسبة 23%، ثم تلتها في المرتبة الثالثة الذين يرون لا بنسبة 3%.
9. تبين أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول العوامل البيئية التنظيمية (1.09) وانحراف معياري (0.613)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني تحقيق أهداف المنظمة (0.425)، وانحراف معياري (0.280)، على حين وجد أن معامل الارتباط بين المتغيرين هو (0.05) هو دال احصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.045) عند درجة حرية (98) ونوع هذه العلاقة موجب قوي، وبذلك يثبت صحة الفرض الأول.
10. تم قبول فرض الدراسة الأول والذي ينص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة
11. تبين أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول تأثير العوامل البيئية الوظيفية (0.960) وانحراف معياري (0.360)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني تحقيق أهداف المنظمة (1.70)، وانحراف معياري (0.416)، على حين وجد أن معامل الارتباط للمتغيران هو (0.041) عند درجة حرية (98) هو دال احصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) ونوع هذا الارتباط موجب، وبذلك تثبت صحة الفرض الثاني.
12. تم قبول فرض الدراسة الثاني والذي ينص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين العوامل البيئية الوظيفية وتحقيق أهداف في المنظمة "

2.6. التوصيات:

توصي الدراسة بالآتي:

1. العمل على تعزيز الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع الأهداف الإستراتيجية حيث يجب ضرورة مراجعة وتطوير الهيكل التنظيمي لشركة القعقاع التجارية بما يضمن وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، ودعم تدفق المعلومات داخل المنظمة، مما يعزز تحقيق الأهداف.
2. العمل على تحسين بيئة العمل الداخلية الوظيفية من خلال توفير بيئة عمل محفزة من خلال تحسين ظروف العمل، وإعادة النظر في نظم الحوافز، وفرص الترقى الوظيفي، مما يساهم في رفع أداء العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية.
3. العمل على الاهتمام بعوامل الثقافة التنظيمية وذلك بتعزيز القيم التنظيمية الإيجابية مثل التعاون، والانتماء، والشفافية، لما لها من دور في تقوية العلاقات الداخلية وزيادة فعالية العمل الجماعي.
4. الاهتمام بتطوير نظم الاتصالات الداخلية حيث يجب العمل على تطوير قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة لضمان تدفق المعلومات بكفاءة، الأمر الذي يساهم في اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة.
5. التركيز على تطوير الكفاءات البشرية وذلك من خلال الاستثمار في تدريب وتطوير العاملين بما يضمن مواكبتهم للمتغيرات الحديثة وتحقيق أداء أعلى يعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.
6. الربط بين الأداء التنظيمي والسلوك التنظيمي وذلك من خلال اعتماد مؤشرات لقياس الأداء مرتبطة بالعوامل السلوكية داخل المنظمة، بما يساعد في مراقبة العلاقة بين البيئة الداخلية والسلوك التنظيمي بشكل دوري.

7. المراجع:

- إلياس، العبداني (2023م) أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، مجلة المعيار، مج12، ع 2، لسنة 2024م
- جبريل، عبد الهادي أبكر (2020م)، أثر العوامل السلوكية في أداء العاملين بإدارات الخدمات التعليمية، دراسة حالة وصفية: للمرحلة الثانوية بمحلية الدويم
- حزاي، محمد سيد (2020م)، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، الرياض 2020م
- حسن، عبد العزيز على (2020م)، الإدارة المتميزة للموارد: البشرية تميز حدود، المكتبة العصرية، القاهرة
- خضر، مصطفى محمد (2019م)، الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج، الطبعة الثالثة، مكتبة مدبولي، القاهرة
- الخصيري، محسن أحمد (2020م)، الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة
- الدهان، أميمة (2019م)، نظريات منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- الديب، إبراهيم رمضان (2023م)، قيم تربوية في دائرة الضوء، مصر، أم القرى للترجمة والتوزيع
- الديب، إبراهيم رمضان (2020م)، قيم تربوية في دائرة الضوء، مؤسسة أم القرى للترجمة والتوزيع، المنصورة، مصر
- رشيد، مازن فارس (2020م)، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية
- الزلفي، محمد محي الدين (2023م) أثر بيئة العمل الداخلية على زيادة الإنتاجية، الاسكندرية المعارف.

- سالم، محمد عوض (2021م) العوامل المؤثرة على بيئة المنظمة، الاسكندرية، المعارف.
- سعيد، محمد أحمد (2021م)، الكفاءة والكفاية والفعالية، القاهرة الأنجلو المصرية.
- السليم (1444هـ) بعنوان أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مجلة العلوم الإدارية، العدد 49 لسنة 2024، ص 310
- الشمري، عايد رحيل عبادة (2023م)، دور البيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، الرياض، العبيكان
- الشوافي، محمد على (2023م) أثر بيئة العمل في الأداء، الاسكندرية، المعارف.
- الصفروت، محمد عمر (2022م) خصائص بيئة المنظمة وأثرها على الإنتاجية، بيوت، دار صادر.
- طيب، سعيده (2023م) الإبداع الوظيفي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في ظل التغيرات البيئية لمنظمات الأعمال، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، ع3
- عبد العال، صبري جلبي أحمد (2022م)، نظام الجدارة في تولية الوظائف العامة: دراسة مقارنة بين النظام الإداري الوضعي والإسلامي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر
- عبد الله، محمد أحمد (2023م) بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، القاهرة، الأنجلو المصرية.
- العدلي، ميلاد كمال، (2022م)، إدارة المنظمات: منظور كلي، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- عكر، مني خالد (2022م) أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مج5، ع53
- فيصل، تماضر هاشم (2022م) أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسات: دراسة حالة الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي، مجلة الإدارة العامة، مج 10، ع14
- كامل، محمد عادل (2022م) الكفاءة والإنتاجية، المفهوم والأهمية، بيروت، دار صادر.
- محمد (2019) أثر المتغيرات التنظيمية على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، (د.ن)، مجلة الإدارة العامة، العدد 142، لسنة 2021م، ص 152
- مصطفى، عادل إبراهيم (2022م) مفهوم الأداء الوظيفي وخصائصه، بيروت، دار صادر.
- المطيري، فهد عبد الرحمن (2023م) أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين دراسة تطبيقية في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة، دار المنظومة.
- المغربي، كامل محمد (2022م)، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة الثانية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان الأردن
- منصور، عبد الرحمن (2021م) أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي The importance of the work environment in achieving career creativity، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مج5، ع53

Doi: <http://doi.org/10.52133/ijrsp.v6.67.9>