

**العلاقة بين بعض متغيرات البيئة الخارجية ومستوى الأداء
من وجهة نظر بعض منتسبي شركة السجاد اليدوي في الحلة
دراسة تحليلية**

م.د. ثامر هادي الجنابي

Abstract

The external environment has essential elements that directly affect the performance of organization and the percentage of completion of the main targets set as a general framework to achieve them, whether these elements of economic or social or technology or government and others represent threats to the organizations to be ready to face them, this difficulty is that all the environmental elements are subject to change at any time may not expect, and a volume adjustment and a willingness for organization to those elements has made of them gains a competitive, if there is a high performance under these condition.

The research was to shed light on these concepts to be considered a general framework for all organizations in the market, including the company hand – made carpet in Hilla, and the research problem is loss of vision is clear to the workers about the relation between the elements of the external environment different and the level of performance the research aims to know the true reality Of each of the variables of the external environment and performance in the company and measure the level of the relationship between them and management in the company and the number (30) individuals and the questionnaires have been distribution randomly.

The most important conclusion reached by the research and a strong relationship between the components of the external environment and the level of performance in the company hand-made carpet in Hilla, the most important recommendations the need to develop a unit specialized in the preparation of an information system allows communication continued with the changes of the external environment for being one of the reasons for the success of companies or failure in achieving its goals.

ملخص البحث

إن البيئة الخارجية تمثل العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمات ونسبة انجازها للأهداف الرئيسية والموضوعة كإطار عام لتحقيقها ، سواء كانت هذه العناصر اقتصادية أو تكنولوجية أو اجتماعية أو حكومية وغيرها تمثل تهديدات على المنظمات لابد من الاستعداد لمواجهةها ، وتكمن هذه الصعوبة بأن جميع العناصر البيئية خاضعة للتغير في أي وقت قد لا نتوقعه ويمثل حجم التكيف والاستعداد من قبل المنظمات لتلك العناصر قد تحقق منها مكاسب تنافسية وتسويقية فيما لو استطاعت أن تحقق أداء متميز في ظل هذه الظروف .

وجاء هذا البحث لتسليط الضوء على هذه المفاهيم على اعتبارها إطار عام لكل المنظمات في السوق ومنها شركة السجاد اليدوي في الحلة ، كانت مشكلة البحث تتمثل بفقدان التصور الواضح لدى العاملين عن العلاقة بين عناصر البيئة الخارجية ومستوى الأداء ويهدف البحث إلى معرفة الواقع الفعلي لكل من الاداء والمتغيرات البيئية الخارجية التي تحيط بالشركة وقياس مستوى العلاقة بينهما وتمثلت عينة البحث من العاملين وفي مختلف المستويات سواء إنتاجية أو إدارية في الشركة وكانت عددها (30) فردا وزعت عليهم الأسئلة بشكل عشوائي .

أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث وجود علاقة قوية بين مكونات البيئة الخارجية ومستوى الأداء في شركة السجاد اليدوي في الحلة ، إما أهم التوصيات ضرورة استحداث وحدة تختص بإعداد نظام معلوماتي يسمح بالتواصل المستمر مع متغيرات البيئة الخارجية لكونها احد أسباب نجاح الشركات أو فشلها في تحقيق أهدافها .

المقدمة

إن شركات الأعمال سواء كانت حكومية او قطاع خاص لا تعمل في فراغ وإنما في وسط بيئة متغيرة وسريعة التقلبات وتحتاج هذه الشركات الى فهم وتحليل تلك المؤثرات لكي تستطيع ان تعد البرامج والهيكلية العامة لسياستها بحيث تجعلها قادرة على المواجهة والتحدي والقدرة على البقاء في السوق ومهما اختلف الأدبيات التي تناولت موضوع البيئة الخارجية تتفق على أنها تهديدات تواجه الشركات وان الإمكانيات التي تمتلكها تلك الشركات لمواجهه تلك التهديدات تمثل البيئة الداخلية التي كلما كانت قوية ومتينة استطاعت ان تحد من تهديد القوى الخارجية الغير مسيطر عليها في الغالب وان احد تلك الإمكانيات الداخلية للشركة يمثل الموارد البشرية وكيفية الارتقاء بمستوى أدائهم لتحقيق الجدوى الاقتصادية من قيام هذه الشركة وبالتالي الاستمرار بالعمل والمنافسة وبهذا يعني يتوقف نجاح او فشل أي شركة من الشركات على ما تتمتع به من قابليات وقدرات في التكيف مع البيئة الخارجية المحيطة بها اذ ان بقاء الشركة ونموها لايعتمد فقط على الاحداث التي تتم في اطار بيئتها الداخلية وحسب بل ان هناك احداث اخرى ربما تكون اكثر اهمية تقع خارج المنظمة وتؤثر بصورة مباشرة اوغير مباشرة في بقائها ونموها وتشكل هذه التحديات الخارجية التي تواجهها المنظمات اثناء سعيها الى وضع خططها واهدافها الطويلة او المتوسطة او حتى قصيرة الاجل العقبة المباشرة والتحدي الاكبر من بين التحديات الاخرى . ولعل اهم ما يميز هذه التحديات الخارجية هي انها معقدة وواسعة وكثيرة التغير فضلا عن صعوبة التنبؤ باحداثها واتجاهاتها ومثل تلك التحديات لابد ان تكون موضعاً للدراسة والمتابعة المباشرة والمستمرة من قبل الشركة حتى يمكن ادراك اثرها على ادائها سواء كان هذا الاثر ايجابيا يستحق التعزيز او الاعناء او سلبيا يتطلب التحوط له ومنعه وتقليل اثره على الاقل في المستقبل وهو ما يحاول هذا البحث التصدي له قدر المستطاع. وكانت مشكلة البحث تتمثل بعدم وجود تصور واضح لدى مختلف العاملين في المستويات الانتاجية والادارية عن العلاقة بين العوامل البيئية ومستوى الاداء في الشركة ، ويهدف البحث الى معرفة الواقع الفعلي للبيئة الخارجية للشركة وكذلك مستوى الاداء للعاملين وماهو حجم العلاقة بين البيئة والاداء . وكانت عينة الراسة تتكون من (30) فردا من العاملين في مختلف المستويات اختيرت بشكل عشوائي .

وتضمن هذا البحث اربعة مباحث خصص المبحث الاول لمنهجية البحث حيث تطرق الى مشكلة واهمية واهداف وفرضيات ومتغيرات البحث بالاضافة الى الاساليب الاحصائية التي استخدمتها اما المبحث

الثاني فقد خصص للاطار النظري وتناول مفهوم البيئة الخارجية وانواعها ومفهوم اداء العاملين اما المبحث الثالث فقد خصص للاطار التطبيقي وتناول تحليل لواقع المتغيرات الاساسية واختبار الفرضيات اما المبحث الرابع فقد خصص الى اهم الاستنتاجات والمقترحات .

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً- مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:-

- عدم وجود رؤيا واضحة لدى العاملين في شركة السجاد اليدوي في الحلة عن العلاقة بين المتغيرات الاقتصادية ومستوى الاداء .
- عدم وجود رؤيا واضحة لدى العاملين في شركة السجاد اليدوي في الحلة عن العلاقة بين المتغيرات التكنولوجية ومستوى الاداء .
- عدم وجود رؤيا واضحة لدى العاملين في شركة السجاد اليدوي في الحلة عن العلاقة بين المتغيرات الاجتماعية ومستوى الاداء .
- عدم وجود رؤيا واضحة لدى العاملين في شركة السجاد اليدوي في الحلة عن العلاقة بين المتغيرات الحكومية ومستوى الاداء .

ثانياً - اهمية البحث :

تتجلى اهمية البحث من خلال بيانه لمدى العلاقة بين المكونات البيئة الخارجية واداء المنظمات الصناعية فقد بات من المسلم به ان البيئة الخارجية تحدث تأثيرات مختلفة مهمة في اداء المنظمات حينما ينظر الى هذه المنظمات على انها نظم مفتوحة تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية حيث يمكن الحكم على مدى نجاح او فشل هذه المنظمات من خلال مدى قدرتها على التكيف مع بيئتها الخارجية المحيطة بها.

ثالثاً- اهداف البحث :

يمكن تحديد الاهداف الاساسية للبحث بمايلي :-

- معرفة الواقع الفعلي لمكونات البيئة الخارجية المحيطة بشركة السجاد اليدوي في الحلة .
- معرفة الواقع الفعلي لاداء العاملين في شركة السجاد اليدوي في الحلة.
- قياس العلاقة بين المكونات البيئة الخارجية (الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية، الحكومية) ومستوى اداء العاملين في شركة السجاد اليدوي في الحلة .

رابعاً - فرضيات البحث :

- يقوم هذا البحث على فرض اساسي مفاده ان (هنالك علاقة معنوية بين مكونات البيئة الخارجية ومستوى الاداء في شركة السجاد اليدوي في الحلة) ولاختبار هذا الفرض فقد وضعت الفرضيات الفرعية الاتية:-
- هناك علاقة معنوية بين البيئة الخارجية الاقتصادية ومستوى الاداء .
 - هناك علاقة معنوية بين البيئة الخارجية التكنولوجية ومستوى الاداء .
 - هناك علاقة معنوية بين البيئة الخارجية الاجتماعية ومستوى الاداء .
 - هناك علاقة معنوية بين البيئة الخارجية الحكومية ومستوى الاداء .

خامساً- متغيرات البحث وقياسها :

المتغير التابع :

و يتمثل بمستوى الأداء، والأداء مفهوم واسع ينطوي على عدد من المفاهيم الجوهرية والمتعلقة بمقدار النجاح او الفشل او الكفاءة في تحقيق كمية ونوعية الانجاز المخطط لها انجازاً فعلياً وبالتالي فان مستوى الاداء يتضمن نوعاً من المقارنة بين الانجاز المخطط له من ناحية وما تم تحقيقه فعلاً من ناحية ثانية وهناك عدد غير قليل من التعريفات لمفهوم الاداء تقترب او تباعد كثيراً او قليلاً عن بعضها البعض وعلى سبيل المثال وصف (سمث) الاداء بأنه (انعكاس لمقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق اهداف طويلة الاجل)⁽¹⁾.

(1) Smith, 2001 :278 .

ونرى ان هذا التعريف يحرم الادارة او يكاد من اجراء تقويمات دورية لادائها قبل أو أثناء أو بعد الانتهاء من دورة انتاجية معينة تنتهي بانتهاء الفترة المقررة لاستكمال تنفيذ الخطة الموضوعة ولكي لانخوض كثيراً في خضم التعريفات المتعددة يمكن تعريف مستوى الاداء تعريفاً عاماً بأنه (كمية ونوعية الانجاز المادي او المعنوي المتحقق في وحدة انتاجية او منظمة معينة) اما من الناحية الاجرائية فيمكن تعريف مستوى الاداء تعريفاً خاصاً بهذا البحث بأنه (متوسط مستويات كل من رضا الزبون، رضا العاملين، المركز السوقي، اتجاهات العاملين والمسؤولية العامة للمنظمة) .

المتغيرات المستقلة :

وتتمثل بمكونات البيئة الخارجية بالعناصر والعوامل الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والحكومية المحيطة بشركة السجاد اليدوي في الحلة .

قياس متغيرات البحث :

قياس مكونات البيئة الخارجية وتتضمن :-

- قياس العوامل اقتصادية .
- قياس العوامل التكنولوجية .
- قياس العوامل الاجتماعية .
- قياس العوامل الحكومية .

وقد تم قياس جميع المكونة للبيئة الخارجية المدروسة بالعناصر او العوامل الاربعة وبثلاث فقرات لكل عامل الواردة في استمارة الاستبيان الملحقة بهذا البحث .

قياس متغير الاداء باستخدام العناصر الاتية:

- رضا الزبون .
- رضا العاملين .

- الانتاجية .
- المركز السوقي .
- اتجاهات العاملين .
- المسؤولية العامة .

وقد تم قياس جميع هذه العناصر المكونة للأداء بالعوامل الستة اعلاه وبواقع فقرتين لكل عنصر وكما ورد في استمارة الاستبيان .
اداة البحث :

تم اعداد الاستبانة بالاعتماد على دراسات سابقة وقد تم اختيار العناصر الاكثر اهمية والعبارات القياسية الاكثر مناسبة لقياس كل من البيئة الخارجية ومستوى الاداء وعناصرهما وتم توزيع الاستبانة على (33) فردا من منتسبي شركة السجاد اليدوي في الحلة توزعوا على مختلف الاقسام الانتاجية والادارية وعلى مختلف المستويات في الشركة ، اهملت منها ثلاث لعدم صلاحيتها ، واعتمد مقياس ليكرت الخماسي اسلوبا في قياس المتغيرات .
سابعاً- الاساليب الاحصائية :

استخدم كل من التوزيع التكراري والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي في قياس درجة اهمية كل فقرة قياسية استخدمت في قياس كل عنصر من عناصر البيئة الخارجية ومستوى الاداء كما واستخدمت نفس الادوات في قياس اهمية كل عنصر من العناصر .
بينما استخدم كل من معامل الارتباط (R) ومعامل التحديد (R²) وتحليل التباين (T) الاحادي والمتعدد كاساليب في قياس درجة العلاقة بين البيئة الخارجية ومكوناتها من جهة ومستوى الاداء وعناصره في شركة السجاد اليدوي في الحلة من جهة ثانية . وان المقياس المستخدم في هذا البحث مقياس ليكرت الخماسي .

المبحث الثاني : الاطار النظري

البيئة الخارجية :

اولاً- مفهوم البيئة الخارجية :

البيئة تعرف على انها العوامل الموجودة خارج حدود المنظمة والتي يمكن ان تقودها نحو الفرص والتهديدات او هي عبارة عن اية مكون لايؤلف جزءاً من المنظمة ذاتها⁽¹⁾ ويرى (حيرش) ان البيئة تحمل فرصاً ومخاطر جديدة باستمرار⁽²⁾ ويرى (سويدان) ان البيئة تمثل قوى كبيرة في المجتمع والتي تؤثر بشكل كبير على سياسات المنظمات⁽³⁾. ويشير الى البيئة الخارجية الى كل شيء خارج حدود المنظمة⁽⁴⁾. ويرى (حبتور) ان البيئة الخارجية تتضمن كافة العوامل الكامنة خارج نطاق المنظمة التي تتفاعل مع عملها وتؤدي الى دعمه او عرقلته⁽⁵⁾. ويرى اخرين بأنها القوى والاحداث والاتجاهات التي تتبادل العلاقة والتأثير مع المنظمة من خارج حدودها وقد عرف بعضهم البيئة بأنها المجموع الكلي الذي يحيط بشيء ما او المجال الذي يعمل ضمنه الشيء وان تأثيرات القوى والاحداث تختلف من حيث مستوى العلاقة والتأثير من جانب ومن منظمة لآخرى من جانب آخر⁽⁶⁾ ويرى (رشيد) ان البيئة تمثل مجموعة العوامل المادية والاجتماعية خارج حدود المنظمة وهي كل شيء يحيط بالمنظمة ويقع خارج حدودها⁽⁷⁾. وقد اتفق كل من سميث⁽⁸⁾ وكارلوف⁽⁹⁾ على ان البيئة الخارجية تشمل في معناها الاوسع على المكونات الاقتصادية والسياسية والثقافية والتكنولوجية التي تعد كل المنظمات جزءاً منها و اضاف (Kotlor) ان المنظمات والمجهزين والمستهلكين والوسطاء والمنافسين والجمهور جميعهم يتأثر بالقوى والاتجاهات البيئية التي تكون الفرص والتهديدات⁽¹⁰⁾.

(1) جلاب والعبادي 160,2010.

(2) حيرش ، 2011، 44.

(3) سويدان ، 2010، 77.

(4) مرسى ، 2007 ، 33.

(5) حبتور ، 2010.

(6) السعد، 1999 : 97.

(7) رشيد 100,2008.

(8) Smith, 2001, 33.

(9) Garloff, 2000, 19.

(10) Kotlor, 1997:150.

مما تقدم يرى الباحث بان البيئة تمثل كل المؤثرات التي تحيط بالمنظمة والشكل العام لهذه المؤثرات تمثل تهديدات على المنظمة ولايمكن السيطرة عليها ولكن في بعض الاحيان قد تكون فرص لهذه المنظمات مثلاً تشريع قانون حكومي يصب في مصلحة المنظمة كالاعفاء الضريبي لنوع معينة من الاعمال الذي يتجانس مع طبيعة عمل المنظمة او تقليل الفائدة على قرض في مصرف حكومي .

مكونات البيئة الخارجية :

تتكون البيئة الخارجية للمنظمة من عدد كبير من المكونات الا ان الباحثين اكدوا على اربع مكونات اساسية هي: الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية والحكومية وتتفاعل هذه المكونات مع بعضها في تأثيرها على المنظمة ويرى (رشيد) ان البيئة الخارجية تتكون من مجموعة العناصر والقوى التي تقع خارج حدود المنظمة والتي تتفاعل فيما بينها

لأحداث تأثير مختلف بدرجات متفاوتة⁽¹⁾ . و ادناه شرح موجز لهذه المكونات .

(1) رشيد ، 2008 : 104.

اولاً : البيئة الاقتصادية :

يرى (جلاب والعبادي) ان المتغيرات الاقتصادية تتضمن العوامل المتعلقة بانتاج السلع والخدمات ومستويات الدخل وتعالج المتغيرات الاقتصادية على مستويين هما المستوى الاقتصادي الكلي ومستوى الاقتصاد الجزئي⁽²⁾ ويرى (رشيد) ان البيئة الاقتصادية تمثل المتغيرات المرتبطة بالتوجه الاقتصادي العام للدولة واثره في البيئة الاقتصادية التي تعمل المنظمة فيها والتي تؤثر بشكل او بآخر في استراتيجياتها⁽³⁾ .

(2) جلاب والعبادي 210. 180.

(3) رشيد 2008, 110.

ويرى (الشماع) تؤثر الحالة الراهنة والمستقبلية للاقتصاد الوطني في اداء المنظمة وتشمل مكونات البيئة الاقتصادية بوجه خاص على التقلبات في وتيرة النشاط الاقتصادي والاتجاهات التضخمية واسعار الفائدة واحتمال شحة الموارد ويمكن ان يؤدي كل منها اما الى تسهيل او الى اعاقه سعي المنظمة لبلوغ اهدافها فالفتور في وتيرة النشاط الاقتصادي يؤدي الى زيادة البطالة والى انخفاض مبيعات السلع غير الضرورية اما ارتفاع وتيرة النشاط الاقتصادي يؤدي الى زيادة المبيعات كذلك التضخم النقدي (الارتفاع في مستوى العام للأسعار) المتواصل يؤدي الى ارتفاع لولبي في الاجور والاسعار والى اثار عكسية في عمليات المنظمة غير ان التضخم المعتدل من الناحية الاخرى قد يحول توجه الادارة نحو رفع الاسعار لمواجهة ارتفاع الكلف او لمعالجة تدني كفاءة الاداء في حين ان اسعار الفائدة العالية تؤدي الى زيادة كلفة التمويل وانخفاض اسعار الفائدة يتيح للمنظمة اعادة هيكلة مديونيتها من الديون القديمة المكلفة واخيراً فان شحة المواد المتاحة يربك عمليات المنظمة ويرفع من كلفتها⁽⁴⁾ .

(4) الشماع, 1991, 53.

ثانيا- البيئة التكنولوجية :

يرى (جلاب والعبادي) ان التكنولوجيا بانها المعرفة التي يتم الحصول عليها بالدراسة والتحليل العلمي بخصوص كيفية انجاز الاعمال والاهداف التي تسعى المنظمات لتحقيقها⁽⁵⁾

(5) جلاب والعبادي 2010, 186.

وتعرف التكنولوجيا بانها علم تطبيق المعرفة لاغراض عملية تخدم الانسان وتوصف التكنولوجيا في مجال اخر بانها مجموعة المكائن والمواد والمعارف والمهارات التي تساهم في عمليات التحويل لاغراض عملية تمكن من تحقيق رفاهية المجتمع وتظهر التكنولوجيا في البيئة بانواع مختلفة منها التكنولوجيا المعرفية⁽⁶⁾ ويرى (الظاهر) ان البيئة التكنولوجية تتعلق بالوسائل الفنية المستخدمة في تحويل المدخلات

John, 2002. 179-180 (6)

الى مخرجات وتعتبر التغيرات التكنولوجية احد القوى الاساسية في (1) الظاهر ، 2009 ، 108 .

البيئة الكلية للمنظمة حيث تؤثر في صنع الفرص والتهديدات⁽¹⁾ .

ان التكنولوجيا لاتعني ببساطة التغير في المكائن وانما هي المعرفة العلمية والادوات والطرق والاساليب والافعال والاعمال المعتمدة لتحويل المواد الاولية والمعلومات واي مدخلات اخرى الى سلع وخدمات وقد تكون التكنولوجيا بسيطة جداً وقد تكون معقدة جداً وباستطاعة التجديدات والتغيرات التكنولوجية ان تمنح المنظمة ميزة تنافسية وذلك لان السلع والخدمات اذا ماتم ادخال تعديلات وتحسينات عليها سوف يجعلها عرضة للمخاطر التي تنشأ من المنافسين .

ثالثاً البيئة الاجتماعية:

البيئة الاجتماعية مجموعة من القيم والتقاليد التي يتفاعل من خلالها الافراد فيما بينهم في ظل العلاقات المتشابكة التي تجمعهم⁽²⁾ ويرى (مرسي) بأن البيئة الاجتماعية تشير الى مجموعة من القيم والتقاليد وانماط المعيشة وانماط الحياة للافراد الذين يعملون في المنظمة وتفرز العناصر التي تتكون منها هذه البيئة مجموعة من الفرص والتهديدات امام المنظمات العاملة في المجتمع⁽³⁾ .

(2) جلاب والعبادي،
192، 2010.

(3) مرسي ، 2007 ، 34 .

وتشمل البيئة الاجتماعية الاتجاهات ، والقيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع وتؤدي هذه الخصائص الاجتماعية الى بلورة تغيرات في انماط الحياة التي تؤثر في اقتناء السلع والخدمات التي هي مخرجات الشركة ومعرفة العلاقة بينها والافراد العاملين فيها اذا ما اريد للشركة ان تقدم لربائنها السلع والخدمات التي يرغبون فيها فان على ادارتها ان تتفهم هذه الخصائص الاجتماعية وان تأخذها بنظر الاعتبار وتواجه كل المنظمات تحديات المشكلات التي تنشأ عن التكيف لهذه العوامل وقد قسم⁽⁴⁾ هذه البيئة على ثلاث مجموعات رئيسية هي:

(4) ياسين، 1998: 63-64.

- - العوامل الاجتماعية : وهي القيم الاجتماعية السائدة والتقاليد والاعراف.

- - العوامل السكانية : وتشمل الهيكل السكاني من حيث الجنس والعمر والتوزيع السكاني ودرجة النمو السكاني .

- - العوامل الثقافية : تتصل هذه العوامل بالثقافة والتعليم والخبرات .

رابعاً : البيئة الحكومية:

تشمل هذه البيئة العوامل السياسية والقانونية حيث ترتبط العوامل السياسية والقانونية بالسياسات العامة للدولة وبرامجها التنموية وخططها الاستثمارية وهي بذلك توفر فرص التقدم والنمو والتهديدات للمنظمة في آن واحد مما يجعل من تلك العوامل تؤثر وبشكل واضح على المنظمات وكيفية ادائها لمهامها⁽⁵⁾ ويؤكد (حبتور)

(5) John 2002, 174.

بان البيئة الحكومية تعني تاثير الجو السياسي والقانون العام كعلاقة الدولة التي تعمل فيها المنظمة مع الدول الاخرى التي تشكل سوقاً قائماً او متوقعا لمنتجاتها ، او تاثير التشريعات القانونية على اعمال المنظمة من حيث وضع قوانين قد تعيق او تعرقل عمل المنظمة ، او تلك التي تساعد المنظمة كالعناية بنمو القطاع الخاص ⁽¹⁾ .

(1) حبتور ، 2010 ، 147.

وقد تساهم الحكومة في التأثير على بقاء المنظمات وربحياتها سلبياً وعلى هذا يلزم ان تقوم المنظمات بدراسة البيئة ومحاولة التأثير في السياسة العاملة للحكومة اذا استطاعت وان تقتنص الفرص من ذلك وتحاول الحد من اثر المخاطر الناتجة عن تلك العوامل وتتصف البيئة السياسية بعدد من الصفات المهمة بالنسبة لمنظمات الاعمال اولها هي زيادة التدخل الحكومي في مجال اعمال المنظمات وقد يكون هذا التدخل من خلال العديد من القوانين التي تصدرها الحكومة وتمثل قيوداً على اداء المنظمات اما الصفة الثانية فهي تدخل الدولة ليس تدخلاً مجانياً ولكنه بطبيعة الحال تدخلاً له تكلفته العالية ⁽²⁾ .

(2) السيد، 2000:125.

مما تقدم يرى الباحث بأن المؤثرات الخارجية البيئية (اقتصادية وتكنولوجية واجتماعية وحكومية) محددات تأخذ بنظر الاعتبار عند وضع البرنامج العام لسياسة الشركة لانها لايمكن ان تفصل عن طبيعة وبيئة الشركة الداخلية (التي تمثل امكانات الشركة المالية والبشرية والبحثية) وهي نفس الوقت تمثل القوى والفرص التي تجابه التهديد الخارجي .

إن أداء أي منظمة وهي تتجه نحو تحقيق اهدافها عبارة عن حصيلة تفاعل عناصرها المكونة لها سواء اكانت بشرية ام مادية ام معنوية فيما بينها او مع بيئتها المحيطة ولكي تتحقق عملية قياس مدى كفاءة الاداء المتحقق فانه يتطلب الاخذ بالاعتبار جميع العناصر التي يمكن ان تؤثر فيه ويعكس الاداء الكيفية التي تستخدم بها الوحدة الاقتصادية لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها وتواجه دراسة الاداء وقياسه تحديات عديدة تتمثل في تباين المفهوم ومؤشرات قياسه وذلك تبعاً لتباين اهداف المنظمات وطبيعتها واهداف الاطراف المرتبطة بها مما يستلزم تحديد ماهية المقاييس المناسبة التي يمكن استخدامها في قياس الاداء ⁽³⁾ وقد قام العديد من الكتاب والباحثين بتقديم تعاريف للاداء منها بانه مؤشر لحصيلة الجهود البشرية من خلال مدى مساهمتهم في تحقيق اهداف المنظمة ويشير ايضا الى الفكرة الاوسع لفاعلية المنظمة وهو عنصر اساس في الاجراءات والبحوث الادارية وعرف بانه السلوك الذي يقيم في اطار مدى اسهاماته في تحقيق اهداف المنظمة ⁽⁴⁾ .

(3) حسوني ، 2002 ، 48.

(4) عبود ، 2000:27.

مما تقدم يرى الباحث بان الاداء يمثل المؤشر الرئيسي لمعرفة ما انجز من الخطط المرسومة مسبقا وماهي درجة الكفاءة والفاعلية التي تم بها هذا الانجاز وفق منظور الاهداف العامة للمنظمة .

مقاييس الاداء :

يمكن ابراز اهم المقاييس التي اتفق عليها اغلب الكتاب والباحثين بالاتي:-

- المقاييس المالية والتقليدية :

تعد المعلومات المالية اكثر مصادر المعلومات المتوافرة في المنظمات وذلك لوجود شروط قانونية في قوانين المنظمات تلزمها بتهيئة البيانات والمعلومات المالية القابلة للقياس وتعد النسب المالية احدى الادوات المستخدمة للتعبير عن المؤشرات المالية ولاستخدام تلك النسب يتم الاعتماد على القوائم المالية (الميزانية العمومية ،كشف الارباح والخسائر)⁽¹⁾ وعلى الرغم من اهمية المقاييس المالية في قياس الاداء من حيث امكانية الحصول على البيانات الا ان هذه المقاييس لاتقدم وحدها مؤشرات دقيقة للاداء لانها تاريخية وغير تنبؤية وتركز على اهداف المنظمة قصيرة الامد .

(1) حسوني ،2002:50.

- قيمة حقوق حملة الاسهم :

تستخدم الكثير من المنظمات قيمة ثروة حملة الاسهم مقياساً افضل لاداء المنظمة وفاعلية الادارة وذلك اعتقاداً منها ان المقاييس المحاسبية مثل العائد على الاستثمار وحصة السهم من الارباح ليست مؤشرات يعتمد عليها فيما يتعلق بالقيمة الاقتصادية للمنظمة ويحدد هذا المقياس ما اذا كانت المنظمة تحقق نسبة عائد اكبر مما يطالب به المستثمرون في سوق الاوراق المالية⁽²⁾ .

(2) هيلين وهنجر ،378: 1990.

مقاييس الاداء الرئيسية :

تعكس مجالات الاداء الرئيسية رسالة المنظمة واهدافها الرئيسية وكذلك تمثل أنشطة الأعمال الرئيسية واسواقها ومؤشرات النمو والتطور المستقبلي لها لذا تقيم استراتيجية المنظمة من خلال تحليل مجالات الاداء التي كانت مساحة عمل هذه الاستراتيجية او ابعادها الجوهرية ويمكن اجمال هذه المجالات بالاتي⁽³⁾ .

(3) السعد،1999:246.

- الربحية : اختارت المنظمة الارباح الاجمالية مخصوما منها قيمة الاستثمارات الراسمالية .
- المركز السوقي : حصة السوق المتمثلة لنسبة حجم الاعمال المتوافرة لكل سلعة او خدمة .
- الانتاجية : وتقاس لكل من تكلفة العمل وقيمة الاستهلاك منسوبة الى حجم الانتاج .

- تنمية الافراد : تهيئة تقارير متنوعة عن الاحتياجات من القوى العاملة حالياً ومستقبلاً بما في ذلك التعبئة والتدريب .
- اتجاهات العاملين : تم قياس اتجاهات العاملين نحو الشركة مباشرة بواسطة بحوث الاتجاهات وبطريقة غير مباشرة عن طريق بيانات الغياب ودوام العمل.
- المسؤولية العامة : تم اعداد مؤشرات لتقييم مدى نجاح المنظمة في تحمل مسؤوليتها نحو العاملين والموردين والمجتمع .
- مقاييس التسوق :

هناك مجموعة من المقاييس السوقية التي تنسجم مع قابلية قياس اداء المنظمات للامد البعيد كالنمو في الحصة السوقية وحجم المبيعات والنمو في العائد على الاستثمار ولكن يعاب عليها صعوبة تحديد القياس الافضل لاداء الحصة السوقية وهل هو زيادة المبيعات في السنة الاخيرة ام زيادة المبيعات بالنسبة للمنافسين او زيادة المبيعات بالقياس الى خطة موضوعة فضلاً عن ان هذه المقاييس تبين اداء المنظمة في الماضي⁽¹⁾.

(1) حسوني، 2002:64.

- مقاييس اعادة الهندسة :
- عرفت اعادة الهندسة بانها اعادة تفكير اساسية واعادة تصميم جذرية لعمليات العمل لتحقيق تحسينات مثيرة في مقاييس الاداء المعاصرة الحاسمة في مجالات الكلفة والنوعية والخدمة الاحسن والسرعة الافضل⁽²⁾ اما اهداف اعادة الهندسة فهي تحقيق تحسين سريع وجوهري في جوانب الاداء بحيث يشمل التحسين خفض مراحل ووقت وتكلفة العمليات وزيادة عائدها او قيمتها المضافة وكذلك تحديد اسعار تنافسية تقوم على هيكل تكلفة معقول ويؤدي هذا بدوره الى الاسهام في زيادة كل من الحصة السوقية والمبيعات والربحية والعائد على راس المال المستثمر⁽³⁾.

(2) السعدي، 2001:24.

(3) مصطفى، 1996:3.

وبناء على ما تقدم يرى الباحث وان تعددت مقاييس الاداء وشمولية بعضها الا ان هناك مزايا وعيوب ترافقها والبحث الحالي يحاول الربط بين مكونات البيئة الخارجية واثرها في الاداء بالاستفادة من بعض هذه المقاييس .

العلاقة بين مكونات البيئة الخارجية والاداء :

كل المنظمات هي منظمات مفتوحة تتفاعل مع البيئة ذات العلاقة وتخضع لمحدداتها وتحاول التوفيق بين مواطن القوة والضعف في المنظمة وبين الاتجاهات المختلفة في البيئة المتمثلة بالفرص والتهديدات وتتميز البيئة المعاصرة بالتغيرات المستمرة في الظروف

الاقتصادية والتكنولوجية والعلاقة مع الحكومة ولا بد من دراسة مكونات البيئة الخارجية ومتابعة تلك المكونات والتكيف معها لغرض تحقيق النجاح⁽¹⁾ أن بقاء المنظمة ونجاحها لاتحدده فقط الاحداث التي تتم في بيئتها الداخلية عن طريق المالكين او المديرين او العاملين فيها انما هناك البيئة الخارجية وما تحويه من فرص وتهديدات واحداث لها تأثير على حاضر ومستقبل المنظمة والقرارات التي تتخذها لتحقيق اهدافها القصيرة والطويلة الامد وتشكل هذه التحديات الخارجية التي تواجهها المنظمات الجزء الاكبر والاصعب والاكثر تأثيراً في اداؤها وذلك بسبب صعوبة التحكم بمكونات البيئة الخارجية وضعف القدرة على التنبؤ بمسبباتها واحتمالية حدوثها وتختلف هذه التحديات باختلاف بيئة المنظمة وطبيعة اعمالها وشدة المنافسة فضلاً عن عوامل اخرى تؤدي الى بروز مستويات من التعامل والتكيف مع البيئة الخارجية مما يتطلب الاستجابة السريعة لمواجهه هذا التغير المتسارع⁽²⁾ وصنف (Johan) مكونات البيئة الخارجية الى اربع مجموعات (الصناعة، الثقافة، الحكومة، الظروف الاقتصادية) تمثل القطاعات الخارجية التي يمكن ان يكون لها تأثير على اداء المنظمات ان كل من هذه المجموعات تتكون من عدد من العناصر التي يمكن ان يكون لها تأثير ما على الاداء فالحكومة مثلاً يمكن ان تسن قوانين تؤثر في اداء المنظمة ، ان تلك المجموعات غير متساوية في تأثيرها واهميتها بالنسبة للمنظمات المختلفة اذ ان هناك بعض المنظمات التي يتأثر اداؤها بشكل اكبر مجموعة واحدة او اثنين من تلك المجموعات كما ان اهمية تأثير تلك المجموعات تتباين اهميتها من وقت الى اخر لذلك ينبغي على المنظمات ان تقوم باستمرار بدراسة وتحليل مكونات البيئة الخارجية من اجل تقييم تأثيرها على الاداء⁽³⁾.

(1) الشماع، 1991، 49.

(2) مصطفى، 1996، 51.

(3) Johan, 2002, 45

ويرى الباحث مهما تعددت واختلفت متغيرات البيئة الخارجية فأن مستوى وقعها وأهميتها ايضا يختلف على اساس النشاط الذي تقوم به المنظمات ، فالإعفاء الضريبي مثلاً من قبل الحكومة (متغير خارجي) للمنظمات ذات طابع البناء والتشييد لحل أزمة السكن تختلف فيما لم يشمل المنظمات ذات التخصص في الالبسة هذا من جانب ، والجانب الأخر يجب على المنظمة ان تتكيف بأدائها مع هذا العامل الذي بالاساس كان ممكن ان يكون تهديدا اصبح فرصة ان يتحقق منها مكاسب متعددة .

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي :

يتم في هذا المبحث تحليل لواقع المتغيرات الاساسية للبحث وفقاً لاجابات عينة البحث وباستخدام التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي لمعرفة شدة الاجابة لكل متغير .
تحليل مكونات البيئة الخارجية :
تحليل العوامل الاقتصادية :

تم اعتماد ثلاثة مؤشرات للتعبير عن تأثير العوامل الاقتصادية في الاداء وكما هو موضح بالجدول (1) ، فيما يخص التذبذبات الحاصلة في الاسعار واثرها في سياقات عمل الشركة فان (77%) يؤيدون ذلك و(10%) يرون العكس في حين ان (13%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي (3,9) ، وهذا يشير الى ان التغيرات الحاصلة في الاسعار لها دور مهم في سياقات عمل الشركة وبالتالي على ادائها . اما عن عدم استقرار السوق المحلية وارتفاع معدلات التضخم فأن (77%) يؤيدون ذلك مقابل (13%) يرون العكس وان (10%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (4) وهذا يشير الى اهمية استقرار الاسواق وتجنب ارتفاع معدلات التضخم في اداء الشركة اما بخصوص شحة المعروض من المواد الاولية واثره في العملية الانتاجية فأن (70%) يؤيدون ذلك مقابل (20%) يرون العكس في حين ان (10%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (4) ، وهذا يشير الى اهمية توفر المادة الاولية لاستمرار الانتاج ودوره في تقديم اداء الشركة ، وبما ان قيمة المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل (الاقتصادي) اكبر من الوسط الفرضي ومقداره (3) على مقياس ليكرت الخماسي وهذا يشير الى اهمية هذا العامل من وجهة نظر عينة البحث .

جدول (1)

التوزيع التكراري والمتوسطات الحسابية لاجابات العينة فيما يتعلق بالمتغيرات الاقتصادية

n= 30

الوسط الحسابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في استمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير موافق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,9		-	10	3	13	4	50	15	27	8	1	1-التذبذبات الحاصلة في الاسعار تأثر في سياقات

عمل الشركة	2	11	37	12	40	3	10	4	13	-		4
2- ان عدم استقرار السوق المحلية وارتفاع معدلات التضخم يؤثر في عمل الشركة	2	11	37	12	40	3	10	4	13	-		4
3- لشحة المعروض من المواد الاولية شأن واضح في استمرار العملية الانتاجية	3	15	50	6	20	3	10	5	17	1	3	4

تحليل العوامل التكنولوجية :

تم اعتماد ثلاثة مؤشرات للتعبير عن تأثير العوامل التكنولوجية بالاداء وكما موضح بالجدول (2) ، فيما يخص التكنولوجية الحالية ومساهمتها في رفع معدلات الاداء فأن (50%) يؤيدون ذلك مقابل (17%) يرون العكس في حين ان (33%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (3,65) ، وهذا مؤشر مهم عن دور التكنولوجية في العمل وتقديم اداء جيد ، اما فيما يخص مساهمة التكنولوجيا الحالية بادخال تحسينات على المنتجات المقدمة فأن (47%) يؤيدون ذلك في حين ان (43%) يرون العكس ، واجابوا (10%) بمحايد وبمتوسط حسابي مقداره (3,03) ، وهذا مؤشر بعدم قناعة عينة البحث عن دور التكنولوجية الحالية في تطوير منتجات الشركة ، اما فيما يخص التكنولوجيا الحالية وتعزيزها لموقف الشركة التنافسي فان (40%) يؤيدون ذلك مقابل (37%) يرون العكس في حين ان (23%) اجابوا بمحايد وبمتوسط حسابي مقداره (3,03) ، وهذا يعزز الفقرة السابقة كون التكنولوجية الحالية لاتستطيع اعطاء منتجات متطورة وبالتالي لاتستطيع تعزيز موقفها التنافسي .

وبما ان قيمة كل المتوسطات الحسابية لهذا المتغير (التكنولوجي) اكبر من الوسط الفرضي الذي قيمته (3) على مقياس ليكرت الخماسي هذا يشير الى اهمية هذا العامل من وجهة نظر عينة البحث .

جدول (2)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي لإجابات العينة فيما يتعلق بالمتغيرات التكنولوجية

n = 30

الوسط الحسابي	توزيع إجابات عينة البحث										رقم السؤال في استمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير موافق جدا		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,56			17	5	33	10	27	8	23	7	1	-1 التكنولوجية السائدة الحالية في الشركة تساهم في رفع معدلات الاداء العام
3,03	10	3	33	10	37	11	10	3	2	2- تساهم التكنولوجيا الحالية في الشركة بادخال تحسينات وتعديلات في المنتجات المقدمة		
3,03	10	3	27	8	23	7	30	9	10	3	3	-3 التكنولوجيا الحالية تعزز موقف الشركة التنافسي تجاه منافسيه في الصناعة.

تحليل العوامل الاجتماعية :

تم اعتماد ثلاثة مؤشرات لتعبير عن دور العوامل الاجتماعية واثرها بالاداء وكما موضح بالجدول (3)، فيما يخص اثر القيم والعادات بعمل الشركة فان (47%) يؤيدون ذلك مقابل (20%) يرون العكس في حين ان (33%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (3,53) ، وهذا مؤشر بعدم قناعة عينة البحث عن دور القيم والعادات في تقديم اداء الشركة، أما فيما يتعلق بتأثر الشركة بالهيكل السكاني فان (36%) يؤيدون ذلك مقابل (24%) يرون العكس في حين أن (40%) اجابوا

بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (2,86) ، وهذا يشير الى عدم اهمية الهيكل السكاني في تقديم اداء الشركة من وجهة نظر العينة ، اما فيما يخص تأثر عمل الشركة بالمستوى الثقافي والعلمي فان (77%) يؤيدون ذلك مقابل (3%) يرون العكس فيحين ان (20%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (4,13) ، وهذا مؤشر عن دور المستوى الثقافي والعلمي بانعكاسات ايجابية على اداء الشركة .

بما ان المؤشرين الاول والثالث لهذا العامل (الاجتماعي) كانت قيمة وسطيهما الحسابي اكبر من الوسط الفرضي والذي مقداره (3) على مقياس ليكرت الخماسي مما يعني ان لهذين المؤشرين أهمية من وجهة نظر عينة البحث ، في حين المؤشر الثاني لهذا العامل كان وسطه الحسابي اقل من الوسط الفرضي مما يشير الى عدم اهمية هذا المؤشر لعينة البحث .

جدول (3)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي لاجابات العينة فيما يتعلق بالمتغيرات الاجتماعية

n = 30

الوسط الحسابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في الاستمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير موافق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,53	3	1	17	5	33	10	17	5	30	9	1	1- هناك تأثير كبير للقيم والعادات السائدة في المجتمع على عمل الشركة
2,86	7	2	17	5	40	12	23	7	13	4	2	2- يتأثر عمل المصنع بالهيكل السكاني من حيث الجنس والعمر

التوزيع السكاني 0												
3- يتأثر عمل الشركة بالمستوى الثقافي والعلمي للمجتمع.	3	9	30	14	47	6	20	1	3	-		4,13

تحليل العوامل الحكومية:

تم اعتماد ثلاثة مؤشرات للتعبير عن دور العوامل الحكومية واثرها بالاداء وكما موضح بالجدول (4) ، فيما يخص السياسات العامة لدولة وتأثيرها في عمل الشركة فان (70%) يؤيدون ذلك مقابل (10%) يرون العكس في حين ان (20%) اجابوا بمحايد وبمتوسط حسابي قدره (3,93) ، وهذا يعكس مدى دور سياسة الدولة كمحدد في تقديم الشركة لادائها ، اما فيما يخص مساهمة الدولة في توفير فرص لدعم نمو الشركة فان (70%) يؤيدون ذلك مقابل (20%) يرون العكس في حين ان (10%) اجابوا بمحايد وبمتوسط حسابي مقداراه (3,6) ، وهذا يعكس الدور الذي تلعبه الدولة عند الاقرار في سياستها منح فرص في اتجاهات معينة وبالتالي انعكاس ذلك على الشركات التي تعمل في هذه الاتجاهات المعينة ، اما فيما يخص تأثر عمل الشركة بالقوانين التي تصدرها المنظمات الحكومية فان (60%) يؤيدون ذلك مقابل (30%) يرون العكس في حين ان (10%) اجابوا بمحايد وبمتوسط حسابي بمقداره (3,36) ، وهذا مؤشر عن دور القوانين والتشريعات التي تسنها الدولة في تقديم الشركة لادائها .

بما ان قيمة المتوسطات الحسابية لمتغيرات هذا العامل (الحكومي) اكبر من المتوسط الفرضي والذي قيمته (3) على مقياس ليكرت الخماسي ، هذا يشير الى اهمية العامل الحكومي من وجهة نظر عينة البحث .

جدول (4)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي لاجابات العينة فيما يتعلق
بالمتغيرات الحكومية

n = 30

الوس ط الد سابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في الاستمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير موافق جدا		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,93	10	3	7	2	20	6	33	10	37	11	1	-1 للسياسات العامة للدولة وبرامجها التنموية تأثير في عمل الشركة
3,6	10	3	10	3	10	3	50	15	20	6	2	-2 تساهم الدولة في توفير فرص مناسبة لدعم ونمو الشركة .
3,36	17	5	13	4	10	3	37	11	23	7	3	-3- يتأثر عمل الشركة بالقوانين التي تصدرها المنظمات الحكومية مثل النقابات العملية ومنظمات حماية البيئة

تحليل متغيرات الاداء:

تحليل رضا الزبون :

تم اعتماد مؤشرين للتعبير عن رضا الزبون وكما موضح في الجدول (5) ، فيما يخص قدرة الشركة في تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم منتجات ذات نوعية جيدة فان(70%) يؤيدون ذلك مقابل (3%) يرون العكس في حين (27%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره(4,03) ، وهذا يشير الى كون الزبون سيد السوق والوصول الى ارضائه بمنتجات جيدة يعكس باداء مقبول للشركة ، اما مايتعلق بمقدرة الشركة في تحقيق رضا الزبون من خلال طرح منتجات جديدة تستجيب للتغيرات في رغباته وحاجاته فان (74%) يؤيدون ذلك مقابل(16%) يرون العكس في حين ان(10%) اجابوا بمحايد وكان الوسط مقداره (3,9) وهذا مؤشر كون الشركة تحاول تقديم منتجات جديدة لتحقيق رضا الزبون واشباع حاجاته .

بما ان قيمة المتوسطين الحسابيين لمؤشري (تحليل رضا الزبون) اكبر من قيمة الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي هذا يشير الى اهمية هذه الفقرة من وجهة نظر العينة .

الجدول (5)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي لاجابات العينة فيما يتعلق برضا الزبون

n = 30

الوسط الحسابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في الاستمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	موافق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
4,03		-	3	1	27	8	33	10	37	11	1	1- تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم منتجات ذات نوعية جيدة وباسعار مناسبة.
3,9	3	1	1	4	10	3	37	11	37	11	2	2- تحقيق

			3									رضا الزبون من خلال طرح منتجات جيدة تستجيب للتغيرات في رغباته وحاجاته
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

تحليل رضا العاملين :

تم اعتماد مؤشرين للتعبير عن اتجاهات العاملين وكما موضح في الجدول (6) ، فيما يخص قدرة الشركة في تحقيق رضا العاملين من خلال تقديم خدمات اجتماعية جيدة للعاملين فان (27%) يؤيدون ذلك مقابل (30%) يرون العكس في حين ان (43%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (3,1) اما فيما يخص حرص الشركة على الاهتمام بالعنصر البشري والتركيز على تنمية قدراته فان (70%) يؤيدون ذلك مقابل (3%) يرون العكس في حين ان (27%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (4,03) .

بما ان قيمة المتوسطين الحسابيين لمؤشري (تحليل رضا العاملين) اكبر من قيمة الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي وهذا يشير الى اهمية هذه الفقرة من وجهة نظر العينة .

الجدول (6)

التوزيع التكراري والنسبي لاجابات العينة فيما يتعلق برضا العاملين

n = 30

الوسط الحسابي	توزيع إجابات عينة البحث										رقم السؤال في الاستمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير مواف ق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
3.1	3	1	27	8	43	13	10	3	17	5	1	1- تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم منتجات ذات نوعية

جيدة وبأسعار مناسبة.												
2- تحقيق رضا الزبون من خلال طرح منتجات جيدة تستجيب للتغيرات في رغباته وحاجاته	2	1	37	1	33	8	27	1	3	-	-	4.03

تحليل الانتاجية :

تم اعتماد مؤشرين للتعبير عن الانتاجية وكما موضح في الجدول (7) ، فيما يخص قدرة الشركة في تحقيق مستويات انتاجية عالية فان(60%) يؤيدون ذلك مقابل (30%) يرون العكس في حين ان(10%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره(3,36) وهذا مؤشر كون الشركة لاتستطيع تحقيق انتاجية عالية لامكانياتها المحدودة ، اما فيما يخص قدرة الشركة على الانتاج بالمعدلات القياسية فان (70%) يؤيدون ذلك مقابل (20%) يرون العكس في حين ان(10%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (4) ، وهذا يعزز الفقرة السابقة كون الشركة لاتستطيع تحقيق معدلات قياسية انتاجية لمحدودية امكانياتها ، بما ان قيمة المتوسطين الحسابيين لمؤشري (الإنتاجية) اكبر من قيمة الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي وهذا يشير الى اهمية هذه الفقرة من وجهة نظر العينة .

الجدول (7)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي لاجابات العينة فيما يتعلق بالانتاجية

n = 30

الوسط الحسابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في الاستمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير موافق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,36	17	5	13	4	10	3	37	11	23	7	1	1- تحقق الشركة نجاحاً في

												تحقيق مستويات انتاجية عالية
4	3	1	17	5	10	3	20	6	50	1	2	2- قدرة الشركة على انتاج بالمعدلات القياسية او المثالية
										5		

تحليل المركز السوقي :

تم اعتماد مؤشرين للتعبير عن (تحليل المركز السوقي) وكما موضح في الجدول (8) ، فيما يخص قدرة الشركة النمو في الحصة السوقية فان(70%) يؤيدون ذلك مقابل (10%) يرون العكس في حين ان(20%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره(3,93) ، وهذا مؤشر على ادراك الشركة عن دور الحصة السوقية في تحقيق مكاسب ربحية ، اما فيما يخص قدرة الشركة في دخول اسوق جديدة فان (60%) يؤيدون ذلك مقابل (30%) يرون العكس في حين ان (10%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره(3,36) ، وهذا مؤشر على ادراك الشركة ان الاسواق الجديدة قد توسع من مبيعاتها .

بما ان قيمة المتوسطين الحسابين لمؤشري (تحليل المركز السوقي) اكبر من قيمة المتوسط الفرضي البالغ (3) على مقياس ليكرت وهذا يشير الى اهمية هذا العامل من وجهة نظر العينة .

الجدول (8)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي لاجابات العينة فيما يتعلق بالمركز السوقي

$$n = 30$$

الوسط الحسابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في الاستمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	موافق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,93	10	3	7	2	20	6	33	10	37	11	1	1- النمو في الحصة السوقية للشركة مقارنة بالمنافسين
3,36	17	5	1	4	10	3	37	11	23	7	2	2-مدى قدرة

			3									الشركة في دخول اسواق جديدة عن طريق الاعلان و النشاطات التسويقية (الخ)
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---

تحليل اتجاهات العاملين:

تم اعتماد مؤشرين للتعبير عن اتجاهات العاملين وكما موضح في الجدول (9) ، فيما يخص قدرة الشركة في تخفيض معدلات دوران العمل فان (70%) يؤيدون ذلك مقابل (20%) يرون العكس في حين اجابوا (10 %) بمحايد وكان متوسط الحسابي مقدار (4) ، وهذا يشير الى ادراك الشركة كون دوران العمل يعرقل من تحقيق اهدافها ، اما فيما يخص قدرة الشركة في تخفيض معدلات الغياب اليومي فان (60%) يؤيدون ذلك مقابل (13%) يرون العكس في حين ان (27%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقدار (3,76) وهذا مؤشر على ادراك الشركة كون ارتفاع معدلات غياب العاملين تؤدي الى عرقلة العملية الانتاجية .

بما ان قيمة المتوسطين الحسابيين لمؤشري (تحليل اتجاهات العاملين) اكبر من قيمة الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي وهذا يشير الى اهمية هذه الفقرة من وجهة نظر العينة .

الجدول (9)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي لاجابات العينة فيما يتعلق باتجاهات العمالي

n = 30

الوسط الحسابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في استمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير موافق جدا		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
4	3	1	17	5	10	3	20	6	50	15	1	1- تخفيض معدلات دوران العمل
3,76	-	-	13	8	27	2 4	33	4 0	27	40	2	2- تخفيض معدلات

															الغياب اليومي للعاملين في الشركة
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

تحليل المسؤولية العامة:-

تم اعتماد مؤشرين للتعبير عن المسؤولية العامة وكما موضح في الجدول (10) ، فيما يخص قدرة الشركة في الاهتمام المتزايد بالبيئة فان (70%) يؤيدون ذلك مقابل (10%) يرون العكس في حين ان (20%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (3,93) ، وهذا مؤشر على ادراك الشركة كون المخلفات الصناعية تسبب ضررا للبيئة ،اما فيما يخص قدرة الشركة بالالتزام بتسديد مستحقات الموردين فان (60%) يؤيدون ذلك مقابل (13%) يرون العكس في حين ان (27%) اجابوا بمحايد وكان الوسط الحسابي مقداره (3,73)، وهذا مؤشر على حرص الشركة على تكوين علاقات ايجابية مع مورديها من المادة الاولى. بما ان قيمة المتوسطين الحسابيين لمؤشري (تحليل المسؤولية العامة) اكبر من قيمة الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي هذا يشير الى اهمية هذه الفقرة من وجهة نظر العينة .

الجدول (10)

التوزيع التكراري والحسابي لاجابات العينة فيما يتعلق بالمسؤولية العامة

n = 30

الوسط الحسابي	توزيع اجابات عينة البحث										رقم السؤال في الاستمارة الاستبيان	ابعاد المتغيرات
	غير موافق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً			
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,93	10	3	7	2	20	6	33	10	37	11	1	1- الاهتمام المتزايد بالبيئة (طرق التخلص من المخلفات الصناعية)
3,73			13	4	27	8	33	10	37	8	2	2- التزام الشركة بتسديد مستحقات الموردين في المواعيد المحددة

اختبار الفرضيات :

علاقة البيئة الخارجية بمستوى الاداء:

يوضح الجدول (11) نتائج علاقات الارتباط والانحدار للشركة عينة البحث ومنه يظهر وجود علاقة موجبة (طردية) قوية بين متغيرات البيئة الخارجية والاداء . ان كانت قيمة معامل الارتباط (r) تساوي (0.893) .

جدول (11)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين متغيرات البيئة الخارجية والأداء

$n = 30$

t		F		معامل التحديد 2 R	معامل الارتباط r	درجات D.F
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة			
1,697	10,483	4,20	109,895	0,797	0,893	28,1

ومن الجدول اعلاه نلاحظ بان قيمة t المحسوبة (10,483) اكبر من الجدولية (1,694) وبدرجة ثقة 99% .

ويؤيد ماذهب اليه الباحث بالفرضية الرئيسية بان لمتغيرات البيئة الخارجية اثر في الاداء ولغرض التأكد من الاختبار اعلاه تم اجراء اختبار F اذا كانت قيمة F المحسوبة (109,895) وهي اكبر من الجدولية (4,20) بدرجة حرية (28,1) وبدرجة ثقة 99% وهذا يؤكد قبولها الاحصائي وتظهر القدرة التفسيرية لمتغيرات البيئة الخارجية في الاداء — R^2 على انها قدرة تفسيرية جيدة (0,797) أي ان المتغير المستقل (متغيرات البيئة الخارجية) تفسر ما مقداره (79,7%) من التغير الحاصل المعتمد الاداء .

علاقة البيئة الاقتصادية بمستوى الاداء :

يعرض الجدول رقم(12) نتائج اختبار الفرضية الثانوية (H1) اعلاه ان يشير نتائج الارتباط (r) الى وجود علاقة موجبة (طردية) قوية بين المتغيرات الاقتصادية والاداء ان كانت قيمة معامل الارتباط (r) تساوي (0,922) .

جدول (12)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين المتغيرات الاقتصادية والاداء

n = 30

t		F		معامل التحديد 2 R	معامل الارتباط r	درجات D.F
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة			
1,697	12,570	4,20	157,997	0,849	0,922	28.1

من الجدول اعلاه نلاحظ بان قيمة (t) المحسوبة (12,570) اكبر من الجدولية (1,697) وبدرجة ثقة 99% تؤيد ماذهب اليه الباحث في الفرضية (H1) بان للمتغيرات الاقتصادية اثر في الاداء ولغرض التاكيد من الاختبار اعلاه تم اجراء اختبار F اذ كانت قيمة F المحسوبة (157,997) وهي اكبر من الجدولية (4,20) بدرجة حرية (28.1) وبدرجة ثقة 99% وهذا يؤكد قبولها الاحصائي وتظهر القدرة التفسيرية للمتغيرات الاقتصادية في الاداء R2 على انها قدرة تفسيرية جيدة (0,849) أي ان المتغير المستقل (المتغيرات الاقتصادية) تفسر مامقداره (84,9%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد (الاداء) .

علاقة البيئة التكنولوجية بمستوى الاداء :

يعرض الجدول رقم(13) نتائج الفرضية الثانوية (H2) اعلاه اذ يشير نتائج الارتباط (r) الى وجود علاقة موجبة (طردية) قوية بين المتغيرات التكنولوجية والاداء اذ كانت قيمة معامل الارتباط (r) تساوي (0,878)

جدول (13)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين المتغيرات التكنولوجية والاداء

n = 30

t		F		معامل التحديد 2 R	معامل الارتباط r	درجات D.F
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة			
1,697	9,714	4,20	94,354	0,771	0,878	28.1

من الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة t المحسوبة (9,714) اكبر من الجدولية (1,697) وبدرجة ثقة 99% تؤيد ما ذهب اليه الباحث في الفرضية (H2) بان للمتغيرات التكنولوجية اثر في الاداء ولغرض التاكيد من الاختبار اعلاه تم اجراء اختبار F اذ كانت قيمة F المحسوبة (94,354) وهي اكبر من الجدولية (4,20) بدرجة حرية (28.1) وبدرجة

ثقة 99% وهذا يؤكد قبولها الاحصائي وتظهر القدرة التفسيرية للمتغيرات التكنولوجية في الاداء R^2 على انها قدرة تفسيرية جيدة (0,771) أي ان المتغير المستقل (المتغيرات التكنولوجية) تفسر مامقداره (77,1%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد (الاداء) .

علاقة البيئة الاجتماعية بمستوى الاداء :

يعرض الجدول (14) نتائج الفرضية (H3) اعلاه اذ يشير نتائج الارتباط (r) الى وجود علاقة موجبة (طردية) قوية بين المتغيرات الاجتماعية والاداء اذ كانت قيمة معامل الارتباط (r) تساوي (0,916) .

جدول (14)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين المتغيرات الاجتماعية والاداء

n = 30

درجات D.F	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	F		t	
			المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
28.1	0,916	0,839	146,09	4,20	12,087	1,697

من الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة t المحسوبة (12,087) اكبر من الجدولية (1,697) وبدرجة ثقة 99% تؤيد ماذهب اليه الباحث في الفرضية (H3) بان للمتغيرات الاجتماعية اثر في الاداء ولغرض التاكيد من الاختيار اعلاه تم اجراء اختبار F اذا كانت قيمة F المحسوبة (146,09) وهي اكبر من الجدولية (4,20) وبدرجة حرية (28,1) وبدرجة ثقة 99% وهذا يؤكد قبولها الاحصائي وتظهر القدرة التفسيرية للمتغيرات الاجتماعية في الاداء R^2 على انها قدرة تفسيرية جيدة (0,839) أي ان المتغير المستقل (المتغيرات الاجتماعية) تفسر مامقداره (83,39%) من المتغير الحاصل في المتغير المعتمد (الاداء) .

علاقة البيئة الحكومية بمستوى الاداء:

يعرض الجدول رقم (15) نتائج اختبار الفرضية (H4) اذ تشير نتائج الارتباط (r) الى وجود علاقة موجبة (طردية) قوية بين المتغيرات الاجتماعية والاداء اذ كانت قيمة معامل الارتباط (r) تساوي (0,915) .

جدول (15)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين المتغيرات الحكومية والاداء

n = 30

t		F		معامل التحديد 2 R	معامل الارتباط r	درجات D.F
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة			
1,697	11,989	4,20	143,744	0,837	0,95	28.1

من الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة t المحسوبة (11,989) اكبر من الجدولية (1,697) وبدرجة ثقة 99% تؤيد ماذهب اليه الباحث في الفرضية (H4) بان للمتغيرات الحكومية اثر في الاداء ولغرض التاكيد من الاختيار اعلاه تم اجراء اختبار F اذا كانت قيمة F المحسوبة (143,744) وهي اكبر من الجدولية (4,20) وبدرجة حرية (28.1) وبدرجة ثقة 99% وهذا يؤكد قبولها الاحصائي وتظهر القدرة التفسيرية للمتغيرات الاجتماعية في الاداء R2 على انها قدرة تفسيرية جيدة (0,837) أي ان المتغير المستقل (المتغيرات الحكومية) تفسر ما مقداره (83,7%) من المتغير الحاصل في المتغير المعتمد (الاداء) .

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات :

اولاً : الاستنتاجات :

- يمكن تلخيص الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث من دراسته لاثـر متغيرات البيئة الخارجية في الاداء بالنقاط الاتية:-
 - قبول الفرضية الرئيسية (ان لمتغيرات البيئة الخارجية اثـرا ذا دلالة احصائية في الاداء) .
 - وجود علاقة موجبة بين المتغيرات الاقتصادية والاداء فضلاً عن القدرة التفسيرية المتفوقة للمتغير المستقل في تفسير المتغير التابع أي بمعنى وجود علاقة بين (التذبذبات الحاصلة في الاسعار ،عدم استقرارالسوق ، شحة المعروض من المواد الاولية) والاداء .
 - وجود علاقة موجبة بين المتغيرات التكنولوجية والاداء فضلاً عن القدرة التفسيرية المتفوقة للمتغير المستقل في تفسير التابع أي بمعنى وجود علاقة بين (التكنولوجيا السائدة ، دور التكنولوجيا الحالية في تحسين المنتجات ، دور التكنولوجيا الحالية في تعزيز موقف الشركة التنافسي) والاداء .
 - وجود علاقة موجبة بين المتغيرات الاجتماعية القدرة التفسيرية المتفوقة للمتغير المستقل في تفسير التابع أي بمعنى وجود علاقة بين (القيم والعادات ، الهيكل السكاني ، المستوى الثقافي) و الاداء
 - وجود علاقة موجبة بين المتغيرات الحكومية والاداء فضلاً عن القدرة التفسيرية المتفوقة للمتغير المستقل في تفسير التابع أي بمعنى وجود علاقة بين(السياسات العامة للدولة ، توفير الفرص للنمو ، والقوانين التي تصدرها المنظمات) في الاداء .
- ثانياً : التوصيات :
- ضرورة استحداث قسم او شعبة في الشركة (عينة البحث) تتخصص بأعداد البرامج المعلوماتية عن البيئة الخارجية وكذلك البيئة الداخلية (الموارد البشرية والمالية والبحث والتطوير ..) كون هذه المعلومات لها اثر كبير في تكيف الشركة مع الظروف السائدة وبالتالي اتخاذ القرار الملائم الذي يساهم في نجاح الشركة و تحقيق اهدافها .
 - من اجل زيادة فاعلية وكفاءة اداء الشركة ضرورة الاهتمام بدراسة جميع المتغيرات الاقتصادية ،التكنولوجية،الاجتماعية، الحكومية (بصورة اجمالية أي ان النظر لتلك المتغيرات كمتغير واحد وليس متغيرات منفردة لان النجاح في الاداء يأتي من خلال دراسة وفهم كل هذه المتغيرات .

- على ادارة الشركة ان تبذل كل الجهد في دراسة ومتابعة التذبذبات الحاصلة في الاسعار وكذلك دراسة معدلات ونسب التضخم وذلك بسبب تأثرها على عمل الشركة فعلى سبيل المثال ارتفاع او انخفاض
- القوى الشرائية للزبائن سوف يؤثر في سعر بيع المنتجات التي يجب ان تتوافق مع إمكانيات الزبون الشرائية .
- على ادارة الشركة ان تهتم بمواكبة عالم تكنولوجيا الاجهزة والمعدات وضمن امكانياتها المالية وذلك لان اقتناء مثل هذه التكنولوجيا سوف يزيد من معدلات الاداء العام للشركة وكذلك تعزيز الموقف التنافسي للشركة بسبب امتلاكها تكنولوجيا حديثة تساعد على الانتاج بكلف اقل ومن ثم يساعد على تخفيض كلف البيع للزبون فضلاً عن تقديم النوعية الافضل (المنافسة السعرية، غير السعرية) .
- يجب ان تقوم الشركة بدراسة مستفيضة للسياسات العامة للدولة وبرامجها التنموية وكذلك دراسة القوانين التي تصدرها الدولة والنقابات وذلك لان هناك بعض السياسات ذات اثر كبير في عمل الشركة
- ضرورة اشراك العاملين دورات تدريبية لزيادة المهارات ومواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية لسرعة التغيرات الحاصلة في مختلف المجالات البيئية .
- ايجاد نظام حوافز (مادي ومعنوي) للعاملين في الشركة كخطوة ايجابية لتحسين اداء العاملين .

المصادر والمراجع

اولاً: الكتب :

- 1- السعد مسلم (السياسات الادارية : المفهوم والصياغة والحالات الدراسية) ط1 ، البصرة ، دار الكتب للطباعة والنشر ، 1999 .
 - 2- السيد اسماعيل محمد ١٠ الادارة الاستراتيجية : مفاهيم وحالات تطبيقية الاسكندرية ، الدار الجامعة للطبع والنشر، 2000 .
 - 3- الشماع خليل (نظرية المنظمة) بغداد دار الشؤون الثقافية العامة ، 1991 .
 - 4- الظاهر ، نعيم ابراهيم ، الادارة الاستراتيجية ، المفهوم – الاهمية – التحديات ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .
 - 5- جلاب ، احسان دهبش والعبادي ، هاشم نوري (التسويق وفق منظور فلسفي ومعرفي) الوراق للنشر والتوزيع عمان ، 2010
 - 6- حبتور ، عبد العزيز صالح ، الادارة الاستراتيجية ، ادارة جديدة في عالم متغير ، دار المسيرة للتوزيع والنشر ، عمان ، 2010 .
 - 7- حيرش عيسى ((الادارة الاستراتيجية)) مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان / 2011
 - 8- رشيد صالح عبد الرضا ((الادارة الاستراتيجية ، مدخل متكامل)) ، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان / الاردن / 2008.
 - 9- سويدان نظام موسى (التسويق المعاصر) دار الحامد للنشر والتوزيع عمان ، 2010
 - 10- مرسي ، نبيل محمد ، الادارة الاستراتيجية ، المكتب الجامعي الحديث للطباعة والتوزيع ، اسكندرية ، مصر ، 2007 .
 - 11- هيلين توماس وهنجر ديفد (الادارة الاستراتيجية) ترجمة مرسي محمود عبد الحميد والصباغ النعيم الرياض ، معهد الادارة العامة ، 1990.
 - 12- ياسين سعد غالب (الادارة الاستراتيجية) عمان دار اليازوري ، 1998 .
- ثانياً: الرسائل والاطاريح الجامعية :
- 1- حسوني ، اثير عبد الامير ، (نظام الحوافز واثرة في الاداء المصرفي) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، 2002
 - 2- السعدي ، ضحى صالح مهدي ، (تقويم الاداء لشركة الانابيب النفطية للمدة من 1987- 1999) رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصادية الجامعة المستنصرية ، 2001
 - 3- عبود ، زينب عبد الرزاق ، (اثر استراتيجية التحفيز في اداء مدراء الادارة العليا والوسطى في الشركات الصناعية العراقية) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، 2000 .

4- مصطفى، محمد امين، تخصيص الاموال باستخدام طريقة السمبلكس
دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف التجارية الخاصة، رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة
المستنصرية، 1996 .

المصادر الاجنبية :

- 1- Garloff , Ewin , A, (Organization theory and design)
New York , 2000 .
- 2- Johan , E, (Strategic Management) N. Y. Prentice Hall ,
2002 .
- 3- Kotler , Phillip , (Marketing Management , Analysis
Planning , Implementation And Control , Ninth Ed , 1997 .
- 4- Smith , J, H, (Organization theory) 2nd editor , England
,2001 .

(ملحق)

استمارة استبيان

((العلاقة بين البيئة الخارجية ومستوى الاداء))

دراسة تحليلية من وجهه نظر منتسبي شركة السجاد اليدوي في الحلة
اختي العزيزة ،اخي العزيز ،منتسبي شركة السجاد اليدوي في الحلة :
تحية طيبة :

في النية اجراء بحث علمي تحت العنوان اعلاه ونظرا لكونك تمتلك الخبرة
الواسعة والتجربة الميدانية في موضوع هذا البحث لذا نرجو التفضل
بالاجابة على فقرات هذه الاستبانة ونحن واثقون من انك ستكون كريما
معنا في منحنا جزءا من وقتك وجهدك الثمين / لإكمال هذه المهمة
بجدية وبأسرع وقت ممكن فأنت أهل للثقة .
وفقك الله

أ : معلومات عن عينة البحث :

الجنس : ذكر () انثى () العمر ()
الشهادة : ()

عدد سنوات الخدمة الكلية : () سنة

عدد سنوات الخدمة في المواقع الوظيفي الحالي : () سنة
القسم او الشعبة : ()

ب : في مايلي عدد من الفقرات التي تقيس عوامل البيئة الخارجية في
علاقتها مع مستوى الاداء داخل الشركة .
الى أي مدى توافق او لاتوافق على هذه الفقرات :

عوامل وفقرات البيئة الخارجية					درجة الموافقة	
					موافق جدا	موافق
					محايد	غير موافق
					غير موافق جدا	

اولا : العوامل الاقتصادية :

1- تؤثر التذبذبات الحاصلة في الاسعار في سياقات عمل الشركة .						
2- يؤثر عدم استقرار السوق المحلية وارتفاع معدلات التضخم في عمل الشركة .						
3- لشحة المعروض من المواد الاولية شان واضح في استمرار العملية الانتاجية .						

ثانيا : العوامل التكنولوجية :

1- التكنولوجيا السائدة حاليا في الشركة تساهم في رفع معدل الاداء العام .						
2- تساهم التكنولوجيا الحالية في الشركة بادخال تحسينات وتعديلات على المنتجات المقدمة .						
3- التكنولوجيا الحالية تعزز موقف الشركة التنافسي اتجاه منافسيه في						

الصناعة .					
-----------	--	--	--	--	--

ثالثاً : العوامل الاجتماعية :

1- هناك تأثير كبير للقيم والعادات السائدة في المجتمع على عمل الشركة .					
2- يتأثر عمل الشركة بالهيكل السكاني من حيث الجنس والعمر والتوزيع السكاني .					
3- يتأثر عمل الشركة بالمستوى الثقافي والعلمي للمجتمع .					

رابعاً : العوامل الحكومية .

1- للسياسات العامة للدولة وبرامجها التنموية تأثير في عمل الشركة .					
2- تساهم الدولة في توفير فرص مناسبة لدعم ونمو الشركة .					
3- يتأثر عمل الشركة بالقوانين التي تصدرها المنظمات الحكومية مثل النقابات العمالية ومنظمات حماية البيئة					

ج - في مايلي عدد من الفقرات التي تقيس مستوى الاداء في شركة السجاد اليدوي في الحلة

الى أي مدى توافق اولا توافق على هذه الفقرات .

درجة الموافقة					عوامل وفقرات قياس مستوى الاداء
موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً	

اولاً : رضا الزبون :

1- تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم منتجات ذات نوعية جيدة وباسعار مناسبة .					
2- تحقيق رضا الزبون من خلال طرح منتجات جديدة تستجيب للتغيرات في رغباته وحاجاته .					

ثانياً : رضا العاملين :

1- تقدم الشركة خدمات اجتماعية جيدة للعاملين بما يكفل تحسين بيئة وظروف العمل .					
2- تحرص الشركة على الاهتمام بالعنصر البشري واعطاء اولوية خاصة والتركيز على تنمية قدراته .					

ثالثا : الانتاجية :

					1- تحقق الشركة نجاحاً في تحقيق مستويات انتاجية عالية .
					2- قدرة الشركة على الانتاج بالمعدلات القياسية او المثالية .

رابعا : المركز السوقي :

					1- النمو المتحقق في الحصة السوقية للشركة على حساب حصة المنافسين في السوق .
					2- قدرة الشركة على دخول اسواق جديدة عن طريق الاعلان والنشاطات التسويقية .

خامسا : اتجاهات العاملين :

					1- انخفاض معدلات دوران العمل .
					2- انخفاض معدلات الغياب اليومي للعاملين في الشركة

سادسا : المسؤولية العامة :

					1- ازدياد الاهتمام بالبيئة عن طريق التخلص من المخلفات الصناعية .
					2- التزام الشركة بتسديد مستحقات الموردين في المواعيد المحددة .