

العلاقة بين السقوف الزجاجية والأداء التنظيمي
دراسة ميدانية على شركات تصنيع الدواء

د. أمل عبدالهادي أحمد عبدالمنعم

مدرس إدارة الأعمال

المعهد العالي للعلوم التجارية – المحطة الكبرى

العلاقة بين السقوف الزجاجية والأداء التنظيمي

دراسة ميدانية على شركات تصنيع الدواء

د. أمل عبدالهادي أحمد بالمنعم

مدرس إدارة الأعمال

المعهد العالي للعلوم التجارية – المحلة الكبرى

مستخلص

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في توضيح العلاقة بين السقوف الزجاجية والأداء التنظيمي بالتطبيق على شركات تصنيع الأدوية، وتهدف الدراسة للإجابة على سؤال رئيسي: ما هي العلاقة بين سلوك السقف الزجاجي بأبعاده (عدم موضوعية سياسة الترقية-التميز في المعاملة بين الرجل والمرأة) والأداء التنظيمي بالتطبيق على شركات تصنيع الدواء بأسوان والقاهرة؟

واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي نظرا لملائمته لموضوع الدراسة، وتم اتباع المنهج التحليلي لتحليل كافة البيانات الخاصة بالدراسة واستخلاص النتائج والتوصيات الخاصة بالدراسة، وبلغ حجم العينة ٣٠٠ مفردة تشمل ٤٥% من الإناث و ٥٥% من الذكور، موزعين على فئات عمرية بين فئة أقل من ٣٠ سنة وحتى الأكبر من ٥٠ سنة، وتوزعت المفردات بين القطاع الخاص بنسبة ٥٢% والقطاع العام ٤٨%.

وبناء على نتائج البحث يمكن القول إن سياسة الترقية غير العادلة لا تؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي في العينة المدروسة، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التمييز في المعاملة بين الرجال والنساء والأداء التنظيمي هذا يشير إلى أن التمييز الجنسي يؤثر بشكل ملحوظ على الأداء التنظيمي، مما يبرز أهمية معالجة هذه المشكلة في بيئات العمل، ولم تظهر نتائج اختبار الفروق بين العاملين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من السقف الزجاجي والأداء التنظيمي مما يعني أن البيئة الجغرافية لا تؤثر بشكل كبير على هذه المتغيرات في العينة المدروسة، وقد أظهرت البيانات تبايناً كبيراً في آراء الأفراد حول عدة جوانب مثل سياسة الترقية والأداء التنظيمي، مما يشير إلى تفاوت في التجارب والمشاعر المتعلقة بهذه المتغيرات بين أفراد العينة.

The Relationship between Glass Ceilings and Organizational Performance A Field Study on Pharmaceutical Manufacturing Companies

Abstract

The main objective of the research is to clarify the relationship between glass ceilings and organizational performance applied to pharmaceutical manufacturing companies. The study aims to answer a main question: What is the relationship between glass ceiling behavior in its dimensions (non-objectivity of promotion policy - discrimination in treatment between men and women) and organizational performance applied to pharmaceutical manufacturing companies in Aswan and Cairo?

The research followed the descriptive analytical approach due to its suitability to the subject of the study. The research used analytical approach to analyze study data and extract the results and recommendations. The sample size was 300 individuals, including 45% females and 55% males, distributed into age groups between less than 30 years old and over 50 years old. The individuals distributed between the private sector at by 52% and public sector by 48%.

Based on the research results the unfair promotion policy does not significantly affect organizational performance in the studied sample. The results showed a statistically significant direct relationship between discrimination in treatment between men and women and organizational performance. This indicates that gender discrimination significantly affects organizational performance, which highlights the importance of addressing this problem in work environments. The results of the test of differences between workers did not show statistically significant differences in both the glass ceiling and organizational performance, which means that the geographical environment does not significantly affect these variables in the studied sample. The data showed a significant variation in individuals' opinions on several aspects such as the promotion policy and organizational performance, which indicates a variation in the experiences and feelings related to these variables among sample members.

تمهيد

يُعدُّ تحليل العلاقة بين سلوك السقف الزجاجي والأداء التنظيمي موضوعًا حيويًا في علم الإدارة، حيث يكشف عن التحديات التي تواجهها المؤسسات في تحقيق التوازن والتنوع داخل قياداتها، وي طرح السقف الزجاجي كعائق غير مرئي يقف في وجه تقدم الفئات المستضعفة نحو المناصب العليا، مما يؤدي إلى تأثيرات ملموسة على الأداء العام للمنظمة، ويساعد كسر هذه الحواجز يعزز من فرص تنمية الموارد البشرية المتنوعة، مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وزيادة مرونته في مواجهة التحديات.

أولاً: مشكلة البحث

تواجه الشركات تحديات متزايدة فيما يتعلق بتأثير ظاهرة السقف الزجاجي على الأداء التنظيمي، ويتمثل الإشكال الأساسي في كيفية تأثير هذه الظاهرة على فرص الترقى الوظيفي للنساء والأقليات داخل هذه الشركات، وما ينتج عن ذلك من تأثيرات سلبية على الأداء التنظيمي والكفاءة العامة، يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى انتشار السقف الزجاجي في شركات تصنيع الدواء، وتحليل تأثيره على الأداء التنظيمي، مع تقديم توصيات تساعد على تعزيز التنوع القيادي وتحسين الأداء العام لهذه الشركات.

ومن ثم يمكننا تلخيص مشكلة البحث في الاجابة على تساؤل رئيسي وهو:

ما هي العلاقة بين سلوك السقف الزجاجي بأبعاده (عدم موضوعية سياسة الترقية-التميز في المعاملة بين الرجل والمرأة) والأداء التنظيمي بالتطبيق على شركات تصنيع الدواء بأسوان والقاهرة؟
ويتفرع منه سؤالين فرعيين على النحو التالي:

أولاً: ما مدى تأثير موضوعية سياسة الترقية على الأداء التنظيمي؟

ثانياً: ما مدى تأثير التميز في المعاملة بين الرجل والمرأة على الأداء التنظيمي؟

ثانياً: أهمية البحث

تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث في تسليط الضوء على ظاهرة السقف الزجاجي وتأثيرها على الأداء التنظيمي داخل شركات تصنيع الدواء في أسبوط والقاهرة، وهي مسألة لم تحظ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة ضمن السياق المصري من خلال تحليل مدى انتشار هذه الظاهرة وتقييم آثارها على الكفاءة والإنتاجية، يساهم البحث في فهم أعمق للعوامل المؤثرة على القيادة والتنوع في بيئات العمل المحلية بالإضافة إلى ذلك، يقدم البحث إطاراً علمياً يمكن الاستفادة منه في تطوير سياسات واستراتيجيات تهدف إلى تعزيز العدالة في الفرص الوظيفية وتحسين الأداء التنظيمي، مما يساهم في تعزيز التنافسية والابتكار داخل الشركات المصرية.

ثالثاً: أهداف البحث

تكمن أهداف البحث في التعرف على العلاقة بين سلوك السقف الزجاجي بأبعاده (عدم موضوعية سياسة الترقية – التميز في المعاملة بين الرجل والمرأة) وبين الأداء التنظيمي.

ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على مدى العلاقة بين عدم موضوعية سياسة الترقية والأداء التنظيمي داخل الشركات في تصنيع الدواء بأسوان والقاهرة.
- معرفة مدى تأثير التميز في المعاملة بين الرجل والمرأة والأداء التنظيمي داخل الشركات تصنيع الدواء بأسوان والقاهرة.

رابعاً: فروض البحث

من منطلق مشكلة الدراسة يمكننا افتراض مجموعة من الفرضيات منها فرضية رئيسية تتمثل في "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوك السقف الزجاجي بأبعاده (عدم موضوعية سياسة الترقية – التميز في المعاملة بين الرجل والمرأة) وبين الأداء التنظيمي" وينبثق منها مجموعة من الفروض الفرعية على النحو التالي:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عدم موضوعية سياسة الترقية والأداء التنظيمي في شركات تصنيع الدواء بأسوان والقاهرة.
٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التميز في المعاملة بين الرجل والمرأة والأداء التنظيمي في شركات تصنيع الدواء بأسوان والقاهرة.

خامساً: الدراسات السابقة

تناولت دراسة (Nargis Abbas 2021) السقف الزجاجي بأنه الفصل الرأسي للنساء من المناصب العليا ويعيق تقدم النساء في المنظمات في المناصب العليا، ركزت الدراسة على التحقيق في تأثير العوامل المحددة على السقف الزجاجي في التقدم الوظيفي للنساء في مؤسسات التعليم العالي، كانت الدراسة كمية وتم استخدام أسلوب أخذ العينات متعدد المراحل لرسم عينة مجتمع الدراسة تم اختيار إجمالي ١٥٤ عضو هيئة تدريس من ثلاث جامعات في القطاع العام لتحقيق أهداف البحث، تم تطبيق الإحصاء الوصفي واختبار الاستقلال وتحليل الانحدار المتعدد للتحقيق في المتنبئين المهمين لتأثير السقف الزجاجي، كشفت النتائج عن وجود ارتباط بين جنس عضو هيئة التدريس والتعيين. علاوة على ذلك، وجد أن العوامل "التمييز

المتصور" ($\beta = .134$, $p < .01$) و"ثقافة هيمنة الذكور" ($\beta = .295$, $p < .001$) تحدد بشكل كبير السقف الزجاجي واستناداً إلى نتائج الدراسة، فقد أوصي بأنه من أجل التحكم في تأثير السقف الزجاجي بالنسبة للنساء، يجب أن تتضمن مؤسسات التعليم العالي معايير الترقية والاختيار القائمة على المراجعة العمياء على الأقل لمناصب الإدارة العليا.

بحثت دراسة (Ellinor Lind and Alicia Lobsien, 2023) ظاهرة السقف الزجاجي وكيف يمكن للمرأة أن تحصل على إمكانية الوصول إلى المناصب العليا، ويظل الموضوع ذا أهمية كبيرة في مجتمع اليوم. ومع ذلك، فقد تم استكشاف العديد من الجوانب المحتملة بشكل فردي، ولا يبدو أنه تم اكتشاف حل أو إجابة واضحة من خلال الجمع بين العوامل المختلفة التي تم العثور عليها في الأبحاث السابقة، نفحص ما إذا كان الجمع بين العوامل يوفر حلاً مختلفاً للموقف. ومن خلال القيام بذلك، نساهم في البحث حول السقف الزجاجي بهدف تقديم حلول جديدة حول كيفية وصول المزيد من النساء إلى المناصب العليا بنفس القدر الذي يصل إليه الرجال.

وكان الغرض من هذه الأطروحة هو دراسة العوامل، أو حزم العوامل، التي تمنع النساء من تحطيم السقف الزجاجي، فضلاً عن تمكين النساء من تحطيم السقف الزجاجي والوصول إلى المناصب العليا.

تم تحقيق الغرض من هذه الدراسة باستخدام أسلوب البحث الكمي. لجمع النتائج التجريبية، تم استخدام مقتنيات قواعد البيانات والتقارير السنوية ومواقع الويب الخاصة بالشركات، تم جمع النتائج التجريبية من ٢٧٢ شركة، وهي جميع الشركات المدرجة في بورصة ناسداك ستوكهولم ذات القيمة السوقية الكبيرة والمتوسطة ومن أجل تحليل البيانات التجريبية التي تم جمعها، تم استخدام التحليل المقارن النوعي (QCA).

واستهدفت (النادي، ٢٠١٩) قياس تأثير كل من القيادة السامة والسقف الزجاجي على الأداء الإبداعي للمرأة، وأيضاً قياس التأثير المشترك للعلاقة بين القيادة السامة والسقف الزجاجي على الأداء الإبداعي للمرأة، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملات بديوان عام محافظة الدقهلية قوامها ٢١٧ مفردة، وكان عدد المستجيبات للدراسة ١٩١ مفردة (بنسبة استجابة ٨٨%)، وتم تجميع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال الاستقصاء وتم تصميمه من ٥٠ عبارة، وأوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للقيادة السامة على الأداء الإبداعي للمرأة، كما أوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للسقف الزجاجي على الأداء الإبداعي للمرأة، وأيضاً أوضحت الدراسة وجود تأثير مشترك ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين القيادة السامة والسقف الزجاجي على الأداء الإبداعي للمرأة بديوان عام محافظة الدقهلية.

المبحث الأول: الإطار النظري

تمهيد

ينظر إلى السقف الزجاجي على أنه الحاجز غير المرئي وغير المعلن أمام المرأة والذي يمنعها من الوصول للمناصب القيادية العليا، كما ينظر إليه على أنه ذلك الحاجز الذي يوضع أمام المرأة ليمنعها من الترقى إلى مواقع ذات سلطة أعلى بالمنظمة، وهذا بمثابة تفضيل للرجل على المرأة داخل المنظمة، وسوف تقوم الباحثة باستعراض أهم جوانب السقف الزجاجي فيما يلي:

أولاً: تعريف السقف الزجاجي

عبر عنه (Chai) يعنى عدم السماح للمرأة بالصعود في السلم الوظيفي، هذا وقد أشار البعض إلى أن السقف الزجاجي يعد انعكاساً للوضع الراهن للمرأة في المجتمع ، والذي يترجم في عدم قدرتها على تولى مناصب إدارية عليا في المنظمة نتيجة الحواجز المباشرة أو غير المباشرة التي تصطدم بها المرأة، بينما أوضح آخرون أن السقف الزجاجي يعد بمثابة السياسة غير الرسمية المفروضة على المرأة سواء في بيئة العمل أو في البيئة السياسية ، والتي تمنعها من الترقى إلى مستويات أعلى، وأيضاً ينظر إليه على أنه الحد الأعلى غير المرئي في المنظمات . (النادي، ٢٠١٩)

ويشير السقف الزجاجي إلى مجموعة من المعوقات التنظيمية والثقافية غير المكتوبة التي تحد من ترقية الموظفين من الفئات المستضعفة إلى مستويات الإدارة العليا، مما يعرقل تقدمهم المهني ويؤثر على الهيكل القيادي للمؤسسة (Chai,2018)

ويمثل السقف الزجاجي حالة من التمييز المهني غير المعلن أو المقنن داخل بيئات العمل، حيث تواجه النساء والأقليات عقبات غير مبررة في تحقيق الترقيات، بالرغم من عدم وجود قوانين رسمية تمنع ذلك (النجار، ٢٠١٨)

ويعبر السقف الزجاجي عن ظاهرة تؤدي إلى عدم الكفاءة الاقتصادية، حيث لا تستغل المواهب والكفاءات بشكل كامل داخل المنظمات بسبب وجود حواجز غير مرئية تقيد وصول بعض الفئات إلى المناصب العليا، مما يؤثر على الأداء والإنتاجية (Alghamdi,2018) ويعد السقف الزجاجي ظاهرة تنعكس في شعور الأفراد من النساء والأقليات بأنهم غير قادرين على تحقيق طموحاتهم المهنية داخل المؤسسة، نتيجة لإدراكهم لوجود حواجز ثقافية أو تنظيمية تمنع تقدمهم (Asnaker,2019)

ثانياً: أهمية السقف الزجاجي

السقف الزجاجي هو مفهوم ذو أهمية بالغة في الدراسات التنظيمية والاجتماعية، حيث يلقي الضوء على القضايا المتعلقة بالعدالة والمساواة في بيئات العمل. فهم السقف الزجاجي مهم لعدة أسباب: (النادي، ٢٠١٩)

١. يساعد تحليل السقف الزجاجي في كشف الحواجز غير المرئية التي تعيق النساء والأقليات من الوصول إلى المناصب القيادية العليا، مما يتيح للمؤسسات تبني سياسات تضمن توزيع الفرص بشكل عادل ومنصف.

٢. تشير الدراسات إلى أن التنوع القيادي يعزز الابتكار والإبداع داخل المنظمات، لذا، فإن كسر السقف الزجاجي يساهم في تنويع فرق القيادة، مما يؤدي إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات وزيادة القدرة على التكيف مع التغيرات في السوق.

٣. وجود سقف زجاجي يمكن أن يؤدي إلى تراجع في الروح المعنوية لدى الموظفين المتأثرين، مما ينعكس سلباً على إنتاجيتهم وأدائهم معالجة هذه الظاهرة تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تدعم جميع الموظفين للوصول إلى إمكاناتهم الكاملة، وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة.

٤. المؤسسات التي تدرك وتتعامل مع السقف الزجاجي بشكل فعال تحظى بسمعة إيجابية في السوق كبيئات عمل عادلة وداعمة للتنوع هذا يعزز جاذبيتها بين المواهب والكفاءات المتميزة، ويزيد من قدرتها على استقطاب أفضل الموظفين.

٥. يمكن أن يكون السقف الزجاجي نتيجة لممارسات ثقافية وتنظيمية متجذرة التركيز على هذه الظاهرة وإيجاد حلول لها يساهم في تعزيز التغيير الثقافي داخل المنظمات، من خلال دفعها نحو تبني ممارسات أكثر شمولية وعدلاً.

٦. من الناحية الاقتصادية، فإن استبعاد بعض الفئات من المناصب القيادية يمثل خسارة للمنظمة وللإقتصاد ككل، حيث لا يتم استغلال جميع المواهب المتاحة بشكل كامل التعامل مع السقف الزجاجي يمكن أن يزيد من الكفاءة الاقتصادية والإنتاجية العامة.

ومما سبق يعد السقف الزجاجي قضية محورية تؤثر على مختلف جوانب العمل والتنظيم، ومعالجة هذه الظاهرة تعود بفوائد متعددة على الأفراد والمؤسسات والمجتمع بشكل عام.

ثالثاً: أبعاد السقف الزجاجي

تتعدد أبعاد السقف الزجاجي وتتشكل في العديد من السياسات والممارسات التنظيمية التي تؤدي إلى تمييز غير عادل بين الموظفين، خاصة فيما يتعلق بالترقية وفرص القيادة من بين هذه الأبعاد: (النجار، ٢٠١٨)

١. **عدم موضوعية سياسة الترقية:** يعد عدم الموضوعية في سياسات الترقية أحد الأبعاد الرئيسية للسقف الزجاجي في العديد من المنظمات، تُتخذ قرارات الترقية بناءً على عوامل غير موضوعية، مثل العلاقات الشخصية أو التحيزات الثقافية، بدلاً من الاستناد إلى الأداء الفعلي والكفاءة المهنية هذا يؤدي إلى تفضيل فئات معينة على حساب أخرى، غالباً ما يكون هذا التفضيل لصالح الرجال أو أولئك الذين ينتمون إلى ثقافة الشركة السائدة، مما يحد من فرص النساء والأقليات في الوصول إلى المناصب القيادية، يساهم هذا السلوك في تعزيز السقف الزجاجي حيث يشعر الموظفون المتميزون بالإحباط لعدم تكافؤ الفرص، مما يؤثر سلباً على روحهم المعنوية وإنتاجيتهم.

٢. **التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة:** يعتبر التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة من أبرز أبعاد السقف الزجاجي، حيث يُنظر إلى النساء في كثير من الأحيان على أنهن أقل قدرة على تحمل مسؤوليات المناصب القيادية، بغض النظر عن كفاءتهن الفعلية يظهر هذا التمييز في جوانب عدة، مثل تفضيل الرجال في الترقيات، وتقديم الفرص المهنية المهمة لهم على حساب النساء، وتخصيص أدوار قيادية تتطلب اتخاذ قرارات استراتيجية بشكل أكبر للرجال هذا التمييز ينعكس في التوقعات الاجتماعية والثقافية التي تؤثر على تصورات وقدرات النساء في بيئات العمل، مما يعيق تقدمهن المهني بالإضافة إلى ذلك، قد تواجه النساء تحديات إضافية في التوفيق بين المسؤوليات الأسرية والمهنية، وهو ما قد يُستغل لتبرير عدم ترقيتهن.

إن وجود هذه الأبعاد يعزز من بقاء السقف الزجاجي كحاجز مستمر، مما يخلق بيئة عمل غير متكافئة تؤثر سلباً على الأداء التنظيمي، يؤدي التمييز وعدم الموضوعية إلى تقليص التنوع في القيادة، وهو عنصر أساسي للابتكار والتكيف مع تحديات السوق علاوة على ذلك، يؤدي الشعور بالظلم وعدم التقدير إلى انخفاض الروح المعنوية لدى الموظفين، مما ينعكس على إنتاجيتهم واستعدادهم للبقاء في المنظمة على المدى الطويل.

ولمواجهة هذه الأبعاد، تحتاج المنظمات إلى إعادة تقييم سياساتها وممارساتها لضمان أنها تستند إلى معايير موضوعية وعادلة يجب تشجيع ثقافة تنظيمية تعترف بقيمة التنوع وتكافؤ الفرص، وتعمل على إزالة التحيزات الثقافية والجنسية من عمليات الترقية والتقييم.

باختصار، يعد عدم موضوعية سياسات الترقية والتمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة من الأبعاد الجوهرية للسقف الزجاجي التي تتطلب تدخلات تنظيمية مدروسة لتحقيق بيئة عمل أكثر عدالة وشمولية.

المبحث الثاني: الأداء التنظيمي

تمهيد

تعمل منظمات الاعمال على ممارسة نشاطاتها والمهام المتعددة في إطار عملية تغيير مستمرة، والتي تنتج عن عدم ثبات واستقرار بيئتها الخارجية، وتحاول بموجب ذلك امتلاك عدد من القدرات والموارد المادية والبشرية، مما ينعكس على وجودها واستمراريتها، واختلاف نتائجها، كما تواجه هذه المنظمات في القرن الحادي والعشرين الكثير من التحديات التقنية والسياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي تفرضها المعطيات في البيئات المختلفة، كما أدت هذه التطورات لظهور توجهات جديدة فيما يتعلق بالأداء التنظيمي.

كما يعد الأداء التنظيمي موضوعاً يحمل في طياته بعداً استراتيجياً لديناميكية العمل، وهو أحد المفاهيم الأساسية للإدارة الاستراتيجية، إذ أن امتلاك إدارة استراتيجية كفوءة قد لا يكفي لتحقيق نجاح المنظمة إلا إذا تم تنفيذها بالشكل الذي يحقق أهداف المنظمة من خلال الأداء المتميز مما يعزز نمو وبقاء المنظمة واستمراريتها وتحقيقها لمفهوم الميزة التنافسية (الزعنون ومزهر، ٢٠٢٠)، وسوف تقوم الباحثة فيما يلي بعرض الأبعاد الرئيسية لمفهوم الأداء التنظيمي.

أولاً: مفهوم الأداء التنظيمي

ظهر الأداء التنظيمي كأحد المصطلحات الإدارية الهامة في الميدان الإداري، ولم يتفق الباحثون على تعريف شامل له ومع ذلك يمكن تعريف الأداء التنظيمي على أنه: نتائج الشركات القابلة للقياس في الأمد الطويل والقصير والتي تعزز التنمية المستدامة فيها وتشمل النتائج الاجتماعية والبشرية والبيئية والمالية (الحوالدة، ٢٠٢٠)

ويشير مفهوم الأداء التنظيمي إلى تحليل أداء الشركات بناء على مقابلة الأهداف والغايات بهدف تعظيم الربحية باستخدام الأمثل للموارد (الجناعي والهادي، ٢٠١٨)، ويعرف (برياش، ٢٠١٨) على أنه نتيجة الجهود وسلوكات العاملين في الشركات والتي تحدد مدى قدرة الشركات على تحقيق الأهداف والغايات وتحقيق التفوق والنجاح.

ثانياً: أهمية الأداء التنظيمي

تظهر أهمية الأداء التنظيمي في نظم الأعمال من خلال ندرة الموارد الاقتصادية من الاحتياجات المتزايدة والتي يتم التنافس عليها ، بالتالي تظهر الحاجة المستمرة لتحقيق أقصى عوائد ناتجة عن استغلال مواردها وتأثيرها على الأهداف التنظيمية والمؤسسية، حيث يوفر ذلك الأداء مؤشراً لمدى نجاح المنظمة او المؤسسة في سعيها لمواصلة نشاطها لتحقيق أهدافها، كما يُظهر الأداء التنظيمي مدى مساهمة المؤسسة في عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية، من خلال توفير أكبر مستوى من الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة، والتخلص من عوامل الضياع والهدر في الجهد والوقت والمال، (حسن وحمزة، ٢٠٢١).

ثالثاً: أهداف الأداء التنظيمي وفق دراسة (الخواودة، ٢٠٢٠)

١. تحقيق فعالية وكفاءة المنظمات في تحقيق رؤيتها ورسالتها الاستراتيجية. أهداف الأداء التنظيمي تلعب دوراً جوهرياً في ذلك، مثل تحسين الكفاءة التشغيلية، حيث تسعى المنظمات إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر، يتم ذلك عن طريق إعادة هندسة العمليات لتكون أكثر سلاسة وفعالية، واستخدام الأنظمة التكنولوجية المتقدمة لأتمتة العمليات وتقليل الأخطاء، بالإضافة إلى تحسين إدارة الوقت، المواد، والأفراد لتحقيق أعلى إنتاجية.
٢. تعزيز الجودة: حيث تسعى المنظمات إلى ضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء لتحقيق ذلك، يتم وضع معايير صارمة للجودة وتطبيق أنظمة مراقبة دقيقة، بالإضافة إلى تأهيل الموظفين وتدريبهم على أفضل الممارسات والتقنيات، واستخدام أدوات مثل Lean و Six Sigma لتحسين العمليات والجودة بشكل مستمر.
٣. مستوى رضا العملاء: كما أن زيادة مستوى رضا العملاء هو أيضاً هدف أساسي، حيث تسعى المنظمات إلى تقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم لتحقيق ذلك، يتم تحسين قنوات التواصل مع العملاء وتقديم دعم مستمر ومخصص، وجمع وتحليل آراء العملاء لتحسين المنتجات والخدمات، وتطوير منتجات وخدمات مخصصة لتلبية احتياجات العملاء الفردية.
٤. تعزيز الابتكار والإبداع: حيث تسعى المنظمات إلى تشجيع وتطوير بيئة عمل تحفز على الابتكار والإبداع لتقديم حلول جديدة ومبتكرة في السوق، يمكن تحقيق ذلك من خلال خلق بيئة تشجع على التفكير الإبداعي والتجريب، وتخصيص موارد مالية وبشرية للبحث والتطوير، والتعاون مع الجامعات، مراكز الأبحاث، والشركات الأخرى لتبادل المعرفة والأفكار.

٥. تطوير المهارات والقدرات هو هدف حيوي آخر، حيث تهدف المنظمات إلى الارتقاء بقدرات ومهارات الموظفين لضمان تحقيق الأداء الأمثل. يتم ذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية وورش عمل لتعزيز مهارات الموظفين، وتوفير برامج التوجيه والإرشاد للموظفين الجدد والقادمي، وتقييم أداء الموظفين بشكل دوري وتقديم التغذية الراجعة لتحسين الأداء.
٦. ضمان النمو المالي المستدام هو هدف آخر تسعى المنظمات لتحقيقه من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف يتم ذلك عن طريق تقديم منتجات وخدمات جديدة لزيادة الإيرادات، وتطبيق استراتيجيات لتقليل التكاليف دون التأثير على الجودة، ودراسة وتحليل السوق لتحديد الفرص والتحديات وضمان اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.
٧. تعزيز المسؤولية الاجتماعية يعد من الأهداف الهامة، حيث تسعى المنظمات إلى تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف التجارية والمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة، يمكن ذلك من خلال تطبيق ممارسات صديقة للبيئة وتقليل الأثر البيئي للعمليات، والمشاركة في المبادرات والمشاريع المجتمعية لتحسين جودة الحياة في المجتمعات المحيطة، والالتزام بمعايير الأخلاقيات المهنية في جميع جوانب العمل.
٨. تحسين التواصل الداخلي والخارجي هو هدف آخر يسعى لتحقيقه العديد من المنظمات، حيث يتم ضمان وجود قنوات اتصال فعالة داخل المنظمة وبين المنظمة وأطرافها الخارجية، يتم ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل وتبادل المعلومات، وضمان الشفافية في نقل المعلومات والقرارات داخل المنظمة، وبناء علاقات قوية مع العملاء، الموردين، والشركاء من خلال استراتيجيات تواصل فعالة.
٩. إدارة المخاطر هو هدف أساسي، حيث تسعى المنظمات إلى التعرف على المخاطر المحتملة وإدارتها بشكل فعال لتقليل تأثيرها على الأداء التنظيمي، يتم ذلك من خلال تقييم المخاطر المحتملة ووضع استراتيجيات للتعامل معها، وتطوير خطط طوارئ للتعامل مع الأزمات والمواقف غير المتوقعة، وتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات والمخاطر بفعالية.

رابعاً: أبعاد الأداء التنظيمي كما وردت في نموذج: (صفر، ٢٠٢١)

١. الوقت للتسويق: ويعد أحد الأبعاد الحيوية هو "الوقت للتسويق"، الذي يعبر عن الفترة الزمنية المستغرقة من بدء تطوير المنتج أو الخدمة وحتى إطلاقه في السوق في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، يمكن للمنظمات التي تختصر هذا الوقت أن تحقق ميزة تنافسية كبيرة من خلال الاستفادة السريعة من الفرص السوقية. تقليل الوقت للتسويق يساهم في خفض تكاليف التطوير والإنتاج، وبالتالي زيادة سرعة تحقيق الإيرادات. كفاءة العمليات الداخلية، تبني التكنولوجيا الحديثة، والتنسيق الفعال بين الفرق المتعددة في المنظمة هي عوامل رئيسية تؤثر على هذا البعد، علاوة على ذلك، يتم قياس الوقت للتسويق من خلال مؤشرات مثل الفترة الزمنية من بدء التطوير إلى الإطلاق، وعدد الدورات التطويرية اللازمة، والقدرة على التكيف السريع مع التغيرات السوقية.

٢. الرضا: وهو البعد الثاني الذي يعكس مدى تحقيق توقعات واحتياجات العملاء، الموظفين، والشركاء. يعتبر الرضا مؤشراً حيوياً للأداء التنظيمي لأنه يظهر قدرة المنظمة على تلبية التوقعات وتعزيز الولاء والثقة بين الأطراف المعنية رضا العملاء يؤدي إلى زيادة الولاء وتقليل معدل فقدان العملاء، في حين أن رضا الموظفين يعزز الإنتاجية ويخفض معدلات دوران الموظفين لزيادة الرضا، ينبغي على المنظمات التركيز على جودة المنتجات والخدمات المقدمة، توفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة، وتحسين جودة خدمات العملاء، يمكن قياس الرضا من خلال استطلاعات الرأي، معدل الشكاوى والإصلاحات، ونسبة الاحتفاظ بالعملاء.

٣. الابتكار: يشير إلى قدرة المنظمة على تقديم أفكار وحلول جديدة تساهم في تحسين المنتجات والخدمات والعمليات التنظيمية، الابتكار يُعد محركاً أساسياً للنمو والتفوق التنافسي، حيث يمكن للمنظمات المبتكرة أن تستجيب بشكل أسرع للتغيرات في السوق وتلبية احتياجات العملاء الجديدة، تعزيز ثقافة الابتكار داخل المنظمة، الاستثمار في البحث والتطوير، والشراكات مع المؤسسات الأكاديمية والشركات الأخرى، كلها عوامل تساهم في زيادة قدرة المنظمة على الابتكار، قياس الابتكار يمكن أن يتم من خلال عدد براءات الاختراع المسجلة، نسبة الإيرادات الناتجة عن المنتجات الجديدة، وحجم الاستثمارات في البحث والتطوير.

ومما سبق ترى الباحثة تحليل أبعاد الأداء التنظيمي مثل الوقت للتسويق، الرضا، والابتكار يوفر فهماً شاملاً لكيفية تحقيق المنظمات لأهدافها وتحسين أدائها العام التركيز على تحسين هذه الأبعاد يمكن أن يساعد المنظمات في تحديد نقاط القوة والضعف، وتطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق النجاح المستدام والنمو المتواصل.

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: منهج البحث

اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لموضوع الدراسة، ويتم اتباع المنهج الوصفي في التعرف على سلوك السقف الزجاجي والأداء التنظيمي، وتم اتباع المنهج التحليلي لتحليل كافة البيانات الخاصة بالدراسة واستخلاص النتائج والتوصيات الخاصة بالدراسة.

ثانياً: العينة

تكونت عينة الدراسة من ٣٠٠ مفحوص تم جمعهم من خلال جوجل فورم بطريقة عشوائية، وتم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات:

١- النوع:

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النوع	التكرار	النسبة
أنثى	١٣٤	%٤٤,٧
ذكر	١٦٦	%٥٥,٣
المجموع	٣٠٠	%١٠٠

يتضح؛ مما سبق أن هناك (٥٥,٣%) من حجم عينة الدراسة من الذكور، بينما هناك (٤٤,٧%) من حجم العينة يمثلون الإناث.

٢- العمر:

جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من ٣٠ سنة	٤٤	%١٤,٧
من ٣٠ إلى ٣٩ سنة	١٢١	%٤٠,٣
من ٤٠ إلى ٤٩ سنة	٨٨	%٢٩,٣
أكثر من ٥٠ سنة	٤٧	%١٥,٧
المجموع	٣٠٠	%١٠٠

مما سبق يتضح لنا أن هناك (٤٠,٣%) من حجم عينة الدراسة يبلغ عمرهم من (٣٠ إلى ٣٩ سنة، بينما هناك (٢٩,٣%) من حجم العينة يتمثلون في الفئة العمرية من (٤٠ إلى ٤٩ سنة)، وهناك (١٥,٧%) عمرهم أكثر من (٥٠) سنة، في حين أن هناك (١٤,٧%) فقط من حجم عينة الدراسة عمرهم أقل لامن (٣٠) سنة.

٣- القطاع:

جدول (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير القطاع

القطاع	النسبة	التكرار
خاص	١٥٦	٥٢%
عام	١٤٤	٤٨%
المجموع	٣٠٠	١٠٠%

مما سبق يتضح لنا أن نسبة (٥٢%) من حجم عينة الدراسة عاملين في القطاع الخاص، بينما هناك (٤٨%) من حجم العينة عاملين في القطاع العام.

٤- المؤهل:

جدول (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل

المؤهل	النسبة	التكرار
جامعي	١٣٨	٤٦%
دبلوم	٢٤	٨%
ماجستير	٩٣	٣١%
دكتوراه	٤٥	١٥%
المجموع	٣٠٠	١٠٠%

يتضح؛ مما سبق أن هناك (٤٦%) من حجم عينة الدراسة حاصلين على مؤهل جامعي، وهناك (٣١%) من حجم العينة حاصلين على ماجستير، بينما هناك (١٥%) حاصلين على الدكتوراه، في حين هناك (٨%) فقط من حجم عينة الدراسة حاصلين على دبلوم.

ثالثاً: صدق الاتساق الداخلي

الصدق يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، واعطاء نفس النتيجة ووضوح فقراتها ومفرداتها من جانب اخر، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي للدراسة من خلال القيام بما يلي:

المحور الأول: السقف الزجاجي

أولاً: عدم موضوعية سياسة الترقية

جدول (٦) معامل ارتباط بيرسون للبعد الأول

معامل بيرسون	رقم الفقرة	معامل بيرسون	رقم الفقرة
.٠٧٤	٥	**٠.٣٠٠	١
.٩٤٨	٦	**٠.٢٥٥	٢
.٠٨٠	٧	**٠.٣٨٣	٣
		**٠.١٦٠	٤

▪ دال عند مستوى دلالة ٠,٠١

▪ دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية جاءت معظمها بدرجة جيدة ومقبولة.

ثانياً: التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة

جدول (٧) معامل ارتباط بيرسون للبعد الثاني

معامل بيرسون	رقم الفقرة	معامل بيرسون	رقم الفقرة
.٠٧١	٤	.٠٤٥	١
.٠٠٨	٥	.٠٢٧	٢
.٠٠٧	٦	.٠٨٨	٣

▪ دال عند مستوى دلالة ٠,٠١

▪ دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية جاءت معظمها بدرجة غير مقبولة.

المحور الثاني: الأداء التنظيمي

جدول (٨) معامل ارتباط بيرسون للأداء التنظيمي

معامل بيرسون	رقم الفقرة	معامل بيرسون	رقم الفقرة
.٠٣٥	٥	.٠٢٠	١
.٠٥٠	٦	.٠٢٧	٢
.٠٥١	٧	*.١٠٧	٣
.٠٣٤	٨	.٠٧٩	٤

▪ دال عند مستوى دلالة ٠,٠١

▪ دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يُتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية جاءت بدرجة مقبولة.

أولاً: ثبات أداة البحث

ثبات أداة الدراسة يعنى أن الأداة ستعطي نفس النتائج تقريباً عند تطبيقها مرات عديدة على العينة نفسها وقياس مدي ثبات الاداة تم استخدام معامل ألفا كرو نباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، ويوضح الجدول التالي قيم معاملات الثبات ألفا كرو نباخ لكل محور من محاور الاستبيان:

جدول (٩) معامل ألفا كرو نباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرو نباخ
السقف الزجاجي	١٣	.٧٨٠
الأداء التنظيمي	٧	.٧٩٠

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ كانت مناسبة لأغراض البحث العلمي لكافة محاور الاستبيان؛ إذ كانت جميعها مقبولة علمياً وتفي بمتطلبات التطبيق، كما تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ للاستبيانات المستخدمة في الدراسة الحالية حيث بلغت نسبة الثبات (٠.٧٨٠ - ٠.٧٩٠). ومما سبق يتبين ان الاستبيان يتسم بدرجة عالية من الثبات لذا يمكن الاعتماد عليه كأداة للدراسة والوثوق بنتائجها.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم تم استخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية:

- ١- التكرارات والنسب المئوية (Percentage & Frequencies): للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.
- ٢- المتوسط الحسابي (Mean): لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات).
- ٣- الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- ٤- معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's Alpha- α): لحساب معامل ثبات أداة الدراسة.
- ٥- معامل ارتباط بيرسون (Pearson): لقياس الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة (الاستبانة) وكل محور تنتمي إليه.
- ٦- تحليل الانحدار البسيط (Simple regression analysis): وذلك بغرض التحقق من الفرضية الأولى والثانية.

المبحث الرابع: التحليل الاحصائي

أولاً: المتغير المستقل السقف الزجاجي.

تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لأبعاد المحور الأول " السقف الزجاجي" وجاءت النتائج كما يلي:

البعد الاول: عدم موضوعية سياسة الترقية

جدول (١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد عدم موضوعية سياسة الترقية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أكبر قيمة
١	معايير الترقية للمناصب العليا غير واضحة.	٣,٩٩	.٨٣٦	١	٥
٢	تؤثر العلاقات الشخصية على قرارات الترقية.	٤,٠٤	.٩٤٢	١	٥
٣	حرمان المرأة من الوصول إلى المناصب القيادية العليا.	٣,٨٩	.٨٨٣	١	٥
٤	يحصل زميلي في العمل ترقيات أكثر مني برغم تساوي مستويات التعليم والخبرة بيننا.	٤,٠٨	.٧٨٢	١	٥
٥	يحدث صراعات تنظيمية في جهة عملي بين الرجال والنساء من أجل الحصول على ترقية.	٤,٠٨	.٩٢٧	١	٥
٦	يوجد عدد قليل من النساء في المناصب العليا بالشركة.	٤,١١	.٨٦٣	١	٥
٧	اقصاء المرأة وحصرها في الوظائف المتدنية.	٤,١٥	.٨٧٤	١	٥
المتوسط العام		٢٨,٣٤		٣,١٦٧	

يتبين من الجدول السابق أن بعد عدم موضوعية سياسة الترقية جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (٢٨,٣٤)، بانحراف معياري بلغ (٣,١٦٧)، وهي قيمة مرتفعة تدلّ على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (٧٨٢ - ٩٢٧). وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضّح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البعد.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٧): (اقصاء المرأة وحصرها في الوظائف المتدنية.)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٥)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٧٤)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (١): (معايير الترقية للمناصب العليا غير واضحة)، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٩)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٣٦).

البعد الثاني: التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة

جدول (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أكبر قيمة
١	ينظر للمرأة بأنها ذات كفاءة أقل من الرجال.	٤,٢٢	٠,٨٢٥	١	٥
٢	هناك تفاوت بين الرجل والمرأة في المكانة الاجتماعية.	٤,٠٧	١,٠٨٣	١	٥
٣	يجب على بذل الكثير من الجهد حتى يتم الاعتراف بمجهودي داخل الشركة.	٤,١٧	٠,٩٧٣	١	٥
٤	لا تشارك المرأة في صناعة القرار المؤسسي داخل الشركة.	٤,١١	٠,٩٣٥	١	٥
٥	لا تستفيد النساء من منافع العمل داخل الشركة.	٣,٩٥	٠,٩٣٨	١	٥
٦	ينظر للنساء على أنهم أقل معرفة وقدرة من الرجال.	٣,٨٩	٠,٩٦٣	١	٥
المتوسط العام		٢٤,٤٢		٢,٧	

يتبين من الجدول السابق أن بعد التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (٢٤,٤٢)، بانحراف معياري بلغ (٢,٧)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (٠,٨٢٥ - ١,٠٨٣)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البعد.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١): (ينظر للمرأة بأنها ذات كفاءة أقل من الرجال)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٢٥)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٦): (ينظر للنساء على أنهم أقل معرفة وقدرة من الرجال)، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٩)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٦٣).

ثانياً: المتغير التابع الأداء التنظيمي

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المتغير التابع الأداء التنظيمي.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أكبر قيمة
١	توفر وظيفتي الفرص لتبادل المعلومات والخبرات مع زملائي.	٣,٨٩	٠,٩٣٧	١	٥
٢	هناك توافق بين مستوى أداء الموظفين أو المدربين.	٣,٨٨	٠,٩٦٩	١	٥
٣	يشعر الموظفون داخل الشركة بدرجة كبيرة من الرضا.	٤,٠٣	٠,٩٠٥	١	٥
٤	تحقيق الأهداف يؤثر بشكل فعال على الأداء التنظيمي للشركة.	٣,٧٤	٠,٩٧١	١	٥
٥	يقوم الموظفون والمدربين بتأدية أعمالهم بكفاءة وفاعلية.	٣,٩٥	٠,٩٠٥	١	٥
٦	يتم العمل داخل الشركة وفقاً لمعايير الجودة المطلوبة.	٣,٨٠	٠,٩١٤	١	٥
٧	هناك توافق كبير بين الإدارة والعاملين في جهة عملي.	٣,٧٦	٠,٨٨٩	١	٥
٨	يتقيد الموظف والمدرب بقواعد وإجراءات الشركة.	٣,٨٠	١,٠١٥	١	٥
المتوسط العام		٣٠,٨٦			٣,٠٥٣

يتبين من الجدول السابق أن بعد الأداء التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (٣٠,٨٦)، بانحراف معياري بلغ (٣,٠٥٣)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوح قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (٠.٨٨٩ - ١,٠١٥)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البعد.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٣): (يشعر الموظفون داخل الشركة بدرجة كبيرة من الرضا)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٣)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٠٥)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٤): (تحقيق الأهداف يؤثر بشكل فعال على الأداء التنظيمي للشركة)، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٤)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٧١).

ثانياً: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

١. الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين السقف الزجاجي بأبعاده (عدم موضوعية سياسة الترقية-التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة) والأداء التنظيمي؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بالتحقق من صحة الفروض الآتية:

الفرض الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) لعدم موضوعية سياسة الترقية والأداء التنظيمي.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (٤) العلاقة بين عدم موضوعية سياسة الترقية والأداء التنظيمي.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معاملات β و β_0	قيمة F	الخطأ المعياري	العلامة المعيارية	قيمة "ت"	Sig
	٠,١٦	٠,٠٠٠	٢٧,٨٣٧	٠,٧٥	٣,١٧٢	٠,٢٩٨	١٤,٩٤٠	٠,٠٠٠
			٠,١٦				٠,٢٧٠	٠,٠٠٠

يتضح من الجدول (٤) أن قيمة معامل الارتباط (R) بين عدم موضوعية سياسة الترقية والأداء التنظيمي تساوي (٠,١٦)، والتي تعني عدم وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين، كما يتضح أن القوة التفسيرية (R2) عدم موضوعية سياسة الترقية بين العاملين بشكل عام تساوي (٠,٠٠٠)، ويؤكد ذلك على معنوية هذه النتائج القيم المعنوية (Sig) لكل من المعنوية الكلية للنموذج F (٠,٠٠٠) والمعنوية الجزئية لعدم موضوعية

سياسة الترقية T (٠.٠٠٠)، وهذا يعني توفر شروط المعنوية الكلية (F) والمعنوية الجزئية لدور عدم موضوعية سياسة الترقية على الأداء التنظيمي.

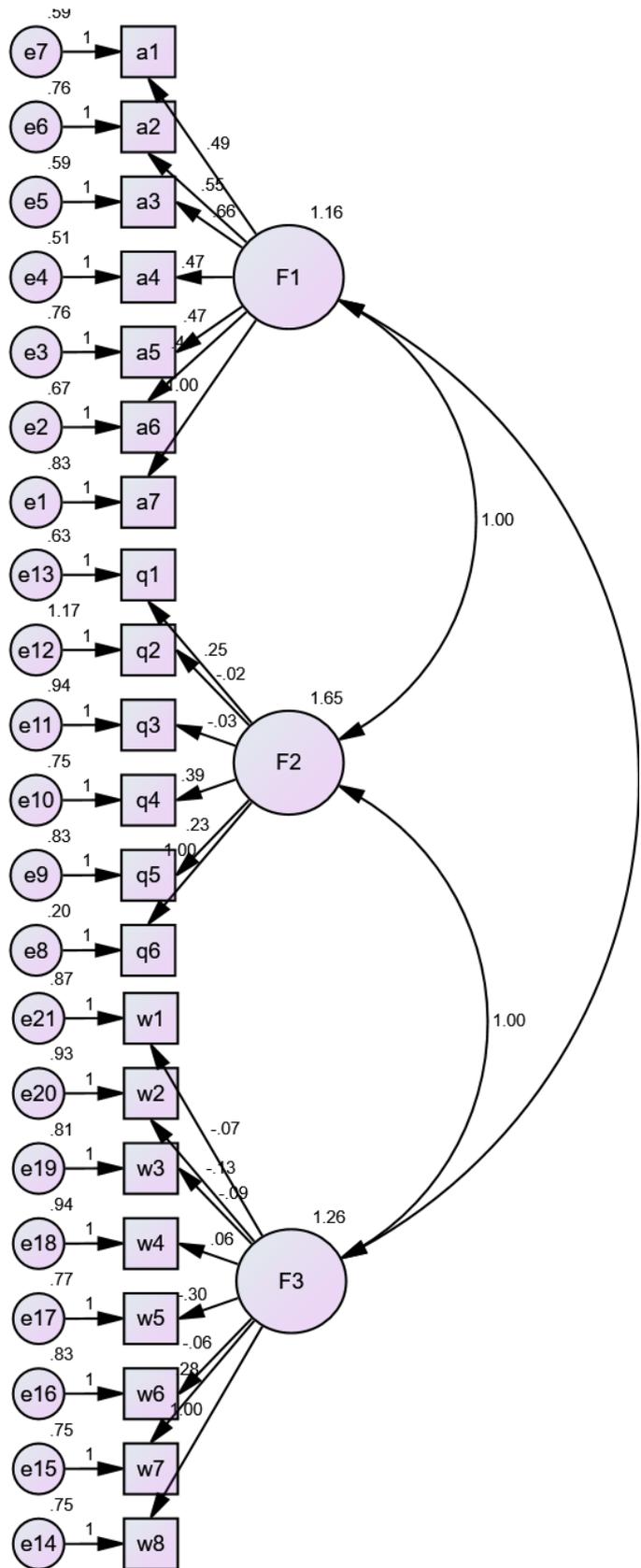
الفرض الثاني: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة والأداء التنظيمي.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية:

جدول (٥) العلاقة بين التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة والأداء التنظيمي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معاملات β	قيمة F	الخطأ المعياري	العلامة المعيارية	قيمة "ت"	Sig
	.١٦٧	.٠٢٨	١٩,٧٦٩	٨,٥٥٤	٢,٧٢١	.٢٩٨	١٢,٣٧١	.٠٠٠
			.١٥١				٢,٩٢٥	.٠٠٤

يتضح من الجدول (٥) أن قيمة معامل الارتباط (R) بين التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة والأداء التنظيمي تساوي (٠.١٦٧)، والتي تعني وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين، كما يتضح أن القوة التفسيرية (R2) للتمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة بين العاملين بشكل عام تساوي (٠.٠٢٨)، ويؤكد ذلك على معنوية هذه النتائج القيم المعنوية (Sig) لكل من المعنوية الكلية للنموذج F (٠.٠٠٠) والمعنوية الجزئية للتمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة T (٠.٠٠٠)، وهذا يعني توفر شروط المعنوية الكلية (F) والمعنوية الجزئية لدور التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة على الأداء التنظيمي.



Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	24	3	0	0	0	27
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	18	0	24	0	0	42
Total	42	3	24	0	0	69

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
a7 <--- F1	1.000				
a6 <--- F1	.410	.051	8.062	***	
a5 <--- F1	.475	.055	8.675	***	
a4 <--- F1	.472	.046	10.161	***	
a3 <--- F1	.661	.053	12.448	***	
a2 <--- F1	.549	.056	9.826	***	
a1 <--- F1	.490	.050	9.880	***	
q6 <--- F2	1.000				
q5 <--- F2	.234	.046	5.043	***	
q4 <--- F2	.387	.050	7.774	***	
q3 <--- F2	-.030	.046	-.653	.514	
q2 <--- F2	-.023	.051	-.440	.660	
q1 <--- F2	.253	.042	6.070	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
w8 <--- F3	1.000				
w7 <--- F3	.276	.054	5.125	***	
w6 <--- F3	-.063	.053	-1.183	.237	
w5 <--- F3	-.302	.055	-5.474	***	
w4 <--- F3	.060	.057	1.065	.287	
w3 <--- F3	-.089	.053	-1.692	.091	
w2 <--- F3	-.126	.057	-2.214	.027	
w1 <--- F3	-.071	.055	-1.297	.195	

بناءً على التحليل العاملي الذي تم إجراؤه على السقف الزجاجي بأبعاده (عدم موضوعية سياسة الترقية- التمييز في المعاملة بين الرجل والمرأة) له تأثير على الأداء التنظيمي.

المبحث الخامس: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

بناءً على تحليل البيانات والنتائج، يمكن تلخيص أربع نتائج عامة للبحث كما يلي:

- لم يظهر التحليل وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدم موضوعية سياسة الترقية والأداء التنظيمي يشير ذلك إلى أن سياسة الترقية غير العادلة لا تؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي في العينة المدروسة.
- أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التمييز في المعاملة بين الرجال والنساء والأداء التنظيمي هذا يشير إلى أن التمييز الجنسي يؤثر بشكل ملحوظ على الأداء التنظيمي، مما يبرز أهمية معالجة هذه المشكلة في بيئات العمل.

٣. لم تظهر نتائج اختبار الفروق بين العاملين في شركات أسبوط والقاهرة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من السقف الزجاجي والأداء التنظيمي مما يعني أن البيئة الجغرافية لا تؤثر بشكل كبير على هذه المتغيرات في العينة المدروسة.
٤. أظهرت البيانات تبايناً كبيراً في آراء الأفراد حول عدة جوانب مثل سياسة الترقية والأداء التنظيمي، مما يشير إلى تفاوت في التجارب والمشاعر المتعلقة بهذه المتغيرات بين أفراد العينة.

ثانياً: التوصيات

استناداً إلى نتائج البحث، يمكن تقديم التوصيات التالية:

١. يُوصى بتطوير سياسات الترقية لتكون أكثر وضوحاً وعدالة، وضمان أن تكون معايير الترقية معلنة ومتاحة للجميع، كما يجب تقليل التأثيرات الشخصية والعلاقات غير المهنية على قرارات الترقية لتحسين فرص الترقية المتساوية لجميع الموظفين.
٢. من الضروري تبني استراتيجيات فعالة لمكافحة التمييز بين الجنسين في مكان العمل يشمل ذلك تدريب الموظفين على المساواة بين الجنسين، وضع سياسات صارمة لمكافحة التمييز، وضمان مشاركة النساء في جميع مستويات صنع القرار داخل الشركة.
٣. على الرغم من عدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية بين الشركات في أسبوط والقاهرة، إلا أن استمرار دراسة تأثير العوامل الجغرافية يمكن أن يكون مفيداً، يُوصى بإجراء مزيد من الدراسات لتحليل عوامل أخرى قد تؤثر على الأداء التنظيمي في مناطق مختلفة.
٤. من الضروري تعزيز قنوات التواصل داخل الشركات للاستماع إلى ملاحظات الموظفين حول السياسات الإدارية والأداء التنظيمي، يُوصى بإجراء استبيانات دورية وتحليل آراء الموظفين لضمان معالجة المشكلات بشكل فعال وتحسين بيئة العمل.

المراجع:

1. Nargis Abbas,(2021), Glass Ceiling Effect and Women Career: Determining factors in Higher Education Institutions, Farhat Abbas, Visiting Faculty, Sir Syed Journal of Education & Social Research.
2. Ellinor Lind & Alicia Lobsien,(2023), What makes women shatter the glass ceiling?, A configurational approach examining which bundles of factors that hinders women from accessing top positions as well as which enable them, Civilekonomprogrammet.
3. Alghamdi, F. (2018). Ambidextrous leadership, Ambidextrous employee, and the interaction between Ambidextrous leadership and employee innovative performance, Journal of Innovation and Entrepreneurship, 7 (1), 1-14.
4. Asnakew, Z., & Mekonnen, Y. (2019). Unethical Leadership and Followers' Deviance: The Mediating Role of Perception of Politics and Injustice, the Journal of Values-Based Leadership, 12(1), 12.
5. Chai, L., & Xiao, Y., (2018). High-performance work system and employee innovation performance: the role of observed power distance Orientation. 3rd International Conference on Economic and Business Management, 404-409
٦. النادي، نوال محمود، (٢٠١٩)، تأثير كل من القيادة السامة والسقف الزجاجي على الأداء الإبداعي للمرأة بديوان عام محافظة الدقهلية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الأزهر.
٧. النجار، حميدة محمد، (٢٠١٨) تأثير الإشراف المسيء على الصمت التنظيمي بالتطبيق على العاملين بديوان عام محافظة الدقهلية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ط١.
٨. برياش، عبد السلام (٢٠١٩) أثر العمليات الإدارية الإسلامية على الأداء التنظيمي دراسة حالة مؤسسة مطاحن سيدي رغيث - أم البواقي رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
٩. الخوالدة، غدير (٢٠٢٠) دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الأداء التنظيمي: تطوير إطار مفاهيمي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، ٥(٤): ٥٦، ٦٨

١٠. الزعنون، محمد ومزهر، رمزي (٢٠٢٠) أثر استخدام أنظمة ذكاء الاعمال على التوجهات الريادية للطقاع المصرفي الفلسطيني: بنك فلسطين نموذجاً، ورقة بحثية مقمة للمؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، بيروت، في الفترة من ٤-١-٤-٢٠٢٠، ٣/٢٠٢٠، ١-٢٩
١١. الجناعي، عبد الودود وأبو هادي جابر (٢٠١٨) المسؤولية الاجتماعية الملزمة وغير الملزمة وعلاقتها بالأداء التنظيمي دراسة ميدانية في شركات الاتصالات في الجمهورية اليمنية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ١٠٤ (٢٤): ٧٣-١٠١
١٢. حسن، محمد، وحمزة عبد العال (٢٠٢١). أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية في الأداء المؤسسي، شهادة دكتوراه غير منشورة، جامعة ام درمان الاسلامية السودان
١٣. صفر، امنيا (٢٠٢١). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتطوير الأداء المؤسسي للعاملين بجمعيات رعاية المسنين من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٥٥.

(٣)