



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية و نظم المعلومات

معوقات عمل السكرتارية من وجهة نظر السكرتير في الجامعات الفلسطينية في

محافظة الخليل

فريق البحث

أروى الصبار عدي شويكي

مرام الحيح

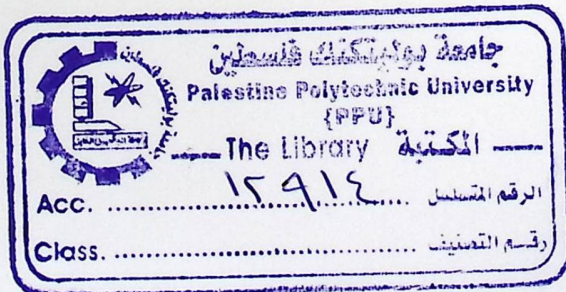
إشراف

أ.دينا القدسي

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة

الاعمال المعاصرة ونظم المعلومات في جامعة البوليتكنك فلسطين

يونيو_2013م



شكر و تقدير

بمجد حمد الله وشكره على انهاء هذا البحث المتواضع

لا أملك إلا ان اقول اجمل الأضمار و الرياحين و الورود

لتعملنا هذه الشكر و التقدير الى الامتاحة لدينا القديسي

لما اتقدم بالشكر الى كافة اعضاء الهيئة التدريسية في

كلية العلوم الإدارية و نظم المعلومات في

جامعة بوليتكنك فلسطين

جزاهم الله بما حل خير

اليوم جميعا اتقدم بأجمل باقائه الشكر و التقدير

فريق البحث ..

الأمعاء

الى من يعتني وما زالت ترحمني في حبري

الى من صررت علي الليالي

الى اعز انسانة علي قلبي

الى لؤلؤة وجوهر حيااتي

الى امي الغالية

الى من تحب من اجل راحتي

الى من حنني على الجد والاجتهاد

الى ابي العزيز

الى من حاندي ووقف بجانبني لانعام مسيرتي التعليمية

الى اخوتي و اخواتي الاعزاء بصحة حياتي و خيانتنا

اليهم جميعا امدي ثمرة جسدي مع وافر الحب و الاحترام و التقدير

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
الصفحات التمهيديّة		
	الشكر والتقدير	أ
	الإهداء	ب
	قائمة المحتويات	ج
	قائمة الجداول	و
	قائمة الأشكال والصور	ح
	الملخص	ط
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة		
1.1	المقدمة	1
1.2	مشكلة الدراسة	3
1.3	أهداف الدراسة	4
1.4	أهمية الدراسة	4
1.5	حدود الدراسة	5
1.6	محددات الدراسة	6
1.7	الهيكل التنظيمي لمحتويات الدراسة	6
1.8	مصطلحات الدراسة	7
الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة		
2.1	المبحث الأول: الإطار النظري	9
2.1.1	مسميات عمل السكرتاريا	9
2.1.2	أهمية أعمال السكرتارية	13
2.1.3	البناء التنظيمي للسكرتارية	15
2.1.4	مهام (أعمال السكرتارية)	16

17	مواصفات رواد السكرتارية	2.1.5
19	معايير وأساليب اختيار القائمين بأعمال السكرتارية	2.1.6
20	تأثير التكنولوجيا على عمل السكرتارية	2.1.7
21	المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية	2.1.8
35	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	2.2
35	الدراسات العربية	2.2.1
40	الدراسات الأجنبية	2.2.2
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات		
48	منهج الدراسة	3.1
48	أدوات جمع البيانات والمعلومات	3.2
49	صدق أداة الدراسة	3.3
49	صدق الاتساق الداخلي	3.4
55	ثبات الأداة	3.5
59	مجتمع الدراسة	3.6
59	خصائص عينة البحث	3.7
65	إجراءات الدراسة	3.8
66	متغيرات الدراسة	3.9
66	المعالجة الإحصائية	3.10
66	مفاتيح التصحيح	3.11
الفصل الرابع: نتائج الدراسة		
68	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها	4.1
73	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها	4.2
75	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها	4.3
78	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشتها	4.4

81	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس ومناقشتها	4.5
84	النتائج المتعلقة بالسؤال السادس ومناقشتها	4.6
86	النتائج المتعلقة بالسؤال السابع ومناقشتها	4.7
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات		
97	النتائج	5.1
99	التوصيات	5.2
101	قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق		
104	ملحق رقم 1 (الاستبانة)	
111	ملحق رقم 2 (Abstract)	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
3.1	معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الأول " المعوقات التنظيمية " مع الدرجة الكلية له	50
3.2	معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الثاني " المعوقات التقنية/الفنية " مع الدرجة الكلية له	51
3.3	معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الثالث " المعوقات الاجتماعية " مع الدرجة الكلية له	52
3.4	معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الرابع " معوقات بيئة العمل " مع الدرجة الكلية له	53
3.5	معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الخامس " المعوقات النفسية " مع الدرجة الكلية له	54
3.6	معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم السادس " معوقات تتعلق بالسكرتير نفسه " مع الدرجة الكلية له	55
3.7	قيم معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لفقرات الاستبانة في مجتمع الدراسة الحالي	56
3.8	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	60
3.9	توزيع أفراد العينة حسب العمر	61
3.10	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	62
3.11	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	63
3.12	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	64
3.13	درجات مقياس ليكرت الخماسي	67
4.1	نتائج تحليل فقرات المحور الأول (المعوقات التنظيمية)	68
4.2	نتائج تحليل فقرات المحور الثاني (المعوقات الفنية/التقنية)	73
4.3	نتائج تحليل فقرات المحور الثالث (المعوقات الاجتماعية)	76
4.4	نتائج تحليل فقرات المحور الرابع (معوقات بيئة العمل)	79
4.5	نتائج تحليل فقرات المحور الخامس (المعوقات النفسية)	82
4.6	نتائج تحليل فقرات المحور السادس (المعوقات التي تتعلق بالسكرتير	84

	قائمة الأساليب والصور (نفسه)	
87	اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و متغير الجنس	4.7
88	نتائج اختبار t-test لاختبار الفروق في متوسطات معوقات عمل السكرتاريا بواسطة متغير الجنس	4.8
89	اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov) لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و متغير العمر	4.9
89	معامل ارتباط بيرسون بين معوقات عمل السكرتاريا و متغير العمر	4.10
90	اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و سنوات الخبرة	4.11
91	اختبار تجانس التباين (Levene test)	4.12
91	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابة أفراد عينة الدراسة حول (معوقات عمل السكرتاريا) تعزى لمتغير سنوات الخبرة	4.13
92	اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و المؤهل العلمي	4.14
93	اختبار تجانس التباين (Levene test)	4.15
93	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابة أفراد عينة الدراسة حول (معوقات عمل السكرتاريا) تعزى لمتغير المؤهل العلمي	4.16
95	اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و المؤهل العلمي	4.17
95	اختبار تجانس التباين (Levene test)	4.18
96	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابة أفراد عينة الدراسة حول (معوقات عمل السكرتاريا) تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	4.19

قائمة الأشكال والصور

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
16	الهيكل التنظيمي للسكرتير	2.1
60	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	3.1
62	توزيع أفراد العينة حسب العمر	3.2
63	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	3.3
64	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	3.4
65	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	3.5
72	نتائج تحليل فقرات المحور الأول (المعوقات التنظيمية)	4.1
75	نتائج تحليل فقرات المحور الثاني (المعوقات الفنية/التقنية)	4.2
78	نتائج تحليل فقرات المحور الثالث (المعوقات الاجتماعية)	4.3
81	نتائج تحليل فقرات المحور الرابع (معوقات بيئة العمل)	4.4
83	نتائج تحليل فقرات المحور الخامس (المعوقات النفسية)	4.5
86	نتائج تحليل فقرات المحور السادس (المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه)	4.6

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تواجهها السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل، وتم تصنيف هذه المعوقات إلى معوقات اجتماعية، ونفسية، وبيئية، وفنية، وتنظيمية، والمشاكل المتعلقة بالسكرتير/ة نفسه/ها. بالإضافة إلى معرفة فيما إذا كان هنالك فروقات في معوقات عمل السكرتارية التي تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة. ومن ثم الخروج بتوصيات علمية لحل هذه المعوقات وبالتالي ضمان أداء العمل على الوجه الأمثل.

لتحقيق الأهداف المذكورة، استخدم فريق البحث الاستبانة لجمع المعلومات، وتم أخذ مجتمع الدراسة كله، حيث تم توزيع 49 استبانته على السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل وهي: (جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة الخليل، جامعة القدس المفتوحة بفروعها) وتم استرداد 49 استبانته.

أظهرت نتائج هذه الدراسة درجة تأثير المشاكل على اختلاف أنواعها التي تواجه السكرتارية في الجامعات الفلسطينية على عمل السكرتير. فظهر أن المعوقات التنظيمية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتير، والمعوقات الفنية والتقنية تؤثر بدرجة متوسطة، وكانت المعوقات الاجتماعية تؤثر بدرجة كبيرة، أما المعوقات البيئية فتؤثر على عمل السكرتير بدرجة متوسطة، والمعوقات النفسية تؤثر بدرجة كبيرة، وأظهرت بأن المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه تؤثر بدرجة متوسطة على عمله. كما تم التوصل إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين معوقات عمل السكرتارية ومتغيرات الدراسة التي تعزى إلى الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي للسكرتير أو السكرتيرة. وقد أوصى فريق البحث الجامعات بضرورة منح السكرتير فرص للترقية، والتركيز على الساعات الستة الأولى من العمل وجعل آخر ساعتين لترتيب المكتب وذلك للحفاظ على الأداء الوظيفي للسكرتير، وتقليل الإزعاج والضجيج الذي يؤثر على أداء السكرتير، وتوفير البيئة المناسبة من التدفئة، والتبريد للسكرتير وكسر روتين العمل من خلال التنقلات المعقولة، وعمل تدريبات كافية للسكرتير. كما أوصى الفريق السكرتير بضرورة توزيع وقته بين عمله والأمور الاجتماعية، وأن يضع حد للثرثارات في مكتبه، وتعزيز مهاراته بالاتصال والتواصل.

المصطلح الأول

1.1 المقدمة

في الإذاعة اليوم يصبح ترويجها ومراكزها المختلفة والمتنوعة، كما يتطور مجالها وتوسيع وثورة تقنية في الأطر التكنولوجية الحديثة المتجددة بشكل يومي، والمستفيدة في أفكار الترويج الجديدة وتصراح العمليات الآلية والآلات المكتبية المزودة بشهادات ووثائق حديثة في جميع حقول الأعمال، والتي تزيد الأعمال بقدرة فائقة على الإنتاج بكفاءة عالية جداً، والإذاعة في إحدى الواجبات الكثيرة للمبتدئين على إكمال

الفصل الأول

على معالجة كل هذا قدر الهائل من المعلومات بمعرفة وبالتالي ظهور الحاجة الملحة لوجود شخصية متميزة تحصل بمصر العبد عن المبتدئين وشاهد في إنجاز تلك الأعمال لتفوق الواجبات الرئيسية واتخاذ القرارات، وهذه هي

الإطار العام للدراسة

وفي الحقيقة لم يكن لأعمال المبتدئين فيما يخص في المؤسسات والشركات تلك الأهمية التي هي لها في الوقت الحاضر، إذ كانت أعمال المبتدئين محدودة جداً يقومون بتأديتها بالعموم، وكانت حينها لا تتعدى قيد المعاملات بطرق يدوية، وعقد الأوراق بطرق تعتمد على الذاكرة وسبق المعاملات بخط اليد في أغلب الأحيان، وكانت عمليات المكاتب لا تتعدى آلة الكتابة وحاسبة، أو هواتف آلية مخصصة لنظام المراسل (المسار والتلويح) (1991)

وتلعب المبتدئين دوراً حيوياً ومركزاً تقنياً متنامياً وغير متناهي على الأجهزة والمؤسسات في أداء أعمالها، وتحقق المبتدئين عليها حيث أنها تتولى مسؤولية القيام بمهام أعمال الاتصالات وتبادل المعلومات بين الوحدات التنظيمية التي يضمها كل جهاز، وبينه وبين الأقسام والمؤسسات الأخرى

الفصل الاول

1.1 المقدمة

إن الإدارة اليوم بجميع فروعها ومراكزها المختلفة والمتنوعة، تمر بتطور هائل ومستمر وثورة دائمة في الأطر التكنولوجية الحديثة المتجددة بشكل يومي، والمستخدم في إبتكار البرامج الجديدة وإختراع الحاسبات الآلية والآلات المكتبية المزودة بتقنيات ووظائف حديثة في جميع حقول الأعمال، والتي تزود الأعمال بقدرة فائقة على الإنتاج بكفاءة عالية جداً، والإدارة هي إحدى الواجبات الكثيرة للمديرين على إختلاف مراكزهم، الأمر الذي يضيق معه وقت المدير العام وقدرته على معالجة كل هذا القدر الهائل من المعلومات بمفرده، وبالتالي ظهور الحاجة الماسة لوجود شخصية متميزة تتحمل بعض العبء عن المدير وتساعده في انجاز تلك الأعمال ليتفرغ للواجبات الرئيسية واتخاذ القرارات، وهذه الشخصية هي (السكرتير/ السكرتيرة).

وفي الحقيقة لم يكن لأعمال السكرتارية فيما مضى في المؤسسات والشركات تلك الأهمية التي هي لها في الوقت الحاضر، إذ كانت أعمال المديرين محدودة جداً يقومون بتوليها بأنفسهم، وكانت مهامها لا تتعدى قيد المعاملات بطرق بدائية، وحفظ الأوراق بطرق تعتمد على الذاكرة، ونسخ المعاملات بخط اليد في أغلب الأحيان، وكانت تقنيات المكاتب لا تتعدى آلة الكتابة وحاسبة، أو هواتف قليلة مخصصة لخدمة المدير (العسكر والشهري، 1991).

وتلعب السكرتارية دوراً حيوياً ومؤثراً تأثيراً مباشراً وغير مباشر على الأجهزة والمؤسسات في أداء عملها، وتحقيق المطلوب منها حيث أنها تتولى مسؤولية القيام بمهام أعمال الاتصالات وتبادل المعلومات بين الوحدات التنظيمية التي يضمها كل جهاز، وبينه وبين الأجهزة والمؤسسات الأخرى

وكذلك مهام أعمال المحفوظات، من تجميع للوثائق الورقية الناتجة عن نشاطات كل دائرة، وتسجيلها وتصنيفها وترميزها وفهرستها وحفظها وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين منها بحيث يستطيع كل منهم إنهاء إجراءاته واتخاذ القرارات الصحيحة، وتتولى السكرتارية مهام النسخ والطباعة وإدخال البيانات ومعالجتها واستقبال الزوار والمراجعين وتنظيم المواعيد، والترتيب للاجتماعات، وتنظيم وقت المدير وغير ذلك من الأعمال المكتبية المساعدة لجميع الوظائف التنفيذية والاستشارية الأخرى التي يضمها الهيكل التنظيمي لكل جهاز والتي بمساعدتها تستطيع كل دائرة ممارسة نشاطاتها بفعالية وكفاءة عالية (العسكر والشهري، 1991).

لذلك كله كان لزاما على هذه الشخصية (السكرتير / السكرتيرة) أن يجمع مزيجا متوازنا من العديد من المهارات والصفات الشخصية والسلوكيات، وأن يكون ذو اطلاع ومعرفة واسعة ومتنوعة أو بارعا في استخدام التقنيات والوسائل المكتبية الحديثة، ويتمتع بالمرونة والسرعة في التكيف وإتقان اللغات الأكثر استخداما في العالم وتطبيقاتها المختلفة، والإلمام لا بأس به بعلم النفس ومعرفة دوافع وأساليب التعامل مع الناس، وقوة الشخصية ورؤية واضحة، والإحساس الدائم بأهمية الوقت، والسرعة في الانجاز والرغبة الدائمة في التميز والتعلم والتدريب، وان يكون قادرا على تحليل المشكلات والتفكير بطريقة ابتكارية إبداعية خلاقة (العسكر والشهري، 1991).

ونظرا لأهمية عمل السكرتاريا وحيوية دورها، فإن عملها لا يخلو من المعوقات والمشاكل التي تحول دون أداء وظائفها على الوجه الأمثل، لذا رأى فريق البحث ضرورة دراسة هذه المعوقات لمحاولة حلها والخروج بتوصيات لتحسين عمل السكرتارية.

1.2 مشكلة الدراسة:

لا يخلو عمل السكرتارية من معوقات تحول دون أدائه بالطريقة المثلى بسبب تداخل عمل السكرتارية وتنوعه، لذلك تكمن مشكلة الدراسة في رغبة فريق البحث في التعرف على أهم المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

وبالتالي فإن الدراسة ستسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

1_ ما هي أهم المعوقات الاجتماعية التي تواجه عمل السكرتير في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

2_ ما هي أهم المعوقات النفسية التي تواجه عمل السكرتير في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

3_ ما هي أهم المعوقات البيئية التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

4_ ما هي أهم المعوقات الفنية/التقنية التي تواجه عمل السكرتير في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

5_ ما هي أهم المعوقات التي تواجه عمل السكرتير في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل ومتعلقة بالسكرتير نفسه /السكرتيرة نفسها؟

6_ ما هي أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه عمل السكرتير في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

7_ هل تختلف معوقات عمل السكرتارية حسب متغيرات العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي؟

1.3 أهداف الدراسة:

من أهداف الدراسة ما يلي:

1- تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن أهم المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

2- تهدف الدراسة إلى تصنيف معوقات السكرتارية في الجامعات الفلسطينية إلى معوقات اجتماعية ونفسية، وتنظيمية، وفنية، وبيئية، ومعوقات تتعلق بالسكرتير نفسه التي تعيق أداء عمل السكرتارية بالوجه الأمثل.

3- التعرف إن كان هناك اختلافات في المعوقات التي تواجه عمل السكرتاريا باختلاف متغيرات: العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

4- التعرف على أهم هذه المعوقات والخروج بتوصيات علمية لحل هذه المعوقات وبالتالي تحسين أداء العمل لدى السكرتاريا في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

1.4 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة بما يلي:

* تتبع أهمية الدراسة من الدور الحيوي الذي يلعبه (السكرتير/السكرتيرة) بكل تصنيفاته في جميع المؤسسات.

* إن التعرف على المعوقات التي يعاني منها العاملون في قطاع السكرتاريا يساهم في حل هذه المعوقات، ويضمن تحسين أجواء العمل والمساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الإداري الهام.

* قلة الأبحاث التي تناولت موضوع الدراسة ويعتقد فريق البحث أن هذه الدراسة هي الأولى من نوعها على مستوى الجامعة.

* تقديم معلومات لمتخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية تساعدهم في معرفة معوقات الأداء الجيد للسكرتاريا في الجامعات.

* إثراء المكتبة الجامعية والبحث العلمي بالدراسات الحديثة في هذا المجال.

* كما تتبع أهمية الدراسة بالنسبة لفريق البحث:

_ إثراء معلوماتهم الخاصة من خلال دراسة وجمع المعلومات، والدراسات السابقة من الدوريات المتعلقة بموضوع الدراسة.

_ مساعدة فريق البحث في استكمال دراستهم الجامعية الأولى وحصولهما على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة ونظم المعلومات.

1.5 حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على الحدود التالية:

الحدود الموضوعية: المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الحدود الزمنية: العام الدراسي 2012_2013.

الحدود المكانية: الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الحدود البشرية: موظفي/موظفات بموقع السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

1.6 محددات الدراسة

قلة الدراسات السابقة العربية والاجنبية التي تعالج مواضيع تهتم عمل السكرتارية .

1.7 الهيكل التنظيمي لمحتويات الدراسة:

الفصل الأول (الإطار العام للبحث): ويتضمن المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهمية الدراسة،

أهداف الدراسة، وحدود الدراسة، ومصطلحات الدراسة، والهيكل التنظيمي لمحتويات

البحث.

الفصل الثاني (الإطار النظري): ويقسم الى مبحثين، الأول ويشمل تمهيد، مسميات عمل

السكرتاريا، أهمية أعمال السكرتارية، البناء التنظيمي للسكرتارية، مهام أعمال السكرتارية،

ومواصفات رواد السكرتارية، معايير وأساليب اختيار القائمين بأعمال السكرتارية، تأثير

تكنولوجيا على أعمال السكرتارية، والمعوقات التي تواجه عمل السكرتارية، وأما المبحث

الثاني فيشمل الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة بشقيها العربية والأجنبية .

الفصل الثالث (منهجية البحث): ويتضمن هذا الفصل منهجية الدراسة، أدوات جمع

البيانات والأدوات، صدق أداة الدراسة، صدق الاتساق الداخلي، ثبات الأداة ومجتمع

الدراسة وعينته وخصائص عينة البحث، اجراءات الدراسة، متغيرات الدراسة، المعالجة

الإحصائية، مفاتيح التصحيح.

الفصل الرابع (مناقشة النتائج): ويتضمن هذا الفصل البيانات التي تم البحث فيها

بالإضافة الى تفريغ الاستبانة وعرض النتائج وتحليلها.

الفصل الخامس (النتائج والتوصيات): ويتضمن هذا الفصل النتائج و التوصيات التي تم

توصل إليها من خلال هذه الدراسة .

1.8 مصطلحات الدراسة:

السكرتير: تعني كلمة السكرتير "كاتم السر" أو أمين السر" وكلمة السكرتير مشتقة من

الكلمة الفرنسية (Secretaries) ومن الكلمة الانجليزية (secretary).

ويعرف السكرتير بأنه الموظف الذي يساعد و يعاون أحد الرؤساء، ويتمتع بالثقة التامة لهذا الرئيس

ويقوم في بعض الأعمال الخاصة والهامة والسرية، ويرتب المواعيد للرئيس، ويستقبل الزوار

والمراجعين، ويتلقى مكالمات الهاتفية، ويحفظ الأوراق والمستندات في ملفات، ويساعد الرئيس في

تحرير الرسائل وإعداد التقارير (أبو الرب، 1987).

السكرتارية التعليمية:

وهذا النوع هو محور الدراسة في هذا البحث، وهو نوع من أنواع السكرتارية المتخصصة نموذجاً

للسكرتارية المتواجدة في المؤسسات التعليمية حيث يقوم السكرتير باستلام البريد الوارد للمؤسسة

وفزره، والرد على الكتب الرسمية الواردة للمؤسسة، وحفظ السجلات المتعلقة بالمؤسسة، وتنظيم

المعاملات المالية. وتختلف الوظائف من سكرتير إلى آخر حسب طبيعة عمله حيث أن هناك

سكرتير لرئيس المؤسسة وفي الجامعات يتفرع هذا النوع إلى سكرتير عميد الكلية، ورئيس دائرة إلى

رئيس قسم لذلك تختلف المهام لكل منهم (أبو الرب، 1987).

مدير المكتب : هو سكرتير متخصص بأعمال مكتب الرئيس الفنية، والإدارية، والإنسانية ويتمتع بمكانة عالية ونفوذ كبير في المؤسسة بسبب قربه من الرئيس. ويتولى القيام بالأعمال التفصيلية ويحرر الرئيس منها بحيث يتفرغ الرئيس لأعمال التخطيط واتخاذ القرارات (أبو الرب، 1987).

الفصل الثاني

الأعمال المكتبية :

هي مجموعة الأعمال الإدارية المساعدة للمديرين التي تؤدي في المكاتب مثل: أعمال السكرتارية، والاتصالات، والنسخ، وحفظ المعلومات وغيرها (أبو الرب، 1987).

المبحث الأول : الإطار النظري

المعوقات : (إجرائياً)

هي مجموعة من الأمور التي تعيق أداء عمل السكرتارية. وقد صنفها فريق البحث إلى المعوقات الاجتماعية، ونفسية، وتنظيمية، وفنية، وبيئية، ومعوقات تتعلق بالسكرتير نفسه والتي بمجملها تعيق أداء عمل السكرتارية بالوجه الأمثل.

الثاني : الدراسات السابقة

الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل: يشمل المفهوم جامعة بوليتكنك فلسطين، وجامعة الخليل، وجامعة القدس المفتوحة بكافة فروعها الخليل_دورا_يطا في المحافظة.

الفصل الثاني

المبحث الأول

المبحث الأول : الإطار النظري

الإطار النظري

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

تمهيد:

نظراً لكون حجم المؤسسات، وبالأخص عدد المهام التي تضطلع بها المؤسسات إلى تزايد مستمر من

المبحث الأول

يدل على تزايد أعمال المكتبة وقد توسع جميع أعمال المكتب إلى شخص واحد، أو فريق عمل

المكتب على أكثر من شخص.

ومن ضمن اعتبار هذا الشخص المتمني السكرتير من حيث التخصص، والمؤهلات العلمية والعملية

يساعد في نجاح المدير في عمله، والسكرتير الكفء هو الذي يوفق في عمله حتى يصل إلى

الإطار النظري

درجة السكرتير التنفيذي الذي يساعد في إنجاز الأعمال في المكتب (أبو الرب، 1987).

2.1.1 مستويات عمل السكرتارية:

يختلف مستوى وظيفة السكرتارية حسب مهامها ووجودها بالمؤسسات إلى: (أبو الرب، 1987:

115).

وهو السكرتير أو السكرتيرة (موظف سكر (Secretary).

يعني كلمة سكرتير على المستوى الإداري السهر الذي يساعد أحد الرؤساء ويشتمل على مهام

مختلفة المسائل والمراسلات بصفة المراسلة ويتشتمل الدور، ومن الأمثلة على هذا النوع السكرتير

في مكتب الوزير، وسكرتير مدير الشركة.

2.1 الاطار النظري

تمهيد:

نظراً لكبر حجم المؤسسات، وازدياد عدد المهام أُجبر مدراء المؤسسات إلى تفويض جزء من أعمالهم إلى مساعد أو أكثر من مساعد واحد، والمساعد الذي نقصده هنا، هو السكرتير الذي يتولى تنظيم أعمال المكتب، وقد توكل جميع أعمال المكتب إلى شخص واحد، أو توزع أعمال المكتب على أكثر من شخص.

وإن حسن اختيار هذا الشخص المسمى السكرتير من حيث الشخصية، والمؤهلات العلمية والعملية يساعد في نجاح المدير إلى حد كبير. والسكرتير الكفؤ هو الذي يرتقي في عمله حتى يصل إلى درجة السكرتير التنفيذي الذي يساهم في عملية صنع القرارات في المكتب (أبو الرب، 1987).

2.1.1 مسميات عمل السكرتاريا:

يختلف مسمى وظيفة السكرتارية حسب موقعها ووجودها بالمؤسسات إلى: (أبو الرب، 1987:

115).

يعرف السكرتير أو السكرتيرة/ موظف صغير (Secretary):

تطلق كلمة سكرتير على الموظف الإداري الصغير الذي يساعد أحد الرؤساء ويتمتع بتقته ويقوم بحفظ السجلات والمراسلات ويرتب المواعيد ويستقبل الزوار، ومن الأمثلة على هذا النوع السكرتير في كتب الوزير، وسكرتير مدير الشركة.

سكرتير عام أو أمين عام بمعنى أعلى سلطة إدارية (General Secretary):

تطلق كلمة سكرتير أو (أمين عام) على بعض الوظائف في كثير من الدول والتنظيمات لتعني

أعلى سلطة إدارية في المؤسسة أو التنظيم مثال ذلك "أمين عام جامعة الدول العربية".

سكرتير بمعنى "وزير أو وكيل وزارة":

تطلق كلمة سكرتير على الوزير في بعض الدول الغربية، ومثال ذلك وزير الدفاع الحكومة

الأمريكية يسمى (Secretary of Defense).

سكرتير بمعنى مستشار:

بعض الملوك ورؤساء الجمهوريات يعينون موظفين في القصر مهمتهم تقديم الاستشارات للملك أو

الرئيس ويطلق على هؤلاء الموظفين أحيانا اسم المستشارين فيقال: "مستشار الرئيس لشؤون الأمن

القومي" وفي بعض الدول كالأردن يقال "السكرتير الخاص لجلالة الملك" ويقال "السكرتير العسكري

لجلالة الملك".

سكرتير بمعنى رتبة عالية:

ومن الأمثلة على ذلك تستخدم وزارة الخارجية الأردنية كلمة سكرتير للدلالة على رتبة الموظف في

الوزارة مثال ذلك "السكرتير الأول في وزارة الخارجية" "السكرتير الثاني بوزارة الخارجية" وهكذا.

كما وتصنف السكرتارية حسب موقعها في المؤسسات إلى:

1- السكرتارية العامة:

نجد في جميع المؤسسات الكبيرة والصغيرة إدارة للسكرتارية ويختلف حجم هذه الإدارة بحسب حجم المؤسسة والنشاط الذي تمارسه، ولكن عادة هناك أنشطة رئيسية تقوم بها إدارة السكرتارية والأفراد العاملون بها مثل عمليات الحفظ، وعمليات معالجة البريد، وإدارة الاجتماعات الخاصة بالإدارة، وكذلك التنسيق المكتبي، كذلك قد توجد وحدة استعلامات وإعداد التقارير والمراسلات وغيرها من الأعمال.

2- السكرتارية الخاصة:

وهي أفراد يقومون بجميع وظائف وأعمال السكرتارية بالنسبة لمدير في إدارة من إدارات المؤسسة. أي أنها لا تختلف في وظائفها كثيرا عن السكرتارية العامة ولكن مع مزيد من التركيز على العمل مع واحد أو أكثر من المديرين أو المسؤولين في إحدى الإدارات.

3- السكرتارية الشخصية:

هذا النوع من العمل يقوم به سكرتير أو سكرتيرة لديها القدرة على العمل عن قرب مع أحد رجال الأعمال أو أحد الأشخاص ذوي الثقل المهني، حيث تقوم بمساعدتهم في تسيير أمورهم وتصريف شؤونهم الشخصية وأمور العمل على حد سواء، ويتطلب هذا العمل من السكرتيرة أن يتوافق جدولها مع جدول الشخص الذي تعمل معه كما أنه يطلب منها العمل في أوقات مختلفة ليست لها صفة الانتظام وكذلك قد يطلب منها بمفردها القيام بمهمة خاصة لانجاز العمل.

4-السكرتارية المتخصصة:

هذا النوع من أنواع السكرتارية يتطلب خبرة كبيرة في مجال العمل الذي يقوم به فيتخصص فيه ويتقنه بدرجة كبيرة ومن الأمثلة عليه :

أ-السكرتارية الطبية:

يجب على سكرتيرة التي تقوم بهذا العمل أن تلم بأقسام المستشفى أو العيادة وأن تكون على دراية كاملة بالمصطلحات الطبية البسيطة، كذلك أن تعرف جيدا كيفية استخدام النماذج الطبية المتوافرة لدى المستشفى. وهي لا يتسنى لها ذلك إلا من خلال العمل لفترة طويلة بالمستشفى وفي الأقسام المختلفة فتكتسب الخبرة اللازمة، بالإضافة إلى ضرورة حصولها على قدر من التعليم أو التدريب في نفس المجال يساعدها على انجاز العمل والتخصص فيه بصورة كبيرة. (زيدان، 1997: 24).

ب-السكرتارية التعليمية:

حيث يقوم السكرتير باستلام البريد الوارد للمؤسسة وفرزه، والرد على الكتب الرسمية الواردة للمؤسسة، وحفظ السجلات المتعلقة بالمؤسسة وتنظيم المعاملات المالية. وتختلف الوظائف من سكرتير إلى آخر حسب طبيعة عمله حيث أن هناك سكرتير لرئيس المؤسسة وفي الجامعات يتفرع هذا النوع إلى سكرتير عميد الكلية، ورئيس دائرة إلى رئيس قسم لذلك تختلف المهام لكل منهم. (أبو الرب، 1987).

وما ينطبق على هذا النوع والنوع السابق ينطبق على الأنواع الأخرى من أنواع السكرتارية

المتخصصة وهم: (أبو الرب، 1987 : 13).

ج-السكرتير الفني.

د_السكرتير القانوني.

ه_السكرتير الصحفي.

و_السكرتير الإحصائي.

ي_السكرتير القضائي.

2.1.2 أهمية أعمال السكرتارية

عندما كانت المنشأة التجارية صغيرة الحجم والأعمال التجارية تمارس على نطاق محلي ضيق ومع عدد محدود من العملاء والزبائن الموردين، فقد كان باستطاعة صاحب المنشأة إدارة شؤون العمل بنفسه دون مساعدة آخرين. فمعظم الأعمال التي كان ينجزها تتم في صورة شفوية في معظم المجالات بحيث لا تحتاج إلى وثائق ومعلومات تحتاج الحفظ والإعداد أو الطباعة. إلا أن هذه الصورة تغيرت بعد أن تضخمت المنشآت وظهرت الشركات العملاقة وتوسعت دائرة التعامل لتشمل معظم أنحاء العالم. كما زاد عدد الأفراد الذين يتعاملون مع المؤسسة، حتى أن بعض الشركات تتعامل مع ملايين من العملاء. وهذه الصورة لم تكن في مؤسسات الماضي لأنها سمة من السمات التي تميز مؤسسات الحاضر، والمستقبل مفعم بالمفاجآت والتطورات المكتبية، والتكنولوجيا الحديثة حيث بدأت في غزو المكاتب من مواجهة التدفق الهائل من المعلومات من وإلى المكتب الحديث.

وطبيعي أن لهذه التطورات انعكاساتها الشديدة على أعمال مدراء هذه المؤسسات حيث لا يمكن ممارسة أدوارهم كما كان مدراء مؤسسات الماضي والحاضر (رمضان والقوصي، 1987).

إن الإدارة والمدراء في المؤسسات الحديثة يجب أن تتخلى عن ممارسة الأعمال التفصيلية وروتين العمل الذي يهدر الجهد والوقت فهي بحاجة ماسة للتفرغ لممارسة أعمال ومهام تقضيها ظروف

العصر السريع التغيير. إن الإدارة الحديثة تصرف الوقت الثمين والجهد المخلص في القيام بأعمال التخطيط والتنبؤ بما سيكون عليه المستقبل كما مر معنا قبل أن تفاجئها المتغيرات (رمضان والقوصي، 1987: 89).

لذلك فأعمال السكرتارية هي التي تحرر المدراء للقيام بأعمالهم الهامة المنوطة بهم، وتتجلى أهمية أعمال السكرتارية للمكاتب الحديثة بما يلي: (رمضان والقوصي، 1987: 90).

1- تحرير المدراء من الخوض بتفصيلات العمل للتفرغ لإنجاز الأدوار الهامة المنوطة بهم في مكاتب اليوم المتطورة باستمرار، والإدارة هي المسؤولة عن استمرار التطور والنمو دون إهدار الجهود في انجاز مهمات تفصيلية يمكن أن تفوض للسكرتارية في المكتب.

2- تقوم السكرتارية بحفظ المعلومات لجميع الإدارات أو لأحد المدراء عندما يكون السكرتير متخصص، كما تقوم السكرتارية باستخراج هذه المعلومات عند الطلب بأسرع وقت ممكن مما يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة دون تفويت الفرص.

3- تتولى السكرتارية تأمين الاتصالات بمختلف أنواعها للإدارة مثل المكالمات الهاتفية، وكتابة الرسائل، والبريد الصادر والوارد، وتشغيل أجهزة التلكس وغيرها من أجهزة الاتصال الحديثة، مما يؤدي إلى سرعة انجاز الأعمال المكتبية داخل المكتب وخارجه.

4- تتولى السكرتارية استخراج النسخ باستعمال آلات المختلفة والتصوير وغيرها من المعدات مما يساعد في انجاز المهمات المكتبية، إضافة إلى القيام بطباعة المستندات والرسائل ومحاضر الاجتماعات والكتب والمذكرات المختلفة.

5- تتولى السكرتارية تنظيم المواعيد والاستقبال للمدراء وتنظيم عملية الاستعلام في المكتب، إضافة إلى مسؤولية تنظيم الحركة والمواصلات. مما يعطي المسؤولين جوا مريحا هادئا للتركيز على أعمالهم المنوطة بهم.

2.1.3 البناء التنظيمي للسكرتارية:

لا مركزية السكرتارية

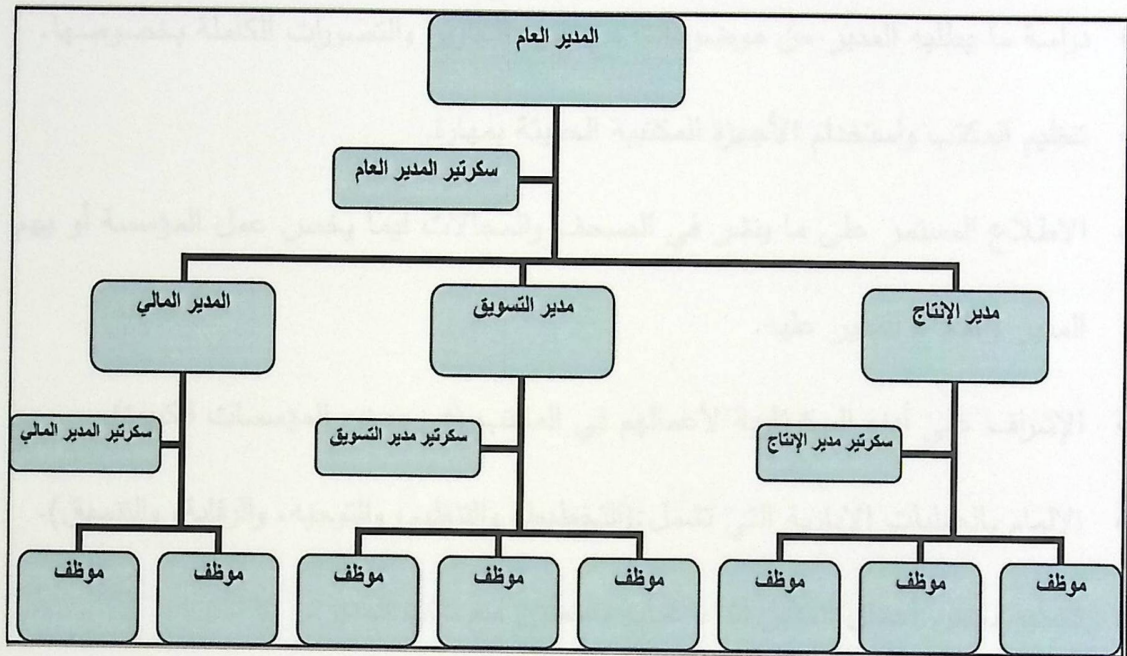
إن وظيفة السكرتارية باعتبارها وظيفة إنسانية لها خصائصها وأهميتها تتزامن في ضرورتها وموقعها ليس فقط مع الإدارات العليا في المؤسسات ولكن مع جميع الإدارات والأقسام الأخرى. أي أن وظيفة السكرتارية موجودة في جميع المؤسسات الإدارية وهو ما يعطيها وضعاً فريداً وأهمية قصوى ويلقي على عاتق القائمين بها بمسؤوليات متزايدة وأهداف يرجى تحقيقها، لاسيما وأن السكرتيرة في العصر الحالي تتسلح بأفضل المهارات والاستخدام الأمثل للتكنولوجيا المتوافرة وهذا يمكنها أن تعمل مع أكثر من مدير في آن واحد دون تداخل أو تضارب في الاختصاصات والأعمال.

مركزية السكرتارية

قد تكون إدارة السكرتارية في شكل إدارة واحدة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة تقوم بخدمة الإدارات بالمشروع وتتجز جميع الأعمال المطلوبة وتوفر جميع البيانات في الوقت المناسب وبالقدر المناسب وكفاءة تامة.

كما قد تجمع بعض المؤسسات بين الأسلوبين (المركزي واللامركزي) ويتوقف ذلك على نوع المعلومات المراد توفيرها، وكذلك حجم المؤسسة، وطبيعة نشاطها، وخبرة العاملين لإنجاز الأعمال المكتبية بكفاءة تامة لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة (زيدان، 1997:38).

ومن هنا نتوصل إلى طبيعة المسؤولية التي تقع على عاتق السكرتير والسلطة التي يتمتع بها السكرتير في كل من مؤسسة والشكل (2.1) يوضح الهيكل التنظيمي للسكرتير.



الشكل 2.1 الهيكل التنظيمي للسكرتير.

(إيمنت و ماكفرلاند، 1991:6)

2.1.4 مهام (أعمال) السكرتارية

لا يوجد هناك تحديد دقيق وواضح لمهام السكرتارية، نظرا لطبيعة عملها (كمساعدة)، إلا أن هناك عددا من المهام العامة التي تمثل أساسيات بالنسبة لوظيفة السكرتير وهي كما يأتي:

(حجيرة، 2007)

- إعداد المراسلات والتقارير بأنواعها.

- معالجة الرسائل الواردة والصادرة.
- متابعة تنفيذ قرارات وتوجيهات المدير.
- استقبال الزوار والمراجعين وتنظيم لقاءاتهم بالمدير.
- أعمال الطباعة اللازمة لمكتب المدير.
- تنظيم أعمال المدير وسفرياته الرسمية والمواعيد والإعداد لها.
- تنظيم قاعدة بيانات مصغرة ومعلومات خاصة بالمكتب.
- دراسة ما يطلبه المدير من موضوعات مع تقديم التقارير والتصورات الكاملة بخصوصها.
- تنظيم المكتب واستخدام الأجهزة المكتبية الحديثة بمهارة.
- الاطلاع المستمر على ما ينشر في الصحف والمجالات فيما يخص عمل المؤسسة أو يهم المدير واطلاع المدير عليه.
- الإشراف على أداء السكرتارية لأعمالهم في المكتب (في بعض المؤسسات الكبيرة).
- الإلمام بالعمليات الإدارية التي تشمل: (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، والتنسيق).
- تغطية بعض أعمال المدير أثناء غيابه بالتعاون مع نائب المدير.
- المعرفة بالعمليات المالية، والإحصائية مثل استخدام بعض الدفاتر المحاسبية، والآلات المحاسبية، ومستندات القبض والصرف، والخدمات البريدية.

2.1.5 موصفات رواد السكرتارية

ومن هذه الصفات (حجيرة، 2007).

أولاً: الصفات الشخصية

- المحافظة على أسرار العمل والعاملين.

- مهارة التعامل مع الآخرين في كافة الظروف.
- الحرص على المظهر العام لشخصيته ومكتبه .
- الإخلاص والتفاني في العمل.
- الطموح والسعي الدائم لتحقيق أهدافه من خلال التعلم المستمر .
- قوة الملاحظة وقوة الذاكرة.
- اللياقة الذهنية والبدنية.
- أن يلم بطبائع الناس وميولهم وعاداتهم.

ثانيا: الصفات الفنية

ومن هذه الصفات (حجيرة، 2007).

- المعرفة الكاملة بدقائق العمل ومجرباته.
- تنظيم وإدارة وقت المدير والمحافظة عليه من مضيعات الوقت.
- القدرة على إدارة الاتصالات الشفهية (اتصالات هاتفية، محادثة، مقابلة) بكفاءة ودقة.
- القدرة على إدارة الاتصالات التحريرية (مذكرات، تقارير، محاضر اجتماعات) بفعالية.
- القدرة على جمع البيانات والإحصائيات والمعلومات في الوقت المناسب.
- الإعداد الجيد لاجتماعات العمل وحفلات الاستقبال.
- الإلمام الكامل للقوانين والنظم واللوائح التي تنظم عمل المؤسسة داخليا وخارجيا.

ثالثاً: الصفات الإدارية

ومن هذه الصفات (حجيرة، 2007).

- قدرات لغوية وتعبيرية لمعاونته في تحرير المراسلات والتقارير ومحاضر الجلسات.
- الإلمام بالقوانين ذات الصلة بنشاط المؤسسة.
- الإلمام بأعمال البنوك وأسواق المال وطرق استثمار رؤوس الأموال.
- الإلمام باللغات الأجنبية التي يحتاجها عند التعامل مع زوار المؤسسة من شخصيات أجنبية.
- الإلمام بإدارة وتنظيم المكاتب وطرق الإدارة.
- الإلمام بطرق اختيار الموظفين.
- الإلمام بقواعد البروتوكول وآداب السلوك الضرورية لاستقبال الشخصيات الكبيرة في المؤسسة أو خارجها.
- الإلمام بجميع القرارات واللوائح والتعليمات والإجراءات التي تنظم الإدارة التي يعمل بها وترابطها بغيرها من الإدارات داخل المؤسسة وخارجها.

2.1.6 معايير وأساليب اختيار القائمين بأعمال السكرتارية

كي تتم تأدية أعمال السكرتارية بفاعلية وكفاءة، يجب أن يتم اختيار السكرتارية بناء على معايير موضوعية، وأساليب عملية تكفل الاختيار السليم للسكرتير، وتعرف هذه المعايير في بعض الأحيان بالصفات العلمية، والشخصية، والعملية. وهناك الكثير من المعايير "الشروط" التي يجب التركيز عليها عند اختيار السكرتارية للعمل، وهناك معايير أو شروط تعد ذات أهمية وتفضيل على غيرها لأنها تتناسب مع ما

تتطلبه أعمال السكرتارية وفقا لتطورها وتطور أعمالها في الوقت الحاضر في المنظمات الإدارية، ومن هذه الشروط: (العسكر والشهري، 1991).

(1) القدرات والمهارات

ويقصد بها مدى توافر القدرات والمهارات التي يستطيع عن طريقها السكرتير القيام بمهام السكرتارية بكفاءة وفاعلية، وتتعدد تلك المهارات وفق مهام السكرتارية المختلفة وتتداخل فيها مهارات التحدث، والكتابة، والقراءة، والإنصات، والتفكير.

(2) الرغبة

وهي توفر مجموعة من الحوافز التي تدفع الشخص إلى العمل في مجال السكرتارية وممارستها كمهنة.

(3) الخبرة

وهي توفر مجموعة من المعارف، والمهارات، والقدرات المكتسبة من ممارسة بعض الأعمال الإدارية.

(4) المؤهل

وهو المستوى العلمي العام والمتخصص في مجال السكرتارية، والذي يحصل بموجبه الشخص على شهادة رسمية من جهة معترف بها.

2.1.7 تأثير التكنولوجيا على عمل السكرتير

أصبح ظهور الثورة التكنولوجية في أماكن العمل تحديا لدور السكرتير وتغيير للنظرة التقليدية للسكرتير، فقد أصبحت وظيفة السكرتارية في الوقت الحاضر لا تحتاج لأوراق في المكتب، كما أن المهارات الشخصية والعلمية والعملية للسكرتير الممتازة لم تعد كافية حتى يكون

السكرتير لديه الخبرة في عمله، لذلك يتطلب من السكرتير التعلم على الأجهزة المكتبية الحديثة مثل أجهزة الحاسوب، والطابعات، وأدوات الإدخال، والشبكات، وقواعد البيانات حتى يستطيع النجاح في عمله بعد دخول تكنولوجيا المعلومات للأعمال الإدارية (Cox، 1998).

2.1.8 المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية:

صنفت جمعية السكرتيرين الدولية المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية إلى:

(العسكر والشهري، 1991).

1. التعويض غير العادل:

عدم زيادة رواتب السكرتيرين مع زيادة المؤهل أو الخبرة العملية التي يكتسبها السكرتير أثناء فترة عمله، حيث أن الرواتب تخضع لإمكانات المنظمة الاقتصادية، بمعنى أنه من المفترض أن يزيد راتب السكرتير كلما عمل مع المدير في مستوى إداري أعلى، أو أوكلت له مهام مكتبية إضافية. فمثلا السكرتير التنفيذي قد يعامل كسكرتير من فئة (أ) أو فئة (ب) والعكس صحيح. كما أن المنظمات تطلق كلمة سكرتير على كل موظف مكتبي (كاتب) وهذا بدوره خلق إحباطا في نفوس السكرتيرين جعلهم يتقاعسون عن أداء دورهم المؤمل منهم، كما دفع البعض منهم إلى الابتعاد عن هذه المهنة.

2. النظرة الدونية:

لا يزال هناك نظرة دونية للسكرتيرين، وخاصة للرجال منهم، حيث ساد الانطباع الخاطئ بأن مهنة السكرتارية مهنة نسوية في دوائر الأعمال، وأن أعمال السكرتارية لم تحدد بمهام معينة ولم تعرف بعد، وأن الخبرة السابقة مع سكرتيرين غير مؤهلين وفي الوقت نفسه هم أكفاء لا يزال يسيطر على

كثير من عقول الناس، كما أن هناك تقليدا من المكانة والدور من طرف السكرتيرين أنفسهم وبخاصة أولئك الذين يعملون لديهم، هذا بالإضافة عدم اعتراف التنظيم الإداري بمكانة السكرتيرين ورداءة الدور الإعلامي والأصدقاء وزملاء المهنة في إثبات الدور والمكانة، وكذلك الاعتقاد بأن الوظائف السكرتارية من الممكن شغلها بسهولة، وفي أي وقت، كما أن بعض المديرين أو جهات التوظيف لا يتوقعون سكرتيرين مؤهلين تأهيلا عاليا، بالإضافة إلى نسبة تغيير السكرتيرين ضئيلة في الجهات التي يبقى المديرون فيها سنين طويلة. وفي دراسة قام بها كارول روتز (1992) تبين أن هناك معوقات في التعامل بين الرجل والمرأة بسبب نظرة كل منها الدونية للآخر.

وقد رسخ تلك النظرة ما تفرضه احتياجات العمل المتزايدة من البحث عن سكرتيرين يكونون غير أكفاء في غالب الأحيان، الأمر الذي يجعلهم لا يكتسبون الاحترام، وهذا يجعلهم مصدر إزعاج ومضايقة، كما أن مستواهم يجعل رواتبهم متدنية خصوصا في القطاع الخاص، ويرسخ المفهوم عنهم بالدونية. (العسكر والشهري، 1991).

3. انطباعات الإدارة:

يسيطر على العمل الإداري في الغالب الرجال، وربما كان هذا السبب في النظرة للمرأة نظرة مختلفة، فهناك عدد قليل من المديرين يتلقى تدريبا في فن التعامل الإداري مع المرأة السكرتيرة، الأمر الذي يجعل المدير يتحاشى التعامل مع السكرتيرة، إما بتفويض السلطة، أو بتشكيل لجان عمل، مما يجعل السكرتير أو السكرتيرة بدون عمل معظم الوقت، إن عدم إشغال السكرتير، يعني أنه قد أصبح لديه الوقت الذي يضيعه، وبالتالي لا يستطيع المدير أن يعطي تقويما له، ومما يضاعف حدة هذه المشكلة أن وظائف السكرتيرين لا توجد في بعض الهياكل الإدارية في كثير من المنظمات، وإذا افترض وجودها فإنها بدون مستويات أفقية أو رأسية، لأنها تعد وظائف مساعدة

فقط، ووظائف نهاية لا امتداد لها في سلم الترقيات، وكذلك لا يتم توفير تدريب مستمر لتنمية قدرات السكرتيرين مما يجعلهم يفتقون في بعض الأحيان عاجزين عن فهم ما يدور حولهم من جديد.

4 . التعليم والتدريب:

يزداد الطلب على السكرتيرين، ولكنه في المقابل ينخفض عدد ومستوى البرامج التي تقدمهم في مختلف المستويات المتوسطة، والثانوية، وما بعد المستوى الثانوي، كذلك انخفض عدد الذين يلتحقون بهذه البرامج، مما أُجبر المختصين في التعليم التجاري على إعادة تقويم المناهج و مضاعفة الجهد لاستقطاب الطلاب المتميزين في برامج السكرتارية.

إن القيادات الإدارية في مختلف المستويات تحتاج إلى تعلم فن السكرتارية ومعرفة أعمالها اليومية، لأن الغالبية من هذه القيادات لا تعرف من مهام السكرتير سوى إحضار الماء، والشاي، أو بعض الأوراق، كما أن الآباء والأمهات لا يعرفون عن هذه المهنة إلا القليل، مما يجعلهم لا يشجعون الأبناء على الانخراط فيها، كذلك يحتاج زملاء العمل إلى تعليم، لأن بعضهم قديم بمبادئه التي لم يكن فيها آنذاك سكرتير، وهذه الأمور كلها تمثل ضغوطا على السكرتير تجعله يهرب من هذه المهنة إلى مهنة أخرى.

أما دراسة سلنتي دونالد حول أسباب تدني مستوى برامج إعداد وتأهيل السكرتيرين ما يأتي:

* إن الطلاب ليس لديهم رغبة في أن يكونوا سكرتيرين.

* المنهاج التعليمي والتدريبي لا يواكب الواقع الفعلي لأعمال السكرتارية.

* الاندفاع مقصور على مواصلة الدراسات الجامعية.

* إن الفتيات لا يرغبن في أن يصبحن سكرتيرات.

* إن الطلاب يرغبون بالتخرج بمؤهل أكاديمي، في حين أن السكرتارية مؤهل وظيفي.

وأظهرت الدراسة كذلك، أنه مع زيادة الإعانات الموجهة للتعليم، فإن حظ السكرتيرين أقل مما يمكن تصوره، الأمر الذي جعل المعامل التدريبية شحيحة إن لم تكن معدومة، وإذا توافرت كانت قديمة لا تستجيب لمتطلبات سوق العمل المتجددة، وكانت المباني غير ملائمة والمناهج ضعيفة، وكان الدارس لا يتلقى التدريب المستمر ليكون متطورا وقادرا على تخريج الطلاب الأكفاء، وكانت أيضا برامج التدريب التعاوني ضعيفة ومستواها متدن (العسكر والشهري، 1991).

5. النظرة الإعلامية للسكرتيرين:

لعب الإعلام المقروء وكذلك المرئي دورا في تأصيل النظرة الدونية للسكرتيرين، وفي التقليل من مكانتهم، ومن أهمية الأعمال التي يقومون بها، وأسهما في تشويه صورتهم بالنكت المضحكة التي تتم عن التغليل والغباء، فأجهزة الإعلام لا تذكر عنهم إلا المساوئ والأخطاء، أو لا تذكر إلا قصص من يعمل منهم عند الأغنياء أو الوجهاء أي أن السكرتير لم يأخذ من السمعة والاهتمام ما يأخذه مديره.

6. سوء المعاملة والتسرب الوظيفي:

على الرغم من أنه يدفع للسكرتيرين في بعض المنظمات رواتب جيدة، إلا أنهم لا يبقون في هذا العمل مدة طويلة، وقد بينت دراسة أعدها شارل أمرسون (1991) أن حوالي (75 %) يتركون العمل بسبب المعاملة السيئة لهم من قبل مديريهم، وقد اقترحت الدراسة لإبقاء السكرتيرين مدة طويلة في أعمالهم ما يأتي:

1 . أن تكون العلاقات بين السكرتير والمدير علاقات مفتوحة وبدون أية حواجز .

2 . إعطاء الفرصة للسكرتيرين للتحدث مع مديريهم .

3 . إشراك المدير لسكرتيه في بعض مهامه اليومية .

7 . ضعف الحوافز المادية والمعنوية :

من المعوقات التي يواجهها السكرتيرين في بعض المنظمات العمل لأكثر من مدير واحد، دون أن يكون هناك زيادة في الراتب أو الحوافز، وقد كشفت الدراسة التي أعدها امرسون أن متوسط دخل السكرتير المتخصص ما بين (2500 - 3000) دولار كندي سنويا، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فيبلغ المتوسط حوالي (38.900) دولار، لذلك فإن احتياجات العمل الضرورية تدفع للبحث عن سكرتيرين غير أكفاء الأمر الذي يجعلهم لا يكتسبون الاحترام، وهذا يجعل عملهم مصدر إزعاج ومضايقة لهم من قبل جهات التوظيف. لذلك فهم يرون أنه لا بد من:

1 . الاعتراف بجهودهم في عملهم .

2 . إعطائهم الفرصة للمشاركة في الاجتماعات .

3 . معاملتهم معاملة متساوية مع غيرهم دون تفریق .

وتقد أشارت دراسة أعدها ادورد بيبين (1989 م)، في الولايات المتحدة الأمريكية حول المتطلبات الضرورية لوظائف المستويات العليا، إلى أن السكرتيرين يجب أن يتسلقوا السلم الوظيفي كما يتسلقه المديرون العامون . فالسكرتيرين في المراكز العليا لديهم معارف، ومهارات تشغيلية إدارية و إنسانية، ومهارات حل المشكلات، ومهارات استشارية، وإذا كان المنهاج المدرسي هو العائق فيجب تطويره بشكل يجعل السكرتيرين مؤهلين لأعلى المراكز الوظيفية. كما أشارت هذه الدراسة إلى أن

التخفيضات المالية (الترشيد) على حساب وظائف السكرتارية، يفقدها للكثير من أوجه التقدم و تحقيق الطموحات منها. (العسكر والشهري،1991).

8 . عدم تفهم المديرين للتغيرات السلوكية للسكرتيرين:

أشارت دراسة أعدها مايكل هيرلي (1990) إلى أن هناك عددا من المتغيرات الفسيولوجية و الاجتماعية والثقافية والمادية التي تغير سلوك الأفراد، لذلك لابد لكل مدير من أن يتنبه إلى هذه التغيرات ويقابلها بأساليب تعطي نتائج ايجابية، لأن عدم تفهم المديرين لذلك يزيد من الضغوط على السكرتير التي تجعله يترك العمل بسرعة ويبحث عن عمل آخر.

9 . ظروف بيئة العمل:

تعد بيئة المكتب إحدى العوامل الرئيسة في زيادة أو تدني إنتاجية السكرتير وحبه للعمل، وبعض السكرتيرين يكرهون العمل لأنهم يواجهون معوقات بيئية تتمثل في ضعف الإضاءة، وقدم المبنى، وكثرة أعطال الأجهزة، وعدم توافر التجهيزات اللازمة للعمل.

ولعدم ملائمة البيئة يشعر السكرتيريون بضغوط جسمية وسيكولوجية تسهم في ضعف المعنويات وبالتالي ضعف الأداء، حيث أن راحة البدن تخلف راحة البال والتفكير، وراحة البال والتفكير تخلف العطاء الجيد وحب العمل.

وقد بينت دراسة لبيئة عمل السكرتيرين أعدها مركز البيئة الأمريكي (1991م) أن بعض أماكن العمل مكتومة لضعف التهوية، وهذا يسبب للسكرتيرين الصداع والأمراض التنفسية وغيرها، ويجعلهم يخرجون بكثرة من العمل أو يتغيبون عنه، الأمر الذي يؤدي إلى تعطيل كثير من الأعمال.

10 . عدم توافر فرص للترقية:

- قام بهذه الدراسة الباحثات سندي وكريستين (1992) وبينت هذه الدراسة أن السكرتيرين يشعرون أنهم احتجزوا رهائن في أعمالهم بسبب عدم توافر الفرص الكثير للترقي والتغيير، وإن ليس أمامهم الا الانتقال إلى مكان آخر أو إلى جهة أخرى أو الاستقالة، وهذا الشعور سبب إحباطا في نفوسهم وانعكس سلبا على أدائهم. وبعض الجهات التي أدركت هذه المعوقات تبنت بعض الإجراءات لمواجهتها مثل:

- وضع سلم وظيفي للسكرتيرين.
- وضع أسماء تتناسب والمهام التي يؤديها كل سكرتير.
- تحديد الوصف الوظيفي لكل مهنة في مجال السكرتارية.
- وضع سلم رواتب يراعي المهام والمؤهلات والخبرة.
- رفع معنويات السكرتيرين بإعطائهم حوافز مادية، تأمين على الصحة الخ. (العسكر والشهري، 1991).

قد تم تصنيفها في كتاب زيدان على هذا النحو: (زيدان، 1997).

1- عدم وضوح رؤية المدير لوظيفة السكرتارية

يوجه العديد من المدراء الأوامر للسكرتارية الخاصة بهم وأحيانا تكون ضمن الأمور الإعتيادية التي يقوم بها السكرتارية وأحيانا تكون خارج نطاق عملهم وذلك يعود إلى عدم وضوح رؤية المدير لتلك الوظيفة ومهامها.

2- عدم معرفة السكرتارية للرؤية لتلك الوظيفة

يقوم العديد من الموظفين السكرتارية بالعديد من الأمور التي تكون خارج الأعمال المتفق عليها مع المؤسسة التي يعملون بها وذلك لجهلهم بمهامهم وحقوقهم .

3-عدم تحديدا لمهام الرئيسية لوظيفة السكرتارية

تعتبر عدم تحديد المهام الرئيسية للسكرتير معوق رئيسي في عمله ويؤدي إلى تقصير وإعاقة أداءه بالعمل كما هو مطلوب .

4- عدم تحديد العلاقات الوظيفية بين المدير والسكرتير

إن عدم تحديد العلاقات الوظيفية بين السكرتير والمدير يؤدي إلى إعاقة العمل حيث أنها يجب أن تكون علاقة رسمية وتكون قائمة على الاحترام المتبادل.

5- غياب التحديد الدقيق للأهداف المستقبلية طويلة الأجل لوظائف السكرتارية.

6- المعاكسات في العمل والمضايقات

وقد تكون مثل هذه المضايقات من قبل المدير للسكرتير أو بالعكس وتزداد هذه المضايقات إذا كان المدير والسكرتير من جنسين مختلفين.

7- تحول علاقة عمل المدير مع السكرتيره إلى علاقة حميمة قد يؤثر على الحياة الأسرية منهما كما أنها تؤثر على أداءهما ويؤثر سلبا على إنتاجية المؤسسة.

8- سيطرة شخصية بعض مديري مكاتب على نسبة كبيرة من العاملين.

9- قد تسيطر أو تضيء شخصية السكرتير على شخصية المدير.

ومن وجهة نظر الشهري قسم المعوقات السكرتارية في كتابه إلى :

على الرغم مهنة السكرتارية في بعض المنشآت في تحقيق أهدافها، وعلى الرغم من مواكبتها لمتطلبات الأعمال الإدارية للمدير المعاصر، وازدياد الثقة فيها وبالتالي زيادة الطلب عليها، فقد ظهرت بعض المعوقات التي تحد من كفاءتها، وفيما يأتي أهم هذه المعوقات: (العسكر والشهري، 1991).

1 _ كثرة الأعمال المكتبية

أوجد تعدد الأعمال المكتبية واختلافها في المنظمات الإدارية بسبب إختلاف أنشطتها وحجمها ومهامها ونظرة المديرين إليها، نوعا من البيروقراطية السلبية التي تعيق الإجراءات، وتزيد روتينية العمل، وهذا مخالف لما تهدف إليه الأعمال المكتبية من تسهيل وتبسيط إجراءات العمل وسرعة انجازه.

2 _ زيادة عدد القائمين بالأعمال المكتبية

تم تقسيم أعمال المكتب إلى عدة مهام وظيفية تخصصية كالنسخ، وموظف الاتصالات، و المحفوظات، ومدير المكتب.... الخ وهذا التقسيم خلق لدى القائمين بالأعمال المكتبية نوعا من فقدان الثقة بالنفس، وخلق نوعا من الازدواجية في العمل، وكذلك ظهور صور أخرى من عدم الحماس والأmbالالة أثرت بدورها على سمعة المكتبيين من حيث التسبب، وقلة الإنتاجية، وعدم الكفاءة.

3_ انتفاء صفة المساندة والمساعدة في العمل المكتبي

كثيرا ما أصبح العمل المكتبي في بعض المنظمات الإدارية هدفا في حد ذاته، وذلك نتيجة استقلاليته عن بعض الأعمال الأخرى كالشؤون الإدارية والعلاقات العامة ... مما أفقد العمل المكتبي هويته الأساسية وهي مساعدة المديرين مكتبيا، أي أن الأعمال المكتبية أصبحت في بعض الأحيان إدارات هي نفسها تحتاج إلى مساعدين.

4_ تعقد إجراءات العمل المكتبي

نظرا لكون الأعمال المكتبية تخدم المديرين في الأساس، فأنها تتأثر كثيرا بالتنظيمات الإدارية و إجراءات العمل فيها، ولأن التنظيمات الإدارية مختلفة، وفي بعض الأحيان ذات إجراءات طويلة، فإن ذلك يؤدي إلى تعقيد إجراءات العمل المكتبي، الأمر الذي أوجد صعوبة في تقويم كثير من الأعمال المكتبية التي يقوم بها السكرتيرين .

5_ سوء تنظيم الأعمال المكتبية

تعاني الأعمال المكتبية في المنظمات الإدارية من سوء التنظيم، لأنها تخضع لكثير من الإجهادات التنظيمية التي تسهم كثيراً في إعاقتها عن القيام بالدور المطلوب، فهي تنظيماً إما مطلقة بلا تنظيم، أو مقيدة بتنظيم مركزي يجعل أداءها غير منظم، أو بطيئاً وغير فعال. وحتى تلك التي تخضع لتنظيم إداري لا مركزي تحت إشراف مركزي لا تحظى بالإشراف المناسب.

6_ الاعتقاد الخاطئ بأن الأعمال المكتبية يمكن أن يقوم بها شخص واحد

يعتقد بعض المديرين أنه ليس هناك ضرورة للقدرات والمهارات التي يجب توافرها في أداء العمل المكتبي، ولأن تلك المهارات من السهولة والبساطة بحيث يمكن أن تكتسب خلال أداء العمل، وقد

تسبب هذا الاعتقاد في خلق معوقات في عمليات شغل تلك الوظائف، وفي تقديم الأعمال المكتبية الفعالة.

7 _ تكاليف الأعمال المكتبية

تكاليف الأعمال المكتبية كبيرة بسبب كثرتها وتنوعها وتعدد تجهيزاتها، فهي تتطلب هواتف متطورة، وحاسبات، وفاكسات وشبكات اتصالات كما أن الأمر لا يقف عند هذا وحسب، بل يتطلب متابعة مستمرة للتطورات السريعة الحديثة في مجال العمل المكتبي. ومن المؤكد أن المنظمات التي لديها إمكانيات محدودة ماديا أو بشريا، لا يمكنها تقديم أعمال مكتبية فعالة تحقق الهدف الإداري المنشود منها.

هناك مشاكل اضافية يمكن للسكرتير مواجهتها في العمل من وجهة نظر فريق البحث منها:

1 _ عدم توافر فرص الترقية الوظيفية:

ينظر لوظائف السكرتارية على أنها وظائف ثانوية، ليس لها صفة الديمومة والاستمرار، ولا امتداد لها في سلم الترقيات الوظيفية، وبالتالي لا يوضع لها في الخطط الرئيسية للمنظمات الإدارية خطة تطوير كما هو الحال بالنسبة للمهن الأخرى.

2 _ التدريب غير الفعال:

على الرغم من أن السكرتيرين في المستويات العليا مطالبون بمهارات عالية، إلا أن المؤهلات الجامعية ليست شرطا من شروط التأهيل، ومستوى خريجي برامج الجامعات ضعيف، ومهاراتهم متفاوتة، لأنه يقبل فيها الكثير من ذوي المستويات الدنيا والسلوك غير المنضبط، الأمر الذي زاد من رداءة سمعة السكرتيرين وعمق النظرة الدونية لهم، يضاف إلى ذلك أن عدد برامج التأهيل

للسكرتيرين ينخفض عاما بعد عام، وأن التدريب يعطي باستمرار للإداريين، ولا يعطى للسكرتيرين، كما أنه إذا كان هناك عجز اقتصادي وتطلب الأمر نوعا من الترشيح في الإنفاق فإن الترشيح يكون دائما على حساب السكرتيرين وبرامجهم.

3 _ زيادة فرص الأعمال غير التقليدية:

نظرا لتوافر فرص عمل أخرى في مجالات التعليم ومجالات الإدارة أخرى، فإن عدد السكرتيرين اخذ يتناقص وأخذت رغبتهم تتضاءل وبخاصة أولئك الذين لديهم قدرات لا تعوض. الأمر الذي دفع بالكثير منهم إلى التحول إلى المجالات التعليمية، والإدارية، وغيرها من الأعمال التي لا تتطلب الجهد نفسه وبيرواتب أعلى.

4 _ عدم وجود معايير أو تعريف للوصف الوظيفي:

يبدو أن مصطلح "سكرتير" مصطلح عام، يتيح لكل جهة عمل أن تضع ضمنه الوصف الوظيفي الذي يناسبها، ولا شك أنه في ظل غياب معايير قابلة للقياس سيكون الأمر خاضعا لتفسيرات جهة العمل. وهذا بدوره يمثل إعاقة ليست للسكرتير فقط ولكنها أيضا للإدارة التي يخدمها، فعلى سبيل المثال: هناك سكرتير بمؤهل متوسط، وسكرتير بمؤهل ثانوي، وسكرتير بمؤهل دبلوم، وسكرتير بمؤهل جامعي. من مدارس عامة، ومدارس خاصة، ومدارس مهنية وفنية متخصصة، يؤدون مهمات لا تختلف كثيرا تبعا لاختلاف مؤهلاتهم، إضافة إلى أن جميع المدارس التي تقدم هذه البرامج لا تخضع لمعايير تقويم موحد.

عالمنا اليوم هو عالم التقنية، والأعمال التقنية كالحاسب والفاكس والتلكس والأقراص المكتتزة، تعد من الأعمال المكتبية التي يتطلبها عمل السكرتير اليوم، وحيث أن التعليم الفني للسكرتيرين يعاني من قلة الدعم المادي وكثرة الترشيح في الأنفاق، فإن ذلك انعكس على هذه الطبقة، وجعل السكرتير اليوم أكثر الناس جهلاً بكثير من تقنيات العصر المكتبي، وأفقده الكثير من المهارات التي يحتاجها سوق العمل وقد إنصبت التقنية خصوصاً في العمل المكتبي على ما يؤديه المكتبيون من خدمات مساعدة وذلك لما يتطلبه العمل من توفير دعم إداري لمدير واحد أو أكثر، إلى أن تم التوصل إلى المكتب الآلي (الالكتروني) مكتب المستقبل (مكتب بدون أوراق) .

6 _ الاتصالات:

غالبية السكرتيرين لا ينقلون معاناتهم ولا يعرضون احتياجاتهم العملية ولا حتى الشخصية لمديريهم، إما لأن المديرين لا يستجيبون لهم، أو لأن هناك مشكلة اتصالات وحواجز بينهم وبين مديريهم، ولكون السكرتيرين لا يجدون الاحترام الذي يشعرون أنهم يستحقونه من المديرين، فإنهم يعزفون عن التحدث معهم عن هموم العمل ومعوقاته، وربما يشجعهم على ذلك حرص المديرين على السؤال عن أعمالهم وما يعترضها من معوقات، ومما يزيد الأمر تعقيداً تنامي الشعور لدى الناس بأن السكرتارية عمل وليست مهنة .

7_ فرض سلطة المدير المباشر على السكرتير بأعمال غير ملزم بتنفيذها:

قد يفرض المدير أعمال للسكرتير غير ملزم بتنفيذها ولا تختص بمجال السكرتارية مثل إحضار البريد خارج فترة العمل أو تقضية الزيارات الخاصة للمدير مستغلاً سلطته عليه وتهديده بالطرد أو الخصم.

8_ الوقوع في الإحراج مع المراجعين :

قد يقع السكرتير في الإحراج مع المراجعين الذين يرغبون بمقابلة المدير والبعض ربما يرغب حتى لو اضطر باستعمال القوة ولا يكون هنالك احترام لمكانة مكتب السكرتير .

9_ عدم رغبة المدير بمقابلة بعض الأشخاص مما يدفع السكرتير للكذب خوفاً من المدير.

10_ ضغط المدير المباشر بعد أعمال مستعجلة لا بد من إنجازها بسرعة بحيث لا يتهياً للسكرتير تنفيذها بالسرعة والدقة بنفس الوقت.

11_ هضم حق السكرتير لكل إنجاز يقوم به ويفاجأ بأن عمله لم ينجز بالشكل المطلوب.

12_ من أهم المشاكل التي تواجه السكرتير هو تكديس أوراق العمل على مكتبه بحيث لا يستطيع إفرازها وتقسيمها في ملفات مناسبة.

13_ عندما لم يتوفر مضيف لدى المدير فالبعض من المدراء قد يفاجئ السكرتير بطلب عمل القهوة له أو الشاي مما يدفعه في الإحراج.

14_ إذا فقدت معاملة أو أي حاجة مكتبية سينصب اللوم الأكثر على السكرتير رغم عدم علمه
بمكان المفقود .

1. دراسة (خشان، 2009) عن **المبحث الثاني** في الأجهزة الحكومية بقسمة العربية

السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف إجراءات السكرتارية المتعلقة بالمراتب العلمية والتطبيقية لمراتب
وأملاك السكرتارية ووظائف السكرتارية ومهامها ومواقعها في الهيكل التنظيمي والدور العام

الدراسات السابقة

لسكرتير كمسرد في فريق العمل، السكرتارية المرتبطة بتقنية المكاتب ومهامها
وخدماتها شديدة والمتنوعة والرقمية وتدريبها على أساليب إدارة البريد الإلكتروني للعمل في المكتب
بالإضافة إلى تعريف وظائف السكرتارية وأعداد مناصب الأقسام، تنظيم الاجتماعات والتقارير
والمقررات وإدراجها على طرق المهارات في العلاقات الإنسانية الأساسية للتواصل.

والهدف من ذلك مع جهود المنظمات بالإضافة إلى المهارات والبرامج التي يحتاج لها السكرتير
المتسلط بدرجة عالية وفهم القوانين والأنظمة للعمل التي تهدف إلى تعزيز وتكثيف المعلومات
والمهارات لطالب السكرتارية في المملكة العربية السعودية، وتم التوصل من هذا البحث إلى

الاستنتاجات التالية:

1- يتبع القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية نظام الترقية للترقية لإدارة الإنتاج
والأداء ولكن هناك بعض الصعوبات التي تواجه عمل السكرتارية في الأجهزة الحكومية.

2- هناك مساهمة جيدة من الشركات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص في المملكة والعمل في
إعدادات تقنية ودعم بعض المهام لتدوير المهارات القطاع الخاص في مجالين المساعدة والتدريب

2.2 الدراسات السابقة

2.2.1 الدراسات العربية

1. دراسة (خشان، 2009) معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف بإجراءات السكرتارية المتعلقة بالجوانب العلمية والتطبيقية لمهام وواجبات السكرتارية ووظائف السكرتارية ومفاهيمها وموقعها في الهيكل التنظيمي والدور العام للسكرتير كعضو في فريق العمل، والتدريب على أعمال السكرتارية المرتبطة بتقنية المكاتب وبيئتها وخدمات البريد والهاتف والبرقية وتدريبها على أساليب إدارة المواد اللازمة للعمل في المكتب بالإضافة إلى تعريفه بمبادئ الكتابة وإعداد محاضر الاجتماعات وتنظيم الاجتماعات والتقارير والسفريات وتدريبها على طرق المهارات في العلاقات الإنسانية الأساسية للاتصالات.

والتعامل الفعال مع جمهور المتعاملين بالإضافة إلى المهارات والخبرات التي يحتاج لها السكرتير المتعلقة بإدارة الوقت وفهم القوانين وأنظمة العمل التي تهدف إلى تعزيز وثبيت المعلومات والمهارات لطالب السكرتارية في المملكة العربية السعودية، وتم التوصل من هذا البحث إلى

الاستنتاجات التالية:

1- يتمتع القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية بتوافر البنية التحتية اللازمة لإدارة الإنتاج والأداء ولكن هناك بعض الصعوبات التي تواجه عمل السكرتارية في الأجهزة الحكومية.

2- هناك مستوى جيد من الشراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص في المملكة يتمثل في إعانات نقدية ودعم لوجستي تقدمها الدولة لنشاطات القطاع الخاص في ميادين الصناعة والزراعة

والتجارة والتدريب والتوظيف وحماية المنتجات الوطنية. مما يساعد بشكل أو بآخر في محاولة إلى تخطي المعوقات التي تواجه السكرتارية في معظم الأعمال.

3- لا تزال إدارة الأداء، والإنتاج والخدمات، وأساليب الرقابة المالية والإدارية عليها، ومستوى المتابعة والمساءلة والشفافية في غالبية أجهزة القطاع الحكومي دون المؤمل منها طبقاً للمعايير التي يتطلع إليها ولاة الأمر، وتلك التي يتطلع إليها موظفون السكرتارية بشكل عام.

2. دراسة (العسكر والشهري ، 1991) " معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية "

هدف هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها يأتي تحديد معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، وإيجاد الحلول الممكنة، تنمية الوعي الوظيفي بأهمية السكرتير ، والدور المعاون الذي يقوم به وخاصة لدى المديرين في الأجهزة الحكومية. والخروج بتوصيات ومقترحات تهدف إلى التغلب على معوقات أعمال السكرتارية وترفع مستواها ، ومستوى القائمين بها في الأجهزة الحكومية بالمملكة . وقد استخدم الباحث في اختيار العينة مرحلتين ، المرحلة الأولى بعد أن تم حصر الأجهزة الحكومية في (115) جهازاً ممثلة في الوزارات والمصالح والمؤسسات والهيئات ، تم سحب عينة عشوائية بنسبة (13%) من مجموع الأجهزة الحكومية. وقد بلغت (15) جهازاً حكومياً. والمرحلة الثانية تم تحديد (30) استبانة، لكل جهاز من الأجهزة الحكومية التي تم تحديدها في المرحلة الأولى بواقع (10) استبيانات للمديرين المباشرين للسكرتيرين بكل جهاز و(10) استبيانات للسكرتيرين بكل جهاز و (10) استبيانات للمراجعين المستفيدين من خدمات الجهاز، ليكون مجمل استبيانات البحث (450) استبانة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج منها أن من معوقات السكرتارية بالأجهزة الحكومية وهي: تعدد مجالات اختصاص

السكرتارية وشموليتها وعدم تحديدها بشكل دقيق وفقا لطبيعة عمل وحجم ونشاطات كل جهة حكومية، وعدم وجود وصف وظيفي محدد لمهام السكرتارية بأنواعها المختلفة في الأجهزة الحكومية، و عدم إتاحة فرصة للسكرتيرين في مجالات متعددة للالتحاق بدورات تدريبية مختلفة، عدم توحيد الأساليب التنظيمية المناسبة لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، وعدم توحيد الأسماء الوظيفية، و ضعف الحوافز المادية والمعنوية، و عدم وضوح المعايير التي يستند إليها في ترقية القائمين بأعمال السكرتارية، و عدم ثقة بعض المديرين في الأجهزة الحكومية في كفاءة القائمين بأعمال السكرتارية. و توصلت الدراسة إلى بعض التوصيات لحل المعوقات السكرتارية في الأجهزة الحكومية منها: 1_ ضرورة إيجاد معايير علمية محددة لاختيار السكرتيرين الفعالين في الأجهزة الحكومية 2_ ضرورة إيجاد وصف وظيفي مفصل لكل مهمة من المهام التي يمارسها القائمون بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية 3_ إتاحة الفرصة أمام السكرتيرين للالتحاق بالتدريب المناسب، و زيادة الحوافز المادية والمعنوية لاستقطاب خريجي المعاهد التجارية للعمل في مجال السكرتارية.

3. دراسة (اللوذي والزهراني، 2012) العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين في إمارة الباحة بالمملكة العربية السعودية وتحديد أكثرها تأثيرا الحالة في الأداء الوظيفي، كذلك تحرير إختلاف تأثير هذه العوامل الديمغرافية للعاملين (الإجتماعية، والعمر، ونوع الوظيفية، والخبرة، والمستوى التعليمي). استخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات من جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم

(1025)، حين تم استبعاد (25) فردا.

النتائج كان أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (بيئة العمل، الاتصال الوظيفي، الحوافز، التدريب، القيادة الإدارية) والأداء الوظيفي، كذلك وجود علاقة ايجابية بين كل عامل وحده والأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، والخبرة، والمستوى التعليمي)، بينما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية على الأداء الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية والعمر وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات كان من أهمها توفر بيئة عمل ذات مواصفات عالية وقياسية للعاملين في منطقة إمارة الباحة بما يتناسب مع التطورات الحديثة والتكنولوجيا السريعة، والعمل على تفعيل الاتصال الوظيفي، وطرح القواعد لبناء إدارة المعرفة، وتنويع برامج الحوافز المادية والمعنوية وتفعيلها لما لها من أثر كبير في الأداء الوظيفي، الكلمات الدالة: الأداء الوظيفي، بيئة العمل، الاتصال الوظيفي، نظام الحوافز، التدريب، القيادة الإدارية.

وعلى الرغم أن الدراسة قد تكون بعيدة عن موضوع البحث ألا أن نجد هناك ارتباط حيث أن الدراسة شملت الموظفين والأداء الوظيفي حيث أن السكرتير يعد من هؤلاء الموظفين التي شملتهم هذه الدراسة.

4. دراسة (بحر، أبو سويح، 2010) "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، حيث كانت عناصر المناخ التنظيمي هي "الهيكل التنظيمي"، "نمط القيادة"، "مدى مشاركة العاملين"، "نمط الاتصال"، "طبيعة العمل"، "التكنولوجيا

المستخدمة"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استبانة مؤلفة من (80) فقرة، تم توزيعها عشوائياً على (215) موظفاً وموظفة من العاملين الإداريين بالجامعة، وقد أمكن جمع 180 استبانة صالحة للتحليل، وبلغت نسبة الاستجابة من مجموع الاستبيانات الموزعة 83.7%، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها والوصول إلى النتائج التالية:

1. أظهرت الدراسة توجهاً عاماً نحو الموافقة على توافر مناخ تنظيمي إيجابي في الجامعة الإسلامية.

2. وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين توافر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة الإسلامية.

3. أظهرت الدراسة أن هناك مستوى جيد جداً من الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة الإسلامية.

4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ في آراء أفراد العينة حول

درجات تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين تعزى للجنس والعمر والمؤهل العلمي ولمكان العمل.

وقدمت الدراسة عدة توصيات أهمها:

1. ضرورة أن تولي إدارة الجامعة اهتماماً خاصاً بجميع عناصر المناخ التنظيمي باعتباره

متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين، مما سيؤدي إلى ارتفاع الروح

المعنوية لهم وزيادة ولائهم وانتمائهم للجامعة.

2. تطوير الجامعة للهيكل التنظيمية وتصميم هياكل جديدة تتسم بالمرونة وذلك لتتمكن من تعزيز قدرتها على التكيف مع الظروف الطارئة والمستجدات الخارجية والظروف البيئية التي تواجهها.

3. تعزيز القيادة الداعمة والمدركة لاحتياجات العاملين والتي تعمل على توفير هذه الاحتياجات لتمكن العاملين من القيام بأعمالهم والواجبات المطلوبة منهم على أكمل وجه.

على الرغم من هذه الدراسة قد تكون بعيدة عن موضوع البحث إلا أن هذه الدراسة قد غطت أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة كما نجد أن السكرتير يعد أحد هؤلاء الموظفين الإداريين الذين شملهم البحث هنا نحن بصدد دراسة السكرتير وأدائه في الجامعات والأمور التي تؤثر على أدائه.

2.2.2 الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Akpomi، Ordu، 2009)

" Modern office technology and the secretary's productivity in private business organizations".

قام الباحثان بعمل الدراسة على عينة تبلغ (40) منظمة أعمال خاصة تم اختيارها بشكل عشوائي و قد قاموا بإخضاع (40) سكرتير لهذه الدراسة، وتهدف هذه الدراسة بشكل أساسي في التعرف على أوضاع العمل في المنظمات الأعمال الخاصة في نيجيريا و مدى استخدام الأدوات والأجهزة المكتبية الحديثة في عمل السكرتارية ومدى تأثير استخدامها على إنتاجية السكرتير. وعملت هذه الدراسة لفحص الفرضيات التالية: أولاً: المعدات والأدوات المكتبية الحديثة غير متوافرة في

منظمات الأعمال الخاصة، ثانياً: إن السكرتارية في المنظمات الخاصة لا تستخدم الأدوات و المعدات المكتبية الحديثة في العمل، ثالثاً: إن هناك علاقة بين استخدام الأدوات والمعدات المكتبية الحديثة وبين إنتاجية السكرتير.

وقد استخدموا في هذه الدراسة ثلاث أدوات قياس، وهي (MOTA) والمتعلقة بمدى توفر التكنولوجيا و المعدات المكتبية الحديثة في المنظمة، و (MOTSU) مدى استخدام السكرتير لتكنولوجيا و المعدات المكتبية الحديثة، و (MOTSP) والمتعلقة بمدى تأثير استخدام التكنولوجيا والمعدات المكتبية الحديثة على إنتاجية السكرتير. وقد توصلوا إلى مجموعة من النتائج منها إن معظم منظمات الأعمال الخاصة يتوافر فيها تكنولوجيا والمعدات المكتبية الحديثة ضمن المدى المطلوب، إن هناك موظفين في السكرتارية لا يستخدمون التكنولوجيا والمعدات المكتبية كما يجب، وإن هناك علاقة وثيقة بين استخدام التكنولوجيا والمعدات المكتبية الحديثة وبين إنتاجية السكرتارية. وقد خرجت هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

أولاً: يجب على منظمات الأعمال الخاصة أن تعمل على توفير التكنولوجيا والمعدات المكتبية الحديثة المتوفرة في السوق من أجل زيادة إنتاجية الموظفين السكرتارية.

ثانياً: يجب على منظمات الأعمال الخاصة أن تعمل على توفير برامج التدريب الملائمة لموظفيها لاكتسابهم المهارات المطلوبة لاستخدام مثل هذه التكنولوجيا والمعدات المكتبية الحديثة.

ثالثاً: يجب على منظمات الأعمال الخاصة أن تعمل على توفير الفرص لموظفين السكرتارية للقيام بمهامهم الإدارية.

"Computer Literacy in Secretarial Practice in Nigeria : A Dipstick Paper" .

قام بهذه الدراسة قسم المناهج والدراسات تكنولوجيا التعليم في جامعة ايلورين، بحثت هذه الدراسة في ممارسة السكرتارية في مؤسسات التعليم العالي في نيجيريا، فإنه يحاول تسليط الضوء على الابتكارات التكنولوجية وتأثيرها على المهارات وكفاءات السكرتيرين كما قام الباحث في هذه الدراسة بتعداد بعض الوظائف السكرتير التي تسهل تشغيل يوما بعد يوم للدائرة. على سبيل المثال، وزير في كلية التعليم أو في جامعة يقوم بتنفيذ مهام منها، تدوين الملاحظات من رئيس الإدارة. تدوين محاضر الاجتماعات، تنظيم المعلومات الإدارية كذلك أشار الباحث في هذه الدراسة إلى كيف يمكن التعامل معها من خلال الحاسوب فإنه يساعد مكتب السكرتير العام لتصبح ذات كفاءة في مهامه. والغرض من هذه الدراسة كيف يمكن تعزيز عمل السكرتير على الامور المحوسبة ، واستخدام الحاسوب في كافة أعماله .

حيث توصلت الدراسة أن أبرز المشاكل التي تواجهها السكرتارية، حتى الآن فإن العديد من المهام التي يؤديها الأمناء في مؤسسة التعليم العالي يتم القيام بها يدويا.

في دراسة حديثة قامت بها هذا الباحث تم اكتشاف أن أكثر من 60% من الوظائف التي تؤديها السكرتيرين لا تكون محوسبة وعادة ما تسبب عدة مشاكل منها عدم القدرة على توفير المعلومات لرؤسائهم في أسرع وقت، كما توصلت ضرورة استخدام أجهزة الحاسوب من قبل السكرتيرين لتسهيل العديد من مشاكلهم، يمكن إبقاء في الحاسوب كافة سجلات مهام السكرتارية وجاءت

توصيات الباحث إلى ضرورة تدريب السكرتيرين في مؤسسات التعليم العالي في نيجيريا. ويمكن أن يتم هذا من خلال التدريب أثناء الخدمة وقبل استخدام خدمة الحاسوب في المكتب.

3.دراسة

(1989, Ferguson)

" Who Solved the Secretary Problem ? "

هدفت الدراسة إلى حل مشكلة السكرتارية، وتعرف أيضا باسم مشكلة أفضل اختيار. ظهرت هذه المشكلة في أواخر 1950 وأوائل 1960، وبعدها قد تمت دراسة المشكلة على نطاق واسع في مجال احتمال تطبيق، والإحصاءات، ونظرية اتخاذ القرار.

والشكل الأساسي لهذه المشكلة هو ما يلي: تخيل مسئول على استعداد لتوظيف أفضل المتقدمين لوظيفة السكرتارية، وتجرى مقابلات مع كل المتقدمين واحدة تلو الأخرى في ترتيب عشوائي، ويجب اتخاذ القرار فورا بعد إنهاء المقابلة لكل متقدم للوظيفية إما قبول الطلب الوظيفية أو رفضه والقرار لا رجعية فيه، ويبقى السؤال هو حول الإستراتيجية المثلى (القاعدة) لاختيار أفضل مقدم طلب للوظيفية بين المتقدمين.

توصل الباحث في هذه الدراسة إلى حلول الحل الأول رفض المتقدمين عن بعد المقابلة من دون التوقف عند الاختيار، ثم مقدم طلب الوظيفة الأول هو أفضل من كل مقدم طلب وظيفة حتى الآن، (احتمال أن يتم تحديد أفضل مقدم طلب 9 وظيفة) وهذا تسمى إستراتيجية القاعدة توقف، أو الأمثل التقريبي (سياسة الأمثل) ويختار المرشح الأفضل حوالي 37% من الوقت بغض النظر عن عدد المقدمين لطلب الوظيفية.

رفض بصورة قاطعة أول 37% من المرشحين ومن ثم تحديد المرشح الأول (إذا ظهرت) وهذا هو أفضل من جميع المرشحين السابقين. لدينا احتمال العثور على أفضل المرشحين هو نحو 37%.

و الحل الثاني : يمكن حل هذه المشكلة وعدة تعديلات بطريقة مباشرة من قبل خلاف خوارزمية والذي يسمح أيضا للتطبيقات الأخرى. تعديلات لمشكلة السكرتارية والتي يمكن حلها عن طريق هذه الخوارزمية تشمل العشوائية المتوفرة من قبل المقدمين، كما تطرقت الدراسة إلى آراء بعض العلماء الذين تحدثوا عن مشكلة السكرتارية مثل آرثر كلي و يوهانس كليير.

4. دراسة (CLARK , 1997)

"WHAT IT MEANS TO BE A SECRETARY AS PERCEIVED BY FIRST-YEAR INFORMATION SPECIALIST STUDENTS"

تم القيام بهذه الدراسة على طلاب سنة أولى في جامعة ليثبريدج من شهر يناير لشهر ابريل عام 1997 الذين اختاروا السكرتارية كمهنة لهم لمعرفة ما إذا كانوا على دراية بالمسؤوليات الجديدة للقائمين بأعمال السكرتارية في بيئة العمل الجديدة أم لا، نتيجة تغير فلسفة عالم الأعمال ومن ضمنها التطوير التكنولوجي و التقني، بالإضافة إلى تغير إجراءات الأعمال التجارية والعولمة وسوق الأعمال العالمي.

وقد سعت الدراسة لمعرفة فيما إذا كان الطلاب الذين اختاروا عمل السكرتير كمهنة لهم على علم تام بالتغيرات و المهارات اللازمة للقيام بأعمال السكرتيرة في بيئة عمل اليوم وكيفية إدراك طلاب مهنة السكرتارية هذه التغيرات.

وقد أجريت الدراسة على 66 طالب، 64 منهم من الإناث و 2 من الذكور، وبينت الإحصاءات الأولية لهذه الدراسة بأن تصوراتهم لأعمال السكرتارية قد عفى عليها الزمن وتقليدية وبينت أنهم ليسوا على معرفة جيدة بالتقنيات الجديدة المستخدمة في الأعمال، لذا تم اخضاع الطلاب لبرنامج تدريبي لمدة أربعة أشهر لتدريبهم على استخدام برامج مايكروسوفت أوفيس، بعد هذا التدريب تم إجراء مسح جديدة و أوضحت النتائج تغيير تصوراتهم وأن الطلاب أصبحوا أكثر دقة على انجاز فيما يطلب منهم، وبالتالي نظرتهم التقليدية للمهنة السكرتيرية تغيرت.

وقد أوصت الدراسة إلى تغيير بعض المناهج الدراسية في جامعة ليثيريدج في تخصص السكرتارية لمواكبة التغيرات التي تحصل في عالم الأعمال وإكساب الطلبة المهارات والمعرفة المطلوبة لتأدية أعمالهم على أكمل وجه عند ممارستهم لأعمال السكرتارية.

5. دراسة

(2010,IGBINEDION)

"KNOWING THE GRADUATE OFFICE SECRETARY "

تمت هذه الدراسة على سكرتير مكتب الدراسات العليا كنوع من أنواع السكرتارية وهي السكرتارية التنفيذية في نيجيريا وذكر بأنها وظيفة داعمة تتطلب قدرا كبيرا من المبادرة وسعة الحيلة لتحقيق النجاح كما ذكر ان السكرتير ضروري أن يكون متمكن من المهارات المكتبية والقدرة على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات في نطاق مسؤوليته. إن التعريف المذكور أعلاه يؤكد على حقيقة أن العلاقة بين العمل بين السكرتير التنفيذي والتنظيمي يجب أن تكون ممتازة بالنسبة للمنظمة أن تزدهر وتتجح و من الضروري أن ينظر إلى السكرتير باحترام مع الإشارة إلى هذه المهام الشاقة

التي تؤثر على نجاح المنظمة. وهناك فكرة خاطئة خطيرة حول من هو السكرتير الصحيح في نيجيريا على الرغم من العديد من تعاريفه. وذلك لأن شخصية السكرتير تم تحريفها. هناك العديد من المفاهيم التي خفضت من صورة السكرتير و بالتالي تثبيط الكثير من الناس الذين أحب أن تولى مثل هذه المهنة. أي أن خريج السكرتارية هو ليس فقط من يجلس وراء الكاتبة أو الطابعة فقط وإنما هو شخص لديه مواصفات معينة حتى يعطى هذا اللقب.

والغرض من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على هذه الواجبات التنفيذية السابقة هو لإثبات أن حقيقة أنه ليس مجرد شخص يجلس وراء جهاز الكمبيوتر لديه القدرة على وظيفة سكرتير مكتب. ولديه مواصفات خاصة. وهناك واجبات مهمة جداً أن لا يمكن أن تترك لأحد دون الخلفية المطلوبة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

_ لقد عانى فريق البحث من قلة الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تعالج مواضيع تهم عمل السكرتاريا أو تبحث مشاكلهم. وقد عمل الفريق جاهداً بالحصول على الدراسات التي تم ذكرها في البحث.

_ نلاحظ أن الدراسات السابقة تفتقر للتركيز على عينة السكرتاريا تحديداً، بل كانت الأبحاث تتطرق لموضوع إداري معين، بينما عينة الدراسة شملت السكرتيرات والسكرتيرين كأفراد مشمولين ضمن عينة الدراسة.

_ كما نلاحظ أن هناك دراسات قد تكون بعيدة قليلاً عن موضوع الدراسة إلا أننا نجد أنها تطرقت إلى الموظفين الإداريين في المؤسسات حيث يعتبر السكرتير من ضمن تصنيف الموظفين

الإداريين في المؤسسات وخاصة الجامعات وقد يتعرض إلى نفس المشاكل والظروف التي يتعرض لها أي موظف آخر.

ما يميز هذه الدراسة

هو تركيزها على عينة السكرتيرات بشكل خاص، وفي هذه الدراسة ركز على موضوع مهم جدا وهو المعوقات التي تؤثر على عمل السكرتاريا، بالإضافة لتركيزها على قطاع هام جداً في المجتمع هو قطاع الجامعات.

الطريقة والإجراءات

يشاول هذا الفصل وصفًا كاملًا ونفسيًا لطريقة والإجراءات التي قام بها الباحثون لتفويض هذه الدراسة وشمل وصفًا من الدراسة، والذوات، وجمع البيانات والمعلومات، ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة والنتائج الإحصائية.

3.1 منهج الدراسة:

الفصل الثالث

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر والتي تتمثل في المعلومات التي توافرت حول المشاركة في المجتمعات القسطنطينية في محافظة أربيل، ويهدف النتائج لتوضيح أسباب كون النتائج غير ما هو عليه، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

3.2 أدوات جمع البيانات والمعلومات:

الطريقة والإجراءات

1- بيانات ومعلومات أولية: تم الحصول على الكتب والمجلات والدراسات السابقة.

2- بيانات ومعلومات أولية: تم الاعتماد فيها على الاستبانة.

تم تفسير نتائج استبانة عينة من الدراسة، وقد مرت عملية تطوير الاستبانة بعدة مراحل:

(1) سبباً من استبانة الاستبانة بشكل أولي بعد أن تم الاطلاع على الكتب والدراسات السابقة.

(2) عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة المتخصصين بموضوع الدراسة، وبناءً على عملية

التحسين تم تعديل بعض أسئلة وفقرات الاستبانة.

(3) توزعت الأسئلة من قسمين القسم الأول يحتوي على معلومات عامة عن المستجيب أما القسم

الثاني فيشتمل من 45 فقرة تتعلق بالمعلومات التي نأجدها المتكررة في المجتمعات

يتناول هذا الفصل وصفا كاملا ومفصلا للطريقة والإجراءات التي قام بها الباحثون لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف من الدراسة، وأدوات جمع البيانات والمعلومات، ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة والتحليل الإحصائي.

3.1 منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر والتي تتمثل في المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل، ويحلل النتائج ليفسر سبب كون النتائج على ما هو عليه، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

3.2 أدوات جمع البيانات والمعلومات:

1_ بيانات ومعلومات ثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمقالات والدراسات السابقة.

2_ بيانات ومعلومات أولوية: تم الاعتماد فيها على الاستبانة.

تم تصميم استبانة خصيصا لغرض الدراسة، وقد مرت عملية تطوير الاستبانة بعدة مراحل:

(1) صياغة أسئلة الاستبانة بشكل أولي بعد أن تم الاطلاع على الكتب والدراسات السابقة.

(2) عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة المتخصصين بموضوع الدراسة، وبناء على عملية

التحكيم تم تعديل بعض أسئلة وفقرات الاستبانة.

(3) تكونت الأداة من قسمين الأول يحوي معلومات عامة عن المستجيب، أما القسم

الثاني فيتكون من 45 فقرة تتعلق بالمعوقات التي يواجهها السكرتير/ة في الجامعات

الفلسطينية في محافظة الخليل. الإجابة عن كل فقرة تكون باختيار واحد من خمسة خيارات هي: موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة. والملحق رقم (1) يبين الأداة بصورتها.

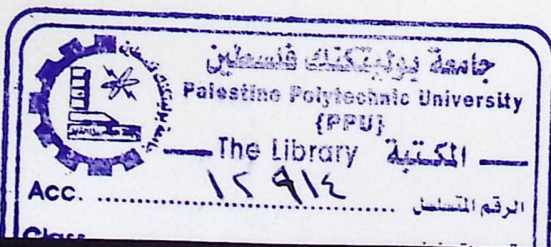
(4) وقد قسمت الاستبانة لقسمين الأول يتناول معلومات ديمغرافية حول معبئ الاستبانة للاستعانة بها في ربط هذه المتغيرات مع معوقات عمل السكرتارية (المعوقات الاجتماعية_ المعوقات النفسية_ المعوقات البيئية_ المعوقات الفنية_ المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه أو السكرتيرة نفسها_ المعوقات التنظيمية) والقسم الثاني تضمن أسئلة عن هذه المعوقات .

3.3 صدق أداة الدراسة

صدق الأداة: للتحقق من صدق الأداة تم عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، حيث طلب منهم إبداء رأيهم في مدى ملائمة الأداة للهدف الذي وضعت من أجله وكذلك في مناسبة الفقرات للمجتمع قيد الدراسة وهل الصياغة مناسبة أم لا، وبعد إبداء الملاحظات خرجت بالصورة النهائية.

3.4 صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، والصدق ببساطة هو أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض انه يقيسها، وقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون "Pearson" لإيجاد العلاقة بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال أو القسم الذي تنتمي إليه.



جدول رقم (3.1)

معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الأول " المعوقات التنظيمية " مع الدرجة الكلية له

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.717	.000
2	0.62	.000
3	0.791	.000
4	0.611	.000
5	0.756	.000
6	0.548	.000
7	0.684	.000
8	0.585	.000
9	0.704	.000
10	0.643	.000
11	0.7	.000
12	0.688	.000
13	0.603	.000

يتضح من جدول رقم (3.1) أن قيم معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المعوقات التنظيمية مع الدرجة الكلية له دالة إحصائية, مما يؤكد أن جميع فقرات هذا القسم صادقة وتقيس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (3.2)

معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الثاني " المعوقات التقنية/الفنية " مع الدرجة الكلية له

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1 لا تتوفر الأدوات و المعدات المكتبية اللازمة للقيام بأعمال السكرتارية بشكل فعال	.823	.000
2 يعاني السكرتير/ة من قلة برامج التدريب على استخدام الأدوات المكتبية الحديثة	.842	.000
3 يعاني السكرتير/ة من عدم القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية	.945	.000
4 يعاني السكرتير /ة من عدم القدرة على العمل بكفاءة باستخدام أنظمة المعلومات الحديثة	.886	.000
5 لا يتلقى السكرتير/ة التدريب الكافي على استخدام أنظمة المعلومات	.898	.000
6 يعاني السكرتير/ة من عدم تبنيها/ها لطرق و أساليب جديدة في العمل في مكتبه	.794	.000

يتضح من جدول رقم (3.2) أن قيم معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المعوقات التقنية/الفنية مع الدرجة الكلية له دالة إحصائية, مما يؤكد أن جميع فقرات هذا القسم صادقة و تقيس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (1.3)

معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الثالث " المعوقات الاجتماعية " مع الدرجة الكلية له

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارة	
.000	.822	يعاني السكرتير/ة من النظرة الدونية التي ينظرها المجتمع إلى موظف/ة السكرتارية	1
.000	.716	هناك تشويه لصورة السكرتير/ة في الإعلام من خلال النكت التي تطلق عليهم أو الرسومات الكاريكاتيرية أو صورتهم في الأفلام	2
.000	.835	يعاني السكرتير/ة من مضايقات و معاكسات أثناء العمل	3
.000	.479	يعاني السكرتير/ة من قلة التواصل الاجتماعي مع العائلة و الأصدقاء بسبب طول ساعات العمل	4
.000	.798	يعاني السكرتير/ة من تدخلات في الأمور الشخصية من قبل زملاء العمل	5
.000	.623	ثرثرة الزملاء في المكتب تعيق من العمل بالشكل المطلوب	6

يتضح من جدول رقم (3.3) أن قيم معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المعوقات الاجتماعية مع الدرجة الكلية له دالة إحصائية، مما يؤكد أن جميع فقرات هذا القسم صادقة و تقيس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (3.4)

معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الرابع " معوقات بيئة العمل " مع الدرجة الكلية له

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1 يعاني السكرتير/ة بسبب طبيعة المكتب المفتوح الذي تعمل به	.760**	.000
2 لا يتلاءم المكتب مع طبيعة عمل السكرتاريا	.769**	.000
3 يعاني السكرتير/ة من سوء الإضاءة في المكتب	.857**	.000
4 يعاني السكرتير/ة من سوء التهوية و الروائح الكريهة في المكتب	.828**	.000
5 يعاني السكرتير/ة من ضيق المكتب	.840**	.000
6 يعاني السكرتير/ة من قلة التدفئة و التكييف في مكان العمل	.721**	.000
7 يعاني السكرتير/ة من الإزعاج و الضجيج في المكتب	.755**	.000
8 يعاني السكرتير/ة من كثرة تنقلات مكان العمل بفترات زمنية قصيرة	.691**	.000

يتضح من جدول رقم (3.4) أن قيم معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات معوقات بيئة العمل مع الدرجة الكلية له دالة إحصائية, مما يؤكد أن جميع فقرات هذا القسم صادقة وتقيس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (3.5)

معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم الخامس " المعوقات النفسية " مع الدرجة الكلية له

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1 يشعر السكرتير/ة من عدم الراحة النفسية في العمل	.859**	.000
2 يعاني السكرتير/ة من الضغط النفسي بسبب ازدحام العمل	.862**	.000
3 يعاني السكرتير/ة من الضيق و الانزعاج بسبب عدم تقدير عمله/ها من قبل رؤساء العمل	.854**	.000
4 هناك شعور بالملل بسبب روتين عمل السكرتاريا	.835**	.000
5 يعاني السكرتير/ة من عصبية زائدة بسبب ضغوطات العمل	.758**	.000

يتضح من جدول رقم (3.5) أن قيم معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المعوقات النفسية مع الدرجة الكلية له دالة إحصائية, مما يؤكد أن جميع فقرات هذا القسم صادقة وتقيس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (3.6)

معامل ارتباط كل عبارة من عبارات القسم السادس " معوقات تتعلق بالسكرتير نفسه " مع الدرجة

الكلية له

مستوى الدلالة	معامل الارتباط		
.000	.744**	يعاني السكرتير/ة من قلة الثقة بمؤهلاته و قدراته	1
.000	.753**	يعاني السكرتير من الخوف من الفشل بأداء العمل	2
.000	.771**	يعاني السكرتير/ة من عدم التركيز بالعمل بسبب عدد المراجعين	3
.000	.790**	يعاني السكرتير/ة من عدم الراحة بسبب انعدام الخصوصية بالعمل	4
.000	.837**	يعاني السكرتير/ة من عدم امتلاكه مهارات اتصال و تواصل جيدة بالعمل	5
.000	.822**	يعاني السكرتير/ة من قلة الانسجام بالعمل مع الزملاء بالمؤسسة	6

يتضح من خلال جدول رقم (3.6) و الجداول السابقة له أن جميع معاملات الارتباط "Pearson

" بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة ودرجة القسم الذي تنتمي إليه هي قيم موجبة الإشارة وله

دالة إحصائية، وهذا يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة اتساق داخلي عالية.

3.5 ثبات الأداة:

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من

مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج

الإستبانة وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال

فترات زمنية معينة.

وقد تحقق فريق البحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما في الجدول الآتي.

جدول رقم (3.7)

قيم معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لفقرات الاستبانة في مجتمع الدراسة الحالي

معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	العبارة	
.963	هناك عدم وضوح بالوصف الوظيفي لعمل السكرتير/ة	1
.963	لا يتلق السكرتير/ة زيادة مالية سنوية مع الخبرة العملية التي يكتسبها السكرتير أثناء فترة عمله.	2
.963	لا يتلق السكرتير/ة زيادة مالية سنوية مع زيادة المؤهل العلمي التي يكتسبها السكرتير /ة أثناء فترة عمله/ها	3
.963	هناك نقص في المكافآت و الحوافز المادية كمكافأة على الأعمال الإضافية التي تقوم بها	4
.963	لا يتلق السكرتير/ة المحفزات المعنوية عن أدائه/ها الجديد في العمل	5
.963	يعاني السكرتير/ة من عدم توافر فرص للترقية الوظيفية	6
.964	لا يترقى السكرتير/ة بالمنصب الوظيفي بعد اكتسابه مؤهل علمي أعلى	7
.963	لا يتم إشراك السكرتير/ة في حضور بعض الاجتماعات	8
.963	يعاني السكرتير/ة من تدخل المدراء في أعمالهم و القيام بأعمال مكتبية من اختصاص السكرتير	9
.963	هناك تعقيد في إجراءات العمل المكتبي الذي يتأثر بالتنظيم الإداري في الجامعة.	10
.962	لا يتم إشراك السكرتير/ة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله/ها	11
.963	هناك استغلال من قبل المدراء للسكرتير/ة للقيام بأعمال شخصية للمدير	12

13	يتراجع أداء عمل السكرتير/ة بعد ساعات معينة بسبب طول ساعات العمل.	.963
14	لا تتوفر الأدوات و المعدات المكتبية اللازمة للقيام بأعمال السكرتارية بشكل فعال	.962
15	يعاني السكرتير/ة من قلة برامج التدريب على استخدام الأدوات المكتبية الحديثة	.963
16	يعاني السكرتير/ة من عدم القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية	.962
17	يعاني السكرتير /ة من عدم القدرة على العمل بكفاءة باستخدام أنظمة المعلومات الحديثة	.962
18	لا يتلقى السكرتير/ة التدريب الكافي على استخدام أنظمة المعلومات	.963
19	يعاني السكرتير/ة من عدم تبنيه/ها لطرق و أساليب جديدة في العمل في مكتبه	.962
20	يعاني السكرتير/ة من النظرة الدونية التي ينظرها المجتمع إلى موظف/ة السكرتارية	.963
21	هناك تشويه لصوره السكرتير/ة في الإعلام من خلال النكت التي تطلق عليهم أو الرسومات الكاريكاتيرية أو صورتهم في الأفلام	.964
22	يعاني السكرتير/ة من مضايقات و معاكسات أثناء العمل	.963
23	يعاني السكرتير/ة من قلة التواصل الاجتماعي مع العائلة و الأصدقاء بسبب طول ساعات العمل	.965
24	يعاني السكرتير/ة من تدخلات في الأمور الشخصية من قبل زملاء العمل	.962
25	ثرثرة الزملاء في المكتب تعيق من العمل بالشكل المطلوب	.963
26	يعاني السكرتير/ة بسبب طبيعة المكتب المفتوح الذي تعمل به	.963
27	لا يتلاءم المكتب مع طبيعة عمل السكرتاريا	.962
28	يعاني السكرتير/ة من سوء الإضاءة في المكتب	.962
29	يعاني السكرتير/ة من سوء التهوية و الروائح الكريهة في المكتب	.963

30	يعاني السكرتير/ة من ضيق المكتب	.963
31	يعاني السكرتير/ة من قلة التدفئة و التكييف في مكان العمل	.963
32	يعاني السكرتير/ة من الإزعاج و الضجيج في المكتب	.963
33	يعاني السكرتير/ة من كثرة تنقلات مكان العمل بفترات زمنية قصيرة	.962
34	يشعر السكرتير/ة من عدم الراحة النفسية في العمل	.962
35	يعاني السكرتير/ة من الضغط النفسي بسبب ازدحام العمل	.962
36	يعاني السكرتير/ة من الضيق و الانزعاج بسبب عدم تقدير عمله/ها من قبل رؤساء العمل	.962
37	هناك شعور بالمثل بسبب روتين عمل السكرتاريا	.963
38	يعاني السكرتير/ة من عصبية زائدة بسبب ضغوطات العمل	.963
39	يعاني السكرتير/ة من قلة الثقة بمؤهلاته و قدراته	.962
40	يعاني السكرتير من الخوف من الفشل بأداء العمل	.963
41	يعاني السكرتير/ة من عدم التركيز بالعمل بسبب عدد المراجعين	.963
42	يعاني السكرتير/ة من عدم الراحة بسبب انعدام الخصوصية بالعمل	.962
43	يعاني السكرتير/ة من عدم وجود مهارات اتصال و تواصل جيدة بالعمل	.962
44	يعاني السكرتير/ة من قلة الانسجام بالعمل مع الزملاء بالمؤسسة	.962

يتضح من الجدول (3.7) أن جميع مجالات الاستبانة تتمتع بقيمة ثبات عالية جدا، وارتفاع قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ Alpha – Cornbach حيث تراوحت القيم لمعامل الثبات ما بين (

0.962 - 0.965) ، حيث بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.963) مما يؤكد على أن أداة الدراسة ذات معامل ثبات مرتفع جدا.

3.6 مجتمع الدراسة:

مجتمع هذه الدراسة يتكون من السكرتيرين/ات كافة العاملين في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل وتشمل (جامعة الخليل والبالغ عددهم (22) سكرتير/ة، وجامعة بوليتكنك فلسطين والبالغ عددهم (21) سكرتير/ة، وجامعة القدس المفتوحة بفروعها الخليل - دورا - يطا والبالغ عددهم (6) سكرتير/ة)، وبلغ المجموع الكلي لافراد مجتمع الدراسة (49) حسب إحصائيات دوائر الموارد البشرية في الجامعات المذكورة .

3.7 خصائص مجتمع البحث:

لقد حدد فريق البحث خصائص عينة الدراسة من خلال البيانات المتنوعة التي تخص المعلومات الشخصية التي ذكرها أفراد عينة الدراسة في الإجابة عن البيانات الأولية في الاستبانة والتي تشتمل على الخصائص التالية:

- أ. جنس مجتمع البحث.
- ب. أعمار مجتمع البحث.
- ج. سنوات الخبرة في العمل.
- د. المؤهل العلمي مجتمع البحث.
- هـ. المسمى الوظيفي مجتمع البحث.

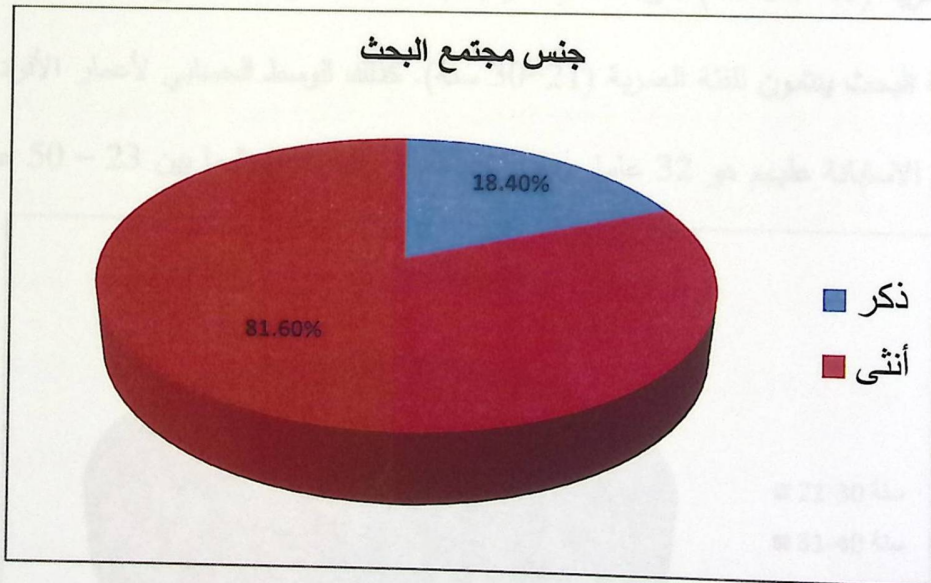
(أ) جنس مجتمع البحث

جدول رقم (3.8) يبين جنس عينة البحث

جدول رقم (3.8) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	9	18.4
أنثى	40	81.6
المجموع	49	100.0

يبين الجدول (3.8) أجناس الأفراد الذين تم توزيع الإستبيانات عليهم، وبناء عليه كان عدد الذكور 9 وبنسبة 18.4% أما بالنسبة للإناث كان عددهم 40 وبنسبة 81.6%، ومن هذا يتضح أن الغالبية العظمى من مجتمع البحث هم من الإناث. ويمكن تفسير هذا الأمر بارتباط وظيفة السكرتارية اجتماعيا على أنها وظيفة تتناسب للإناث أكثر من الذكور.



شكل رقم (3.1) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

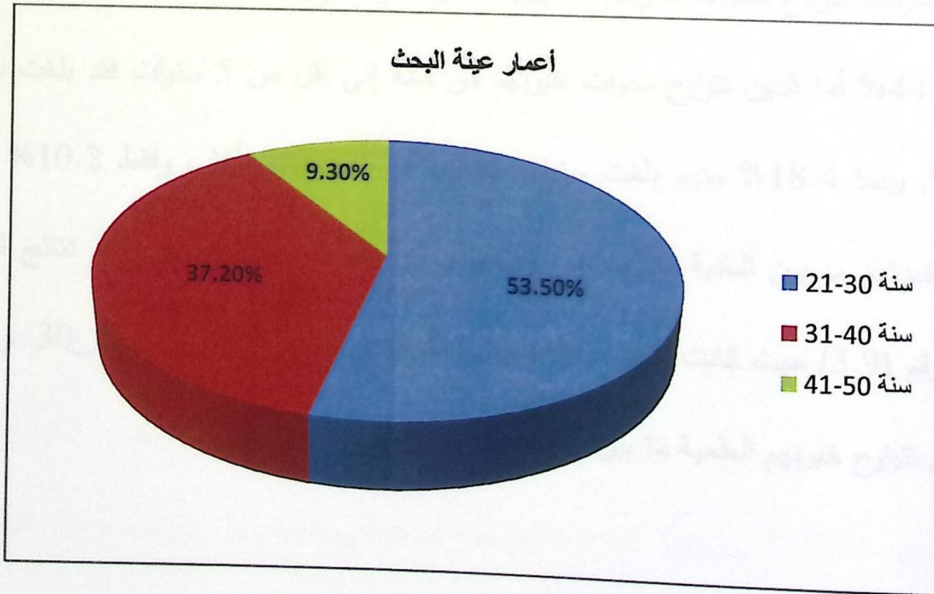
(ب) أعمار مجتمع البحث

جدول (3.9) يبين أعمار مجتمع البحث

جدول (3.9) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
30-21 سنة	23	53.5
40-31 سنة	16	37.2
50-41 سنة	4	9.3
المجموع	43	100.0

يبين الجدول رقم (3.9) أعمار الأفراد الذين تم توزيع الاستبيانات عليهم، وبناء عليه كان عدد الأفراد الذي ينتمون إلى الفئة العمرية (30-21 سنة) 23 فرد ونسبة 53.5% أما بالنسبة للذين يقعون في الفئة العمرية (40-31) كان عددهم 16 ونسبة 37.2%، وأخيرا الذين ينتمون للفئة العمرية (50-41 سنة) كان عددهم 4 و بنسبة 9.3%، من هذا يتضح أن الغالبية العظمى من عينة البحث ينتمون للفئة العمرية (30-21 سنة). كذلك الوسط الحسابي لأعمار الأفراد الذين تم توزيع الاستبانة عليهم هو 32 عاما، و قد تراوح أعمار عينة الدراسة ما بين 23 - 50 عاما.



شكل (3.2) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب العمر

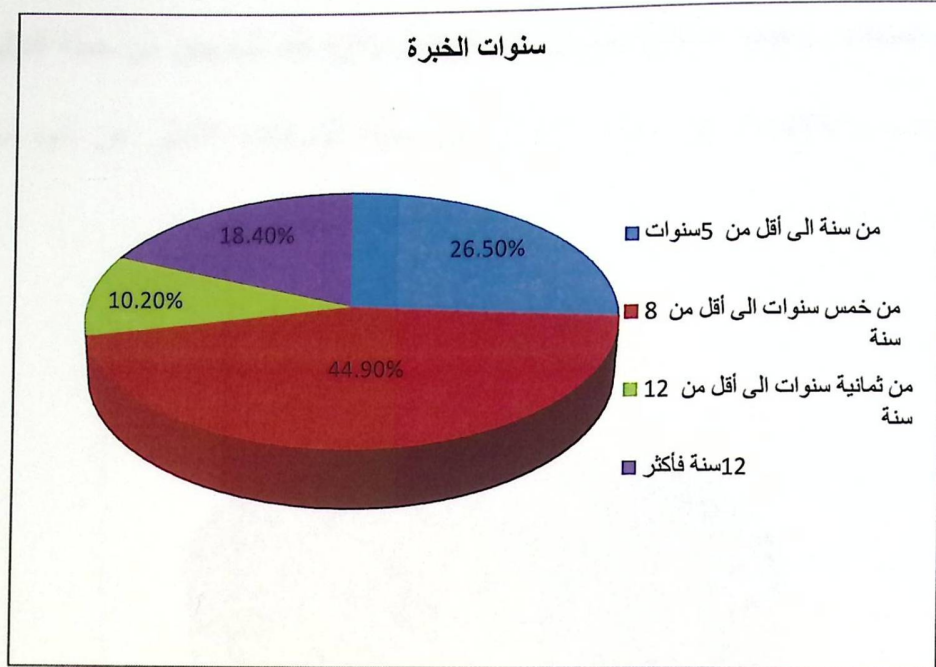
(ج) سنوات الخبرة في العمل.

جدول رقم (3.10) يبين سنوات الخبرة في العمل مجتمع البحث

جدول رقم (3.10) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
من سنة إلى أقل من 5 سنوات	13	26.5
من خمس سنوات إلى أقل من 8 سنة	22	44.9
من ثمانية سنوات إلى أقل من 12 سنة	5	10.2
12 سنة فأكثر	9	18.4
المجموع	94	100

يبين الجدول رقم (3.10) سنوات الخبرة وتشير البيانات الواردة في الجدول إلى أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين خمس سنوات إلى أقل من 8 سنوات وذلك بنسبة بلغت 44.9% أما الذين تتراوح سنوات خبرتهم من سنة إلى أقل من 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 26.5%، بينما 18.4% منهم بلغت سنوات خبرتهم من 12 سنة فأكثر، و فقط 10.2% تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ثمانية سنوات إلى أقل من 12 سنة. وهذا ما يتناسب مع نتائج الجدول السابق رقم (3.9) حيث كانت غالبية أفراد مجتمع الدراسة تقع بالفئة العمرية 21_30 وهم من يتوقع أن تتراوح خبرتهم العلمية ما بين 5_8 سنوات.



شكل رقم (3.3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة

(د) المؤهل العلمي لمجتمع البحث.

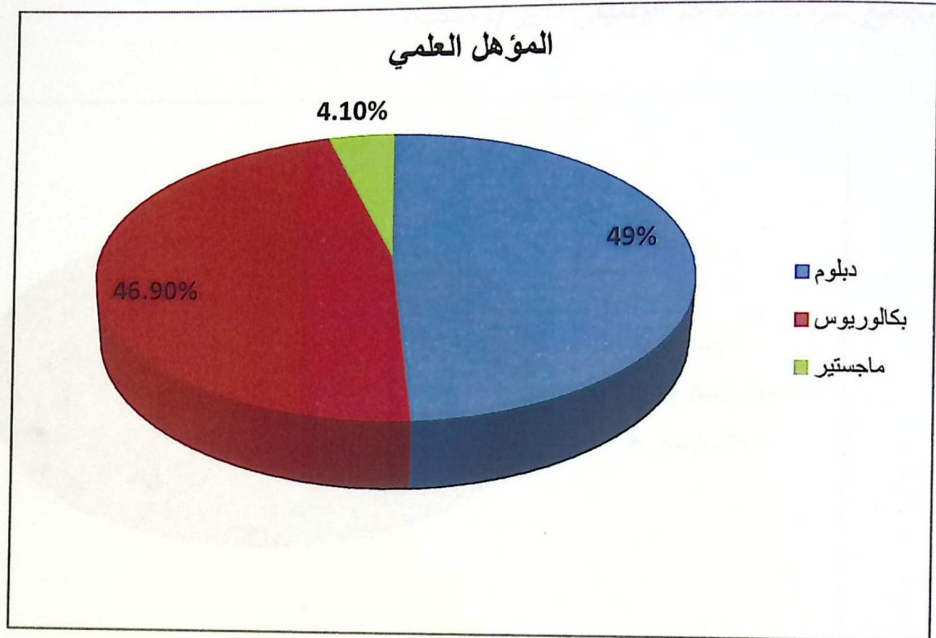
جدول رقم (3.11) يبين المؤهل العلمي لمجتمع البحث.

جدول رقم (3.11) توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
49	24	دبلوم
46.9	23	بكالوريوس
4.1	2	ماجستير
100.0	49	المجموع

يبين الجدول (3.11) المؤهل العلمي وتشير البيانات الواردة في الجدول إلى أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم وذلك بنسبة بلغت 49% أما الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس فقد بلغت نسبتهم 46.9%، و بينما 4.1% منهم مؤهلهم العلمي ماجستير. ويمكن تفسير هذا الأمر

برغبة المؤسسات بتوظيف حملة الدبلوم في هذه الوظيفة وكثرة عدد الخريجين من حملة الدبلوم في هذا التخصص بالإضافة إلى عزوف البعض من حملة الشهادات الأعلى عن تبوء منصب السكرتاريا.



شكل رقم (3.4) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

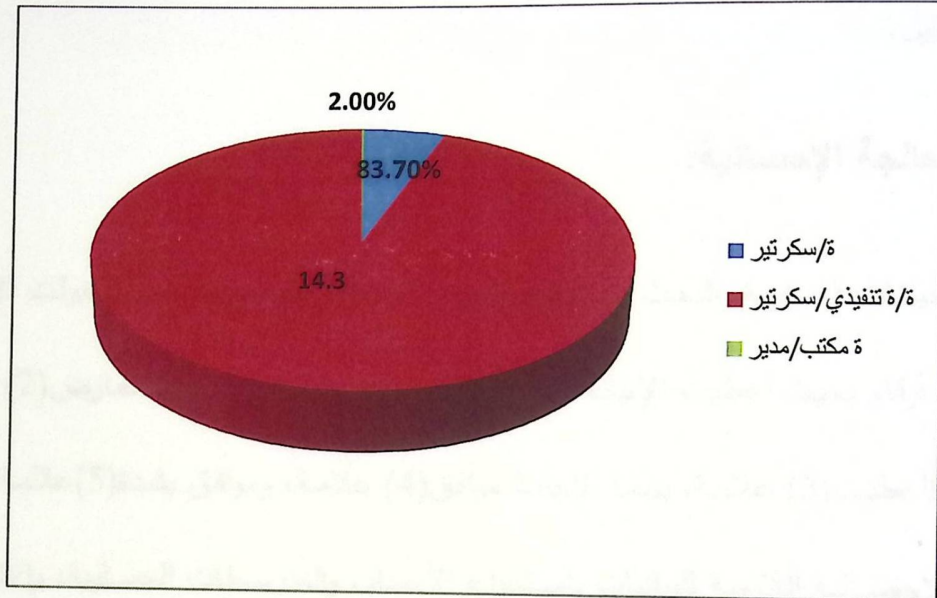
هـ. المسمى الوظيفي لمجتمع البحث.

جدول رقم (3.12) يبين المسمى الوظيفي لمجتمع البحث .

جدول رقم (3.12) توزيع أفراد المجتمع حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية %
سكرتيرة	14	83.7
سكرتيرة تنفيذية	7	14.3
مديرة مكتب	1	2
المجموع	49	100

يبين الجدول (3.12) المسمى الوظيفي لأفراد عينة البحث وتشير البيانات الواردة في الجدول إلى أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة مساهم الوظيفي سكرتير/ة وذلك بنسبة بلغت 83.7% أما الذين مساهم الوظيفي سكرتير/ة تنفيذي/ة بلغت نسبتهم 14.3% من مجتمع الدراسة، و فقط 2% من مجتمع الدراسة مساهم الوظيفي مدير/ة مكتب.



شكل رقم (3.5) توزيع أفراد مجتمع حسب المسمى الوظيفي

3.8 إجراءات الدراسة:

قام فريق البحث بتوزيع الاستبانة على المبحوثين وذلك بعد أن تم أخذ الموافقة من رؤساء الموارد البشرية في الجامعات التي استهدفها البحث، حيث تم توزيع (49) استبانة والحصول على (49) استبانة أي أن نسبة الاسترجاع بلغت بنسبة 100%.

3.9 متغيرات الدراسة:

1_ المتغيرات المستقلة: وهي الجنس، العمر، سنوات الخبرة في العمل، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي للسكرتير أو السكرتيرة.

2_ المتغير التابع: المعوقات التي يواجهها السكرتير أو السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

3.10 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات قام فريق البحث بمراجعتها تمهيدا لإدخالها للحاسوب، حيث حولت الإجابات اللفظية إلى أرقام بحيث أعطيت الإجابة معارض بشدة (1) علامة، والإجابة معارض (2) علامة، أما محايد فأعطيت (3) علامة، بينما الإجابة موافق (4) علامة، وموافق بشدة (5) علامة. وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، عن طريق الاختبارات الإحصائية التالية: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ومعامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha _ Cornbach) وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للأنظمة الاجتماعية (SPSS 20).

3.11 مفاتيح التصحيح:

يعتبر المعوق الذي يواجهه عمل السكرتير/ة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل بدرجة التأثير درجة قليلة جدا، درجة قليلة، درجة متوسطة، درجة كبيرة، درجة كبيرة نسبيا كما في الجدول التالي (3.13) والتي اعتمدت على مقياس ليكرت الخماسي.

جدول (3.13) درجات مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	درجة التأثير
من 1 إلى أقل من 1.80	درجة قليلة جدا
من 1.80 إلى أقل من 2.60	درجة قليلة
من 2.60 إلى أقل من 3.40	درجة متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.20	درجة كبيرة
من 4.20 إلى 5	درجة كبيرة جدا

نتائج الدراسة

بعد تحليل الانكشاف على برنامج الحزمة الإحصائية للأختصاصية (SPSS 20) تميل

نريد البحث في النتائج التالية

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

4.1 النتائج المنطقية بالأسئلة الأولى والثانية

للإجابة على السؤال الذي تمناه: ما هي أهم السموات التطبيقية التي تواجه عمل المدرسية في المجتمعات اللغوية في محافظة القنيطرة وقد رأيت استجابات كود مضمع الدراسة واستخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والتكرارات لكل فقرة من فقرات السموات التطبيقية لعين العينة.

نتائج الدراسة

يوضح الجدول رقم (4.1) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والتكرارات والتوزيع لكل فقرة من فقرات السموات التطبيقية لعين العينة.

جدول رقم (4.1)

نتائج تحليل فقرات السموات الأولى (السموات التطبيقية)

بعد تحليل الاستبيان على برنامج الحزمة الإحصائية للأنظمة الاجتماعية (SPSS 20) توصل

فريق البحث إلى النتائج التالية:

نتائج الدراسة:

4.1 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها:

للإجابة على السؤال الذي نصه: " ما هي أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟" وقد رُصدت استجابات أفراد مجتمع الدراسة، واستخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والتكرارات لكل فقرة من فقرات المعوقات التنظيمية لعمل السكرتاريا.

ويوضح الجدول رقم (4.1) المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، والتكرارات، والترتيب

لكل فقرة من فقرات المعوقات التنظيمية لعمل السكرتاريا.

جدول رقم (4.1)

نتائج تحليل فقرات المحور الأول (المعوقات التنظيمية)

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العدد	درجة الموافقة	المعوقات التنظيمية
8	3.39	8.2%	4	معارض بشدة	هناك عدم وضوح بالوصف الوظيفي لعمل السكرتيرة
		22.4%	11	معارض	
		12.2%	6	محايد	
		36.7%	18	موافق	
		20.4%	10	موافق بشدة	

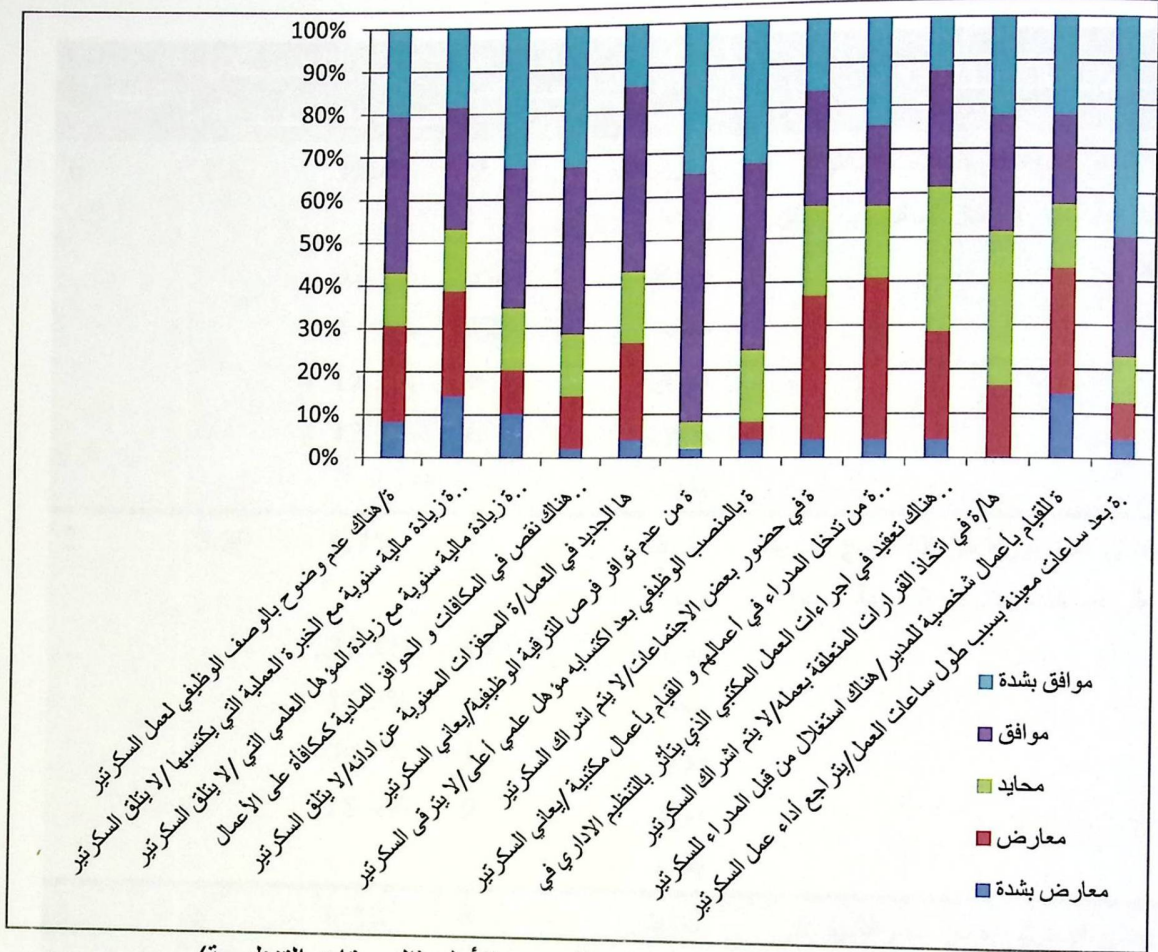
12	3.12	14.3%	7	معارض بشدة	لا يتلق السكرتير/ة زيادة مالية سنوية مع الخبرة العملية التي يكتسبها السكرتير أثناء فترة عمله.
		24.5%	12	معارض	
		14.3%	7	محايد	
		28.6%	14	موافق	
		18.4%	9	موافق بشدة	
5	3.67	10.2%	5	معارض بشدة	لا يتلق السكرتير/ة زيادة مالية سنوية مع زيادة المؤهل العلمي التي يكتسبها السكرتير /ة أثناء فترة عمله/ها
		10.2%	5	معارض	
		14.3%	7	محايد	
		32.7%	16	موافق	
		32.7%	16	موافق بشدة	
4	3.88	2.0%	1	معارض بشدة	هناك نقص في المكافآت و الحوافز المادية كمكافأة على الأعمال الإضافية التي تقوم بها
		12.2%	6	معارض	
		14.3%	7	محايد	
		38.8%	19	موافق	
		32.7%	16	موافق بشدة	
7	3.41	4.1%	2	معارض بشدة	لا يتلق السكرتير/ة المحفزات المعنوية عن أدائه/ها الجديد في العمل
		22.4%	11	معارض	
		16.3%	8	محايد	
		42.9%	21	موافق	
		14.3%	7	موافق بشدة	
1	4.22	2.0%	1	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من عدم توافر فرص للترقية الوظيفية
		0.0%	0	معارض	
		6.1%	3	محايد	
		57.1%	28	موافق	

		34.7%	17	موافق بشدة	
3	3.96	4.1%	2	معارض بشدة	لا يترقى السكرتير/ة بالمنصب الوظيفي بعد اكتسابه مؤهل علمي أعلى
		4.1%	2	معارض	
		16.3%	8	محايد	
		42.9%	21	موافق	
		32.7%	16	موافق بشدة	
11	3.18	4.1%	2	معارض بشدة	لا يتم إشراك السكرتير/ة في حضور بعض الاجتماعات
		32.7%	16	معارض	
		20.4%	10	محايد	
		26.5%	13	موافق	
		16.3%	8	موافق بشدة	
9	3.22	4.1%	2	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من تدخل المدراء في أعمالهم و القيام بأعمال مكتبية من اختصاص السكرتير
		36.7%	18	معارض	
		16.3%	8	محايد	
		18.4%	9	موافق	
		24.5%	12	موافق بشدة	
10	3.18	4.1%	2	معارض بشدة	هناك تعقيد في إجراءات العمل المكتبي الذي يتأثر بالتنظيم الإداري في الجامعة.
		24.5%	12	معارض	
		32.7%	16	محايد	
		26.5%	13	موافق	
		12.2%	6	موافق بشدة	
6	3.55	0.0%	0	معارض بشدة	لا يتم إشراك السكرتير/ة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله/ها
		16.3%	8	معارض	

		34.7%	17	محايد	
		26.5%	13	موافق	
		22.4%	11	موافق بشدة	
13	3.08	14.3%	7	معارض بشدة	هناك استغلال من قبل المدراء للسكرتير/ة للقيام بأعمال شخصية للمدير
		28.6%	14	معارض	
		14.3%	7	محايد	
		20.4%	10	موافق	
		22.4%	11	موافق بشدة	
2	4.1	4.2%	2	معارض بشدة	يتراجع أداء عمل السكرتير/ة بعد ساعات معينة بسبب طول ساعات العمل.
		8.3%	4	معارض	
		10.4%	5	محايد	
		27.1%	13	موافق	
		50.0%	24	موافق بشدة	
الوسط الحسابي لفقرات المعوقات التنظيمية = 3.55					

يتضح من الجدول رقم (4.1) أن المتوسط الحسابي للمعوقات التنظيمية على المستوى الكلي بلغ (3.55) وهذا يدل على أن المعوقات التنظيمية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتاريا، كما يتبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت من (3.08) للفقرة (هناك استغلال من قبل المدراء للسكرتير/ة للقيام بأعمال شخصية للمدير) وبدل على أنها تؤثر بدرجة متوسطة، إلى (4.22) للفقرة (يعاني السكرتير/ة من عدم توافر فرص للترقية الوظيفية) وبدل على أنها تؤثر بدرجة كبيرة جدا، بالإضافة إلى بنود أخرى شكلت معوقات واضحة مثل طول ساعات العمل

وعدم توفر المحفزات المعنوية على الأداء بالعمل، وعدم ترقى السكرتيرة بعد اكتسابه لمؤهل علمي أعلى.



شكل رقم (4.1) نتائج تحليل فقرات المحور الأول (المعوقات التنظيمية)

4.2 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها:

للإجابة على السؤال الذي نصه: "ما هي أهم المعوقات الفنية التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟" رُصدت استجابات أفراد مجتمع الدراسة، واستخرجت المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، والتكرارات، والترتيب لكل فقرة من فقرات المعوقات الفنية/التقنية.

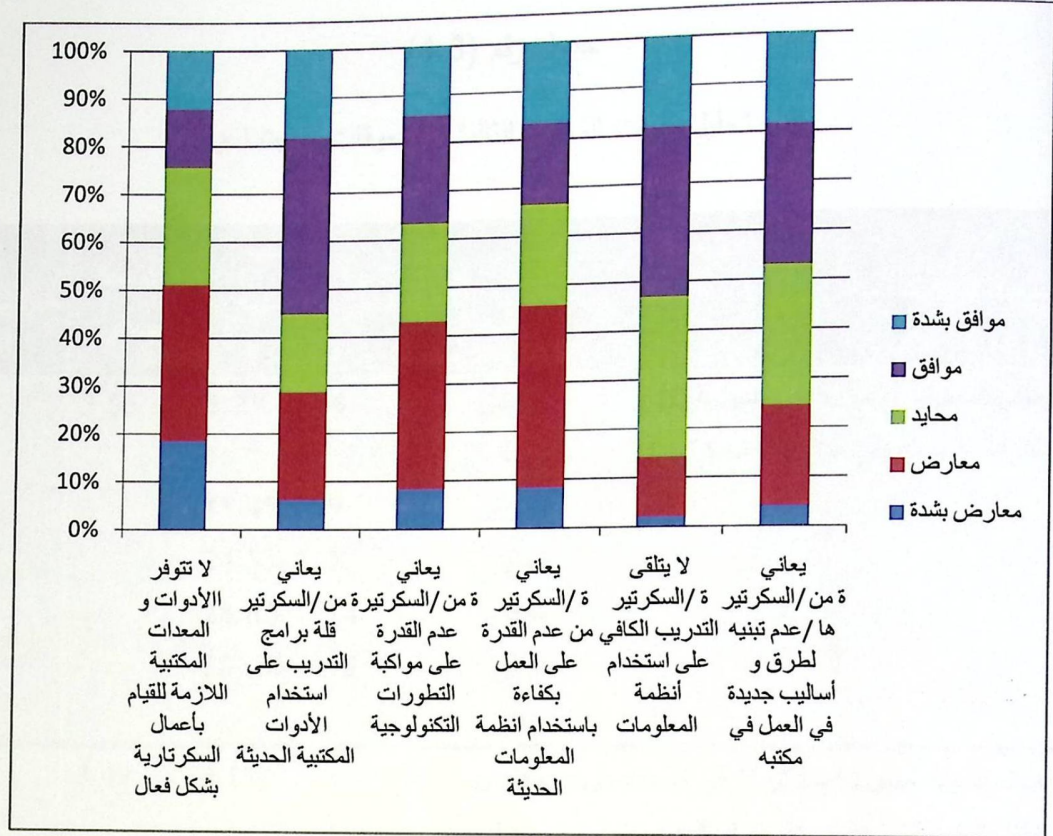
جدول رقم (4.2)

نتائج تحليل فقرات المحور الثاني (المعوقات الفنية/التقنية)

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العدد	درجة الأهمية	المعوقات الفنية/التقنية
6	2.67	18.4%	9	معارض بشدة	لا تتوفر الأدوات و المعدات المكتبية اللازمة للقيام بأعمال السكرتارية بشكل فعال
		32.7%	16	معارض	
		24.5%	12	محايد	
		12.2%	6	موافق	
		12.2%	6	موافق بشدة	
2	3.39	6.1%	3	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من قلة برامج التدريب على استخدام الأدوات المكتبية الحديثة
		22.4%	11	معارض	
		16.3%	8	محايد	
		36.7%	18	موافق	
		18.4%	9	موافق بشدة	
4	3	8.2%	4	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من عدم القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية
		34.7%	17	معارض	
		20.4%	10	محايد	
		22.4%	11	موافق	
		14.3%	7	موافق بشدة	
5	2.96	8.3%	4	معارض بشدة	يعاني السكرتير /ة من عدم القدرة على العمل بكفاءة باستخدام أنظمة المعلومات الحديثة
		37.5%	18	معارض	
		20.8%	10	محايد	
		16.7%	8	موافق	
		16.7%	8	موافق	

				بشدة	
1	3.55	2.0%	1	معارض بشدة	لا يتلقى السكرتير/ة التدريب الكافي على استخدام أنظمة المعلومات
		12.2%	6	معارض	
		32.7%	16	محايد	
		34.7%	17	موافق	
		18.4%	9	موافق بشدة	
3	3.37	4.1%	2	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من عدم تبنيه/ها لطرق و أساليب جديدة في العمل في مكتبه
		20.4%	10	معارض	
		28.6%	14	محايد	
		28.6%	14	موافق	
		18.4%	9	موافق بشدة	
الوسط الحسابي لفقرات المعوقات الفنية/التقنية = 3.16					

يتضح من الجدول رقم (4.2) أن المتوسط الحسابي للمعوقات الفنية/التقنية بلغ (3.16) و يدل على أن المعوقات الفنية/التقنية تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتاريا، كما يتبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت من (2.67) للفقرة (لا تتوفر الأدوات و المعدات المكتبية اللازمة للقيام بأعمال السكرتارية بشكل فعال) ويدل على أنها تؤثر بدرجة متوسطة، إلى (3.55) للفقرة (لا يتلقى السكرتير/ة التدريب الكافي على استخدام أنظمة المعلومات) ويدل على أنها تؤثر بدرجة كبيرة، ربما يدل هذا الأمر على توفير الجامعات لمعظم الأدوات والأجهزة والأنظمة المطلوبة للعمل بالإضافة لخبرة السكرتيرات والسكرتيرين في استخدام هذه الأجهزة والتعامل معها ولكن ينقصهم التدريب الكافي عليها وخاصة الأنظمة الحاسوبية المستخدمة.



شكل رقم (4.2) نتائج تحليل فقرات المحور الثاني (المعوقات الفنية/التقنية)

4.3 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها:

للإجابة على السؤال الذي نصه: " ما هي أهم المعوقات الاجتماعية التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟ " رُصدت استجابات أفراد مجتمع الدراسة، واستخرجت المتوسطات الحسابية، والتكرارات، والنسب المئوية والترتيب لكل فقرة من فقرات المعوقات الاجتماعية.

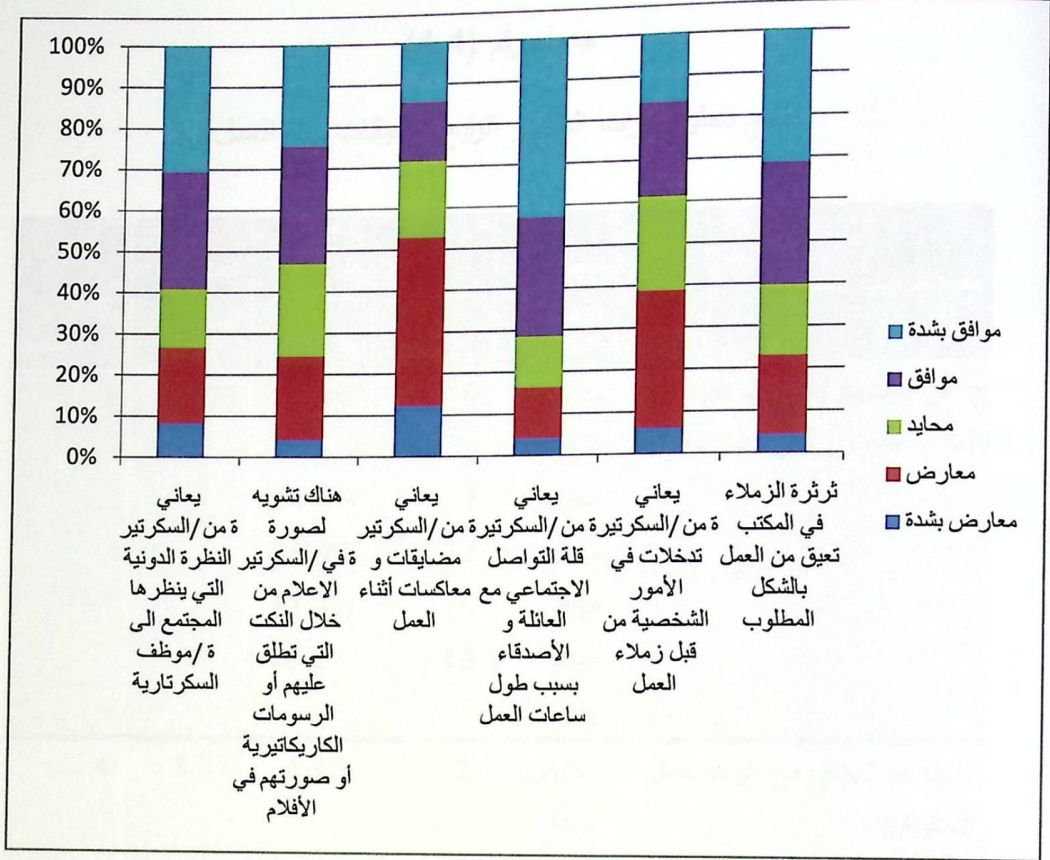
جدول رقم (4.3)

نتائج تحليل فقرات المحور الثالث (المعوقات الاجتماعية)

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العدد	درجة الأهمية	المعوقات الاجتماعية
3	3.55	8.2%	4	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من النظرة الدونية التي ينظرها المجتمع الى موظف/ة السكرتارية
		18.4%	9	معارض	
		14.3%	7	محايد	
		28.6%	14	موافق	
		30.6%	15	موافق بشدة	
4	3.49	4.1%	2	معارض بشدة	هناك تشويه لصورة السكرتير/ة في الاعلام من خلال النكت التي تطلق عليهم أو الرسومات الكاريكاتيرية أو صورتهم في الأفلام
		20.4%	10	معارض	
		22.4%	11	محايد	
		28.6%	14	موافق	
		24.5%	12	موافق بشدة	
6	2.78	12.2%	6	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من مضايقات و معاكسات أثناء العمل
		40.8%	20	معارض	
		18.4%	9	محايد	
		14.3%	7	موافق	
		14.3%	7	موافق بشدة	
1	3.94	4.1%	2	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من قلة التواصل الاجتماعي مع العائلة و الأصدقاء بسبب طول ساعات العمل
		12.2%	6	معارض	
		12.2%	6	محايد	
		28.6%	14	موافق	

		42.9%	21	موافق بشدة	
5	3.1	6.1%	3	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من تدخلات في الأمور الشخصية من قبل زملاء العمل
		32.7%	16	معارض	
		22.4%	11	محايد	
		22.4%	11	موافق	
		16.3%	8	موافق بشدة	
2	3.65	4.2%	2	معارض بشدة	ثرثرة الزملاء في المكتب في أمور خارج العمل تعيق من العمل بالشكل المطلوب
		18.8%	9	معارض	
		16.7%	8	محايد	
		29.2%	14	موافق	
		31.3%	15	موافق بشدة	
الوسط الحسابي لفقرات المعوقات الاجتماعية = 3.42					

يتضح من الجدول رقم (4.3) أن المتوسط الحسابي للمعوقات الاجتماعية بلغ (3.42) ويدل على أن المعوقات الاجتماعية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتاريا، كما يتبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت من (2.78) للفقرة (يعاني السكرتير/ة من مضايقات و معاكسات أثناء العمل) ويدل على أنها تؤثر بدرجة متوسطة، إلى (3.94) للفقرة (يعاني السكرتير/ة من قلة التواصل الاجتماعي مع العائلة والأصدقاء بسبب طول ساعات العمل) و يدل على أنها تؤثر بدرجة كبيرة ، كما أن ثرثرة الزملاء بالمكتب في أمور خارج العمل تعيق أداء العمل بشكل جيد بالإضافة الى النظرة الاجتماعية الدونية التي ينظرها المجتمع لمهنة السكرتير/ة.



شكل رقم (4.3) نتائج تحليل فقرات المحور الثالث (المعوقات الاجتماعية)

4.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشتها:

للإجابة على السؤال الذي نصه: " ما هي أهم المعوقات البيئية التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟ " رُصدت استجابات أفراد عينة الدراسة، واستخرجت المتوسطات الحسابية، والتكرارات، والنسب المئوية، والترتيب لكل فقرة من فقرات معوقات بيئة العمل.

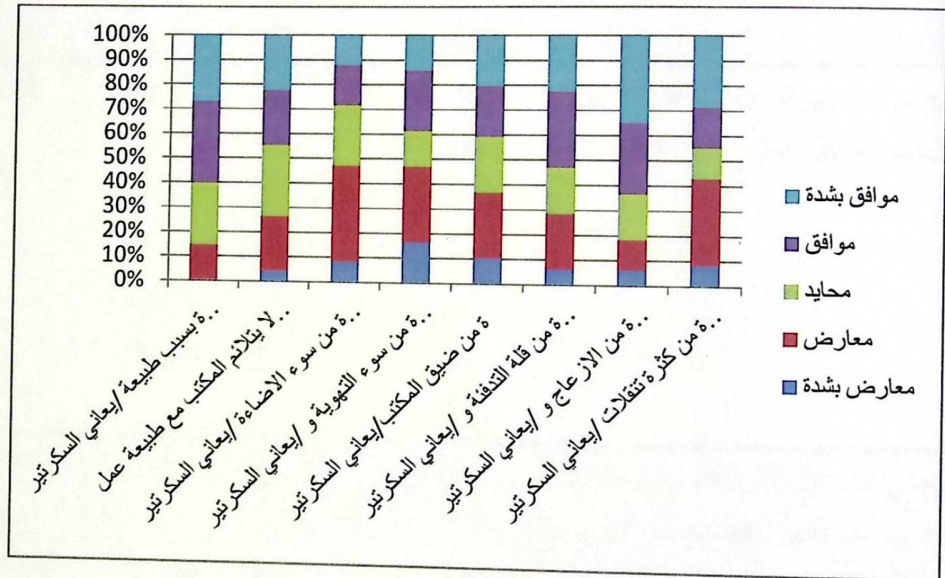
جدول رقم (4.4)

نتائج تحليل فقرات المحور الرابع (معوقات بيئة العمل)

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العدد	درجة الأهمية	معوقات بيئة العمل
1	3.73	0.0%	0	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة بسبب طبيعة المكتب المفتوح الذي تعمل به
		14.6%	7	معارض	
		25.0%	12	محايد	
		33.3%	16	موافق	
		27.1%	13	موافق بشدة	
4	3.37	4.1%	2	معارض بشدة	لا يتلاءم المكتب مع طبيعة عمل السكرتاريا
		22.4%	11	معارض	
		28.6%	14	محايد	
		22.4%	11	موافق	
		22.4%	11	موافق بشدة	
8	2.86	8.2%	4	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من سوء الاضاءة في المكتب
		38.8%	19	معارض	
		24.5%	12	محايد	
		16.3%	8	موافق	
		12.2%	6	موافق بشدة	
7	2.9	16.3%	8	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من سوء التهوية و الروائح الكريهة في المكتب
		30.6%	15	معارض	
		14.3%	7	محايد	
		24.5%	12	موافق	

		14.3%	7	موافق بشدة	
6	3.14	10.2%	5	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من ضيق المكتب
		26.5%	13	معارض	
		22.4%	11	محايد	
		20.4%	10	موافق	
		20.4%	10	موافق بشدة	
3	3.41	6.1%	3	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من قلة التدفئة و التكييف في مكان العمل
		22.4%	11	معارض	
		18.4%	9	محايد	
		30.6%	15	موافق	
		22.4%	11	موافق بشدة	
2	3.73	6.1%	3	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من الإزعاج و الضجيج في المكتب
		12.2%	6	معارض	
		18.4%	9	محايد	
		28.6%	14	موافق	
		34.7%	17	موافق بشدة	
5	3.22	8.2%	4	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من كثرة تنقلات مكان العمل بفترات زمنية قصيرة
		34.7%	17	معارض	
		12.2%	6	محايد	
		16.3%	8	موافق	
		28.6%	14	موافق بشدة	
الوسط الحسابي لفقرات معوقات بيئة العمل = 3.3					

يتضح من الجدول رقم (4.4) أن المتوسط الحسابي لمعوقات بيئة العمل بلغ (3.3) و يدل على أن معوقات بيئة العمل تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتاريا، كما يتبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت من (2.86) للفقرة (يعاني السكرتير/ة من سوء الاضاءة في المكتب) ويدل على أنها تؤثر بدرجة متوسطة، إلى (3.73) للفقرة (يعاني السكرتير/ة بسبب طبيعة المكتب المفتوح الذي تعمل به) ويدل على أنها تؤثر بدرجة كبيرة، كما أن معظم السكرتيرات/السكرتيرين يعانون من الضجيج يعيق أداء العمل حيث كان الوسط الحسابي لها (3.73) كما أن المكاتب تعاني من قلة التدفئة والتكييف وذلك بمتوسط حسابي (3.41).



شكل رقم (4.4) نتائج تحليل فقرات المحور الرابع (معوقات بيئة العمل)

4.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس ومناقشتها:

للإجابة على السؤال الذي نصه: "ما هي أهم المعوقات النفسية التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل؟" رُصدت استجابات أفراد مجتمع الدراسة، واستخرجت المتوسطات الحسابية، والتكرارات، والنسب المئوية، والترتيب لكل فقرة من فقرات المعوقات النفسية.

جدول رقم (4.5)

نتائج تحليل فقرات المحور الخامس (المعوقات النفسية)

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العدد	درجة الأهمية	المعوقات النفسية
5	3.18	10.2%	5	معارض بشدة	يشعر السكرتير/ة من عدم الراحة النفسية في العمل
		18.4%	9	معارض	
		30.6%	15	محايد	
		24.5%	12	موافق	
		16.3%	8	موافق بشدة	
4	3.51	2.0%	1	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من الضغط النفسي بسبب ازدحام العمل
		22.4%	11	معارض	
		20.4%	10	محايد	
		32.7%	16	موافق	
		22.4%	11	موافق بشدة	
3	3.59	4.1%	2	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من الضيق و الانزعاج بسبب عدم تقدير عمله/ها من قبل رؤساء العمل
		16.3%	8	معارض	
		22.4%	11	محايد	
		30.6%	15	موافق	
		26.5%	13	موافق بشدة	
1	3.75	0.0%	0	معارض بشدة	هناك شعور بالملل بسبب روتين عمل السكرتاريا
		14.6%	7	معارض	
		18.8%	9	محايد	
		43.8%	21	موافق	
		22.9%	11	موافق	

		بشدة			
2	3.67	0.0%	0	معارض	يعاني السكرتير/ة من عصبية زائدة بسبب ضغوطات العمل
		16.3%	8	معارض	
		24.5%	12	محايد	
		34.7%	17	موافق	
		24.5%	12	موافق	
		بشدة			

الوسط الحسابي لفقرات المعوقات النفسية = 3.54

يتضح من الجدول رقم (4.5) أن المتوسط الحسابي للمعوقات النفسية بلغ (3.54) ويدل على أن المعوقات النفسية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتاريا, كما يتبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت من (3.18) للفقرة (يشعر السكرتير/ة من عدم الراحة النفسية في العمل) ويدل على أنها تؤثر بدرجة متوسطة، إلى (3.75) للفقرة (هناك شعور بالملل بسبب روتين عمل السكرتاريا) ويدل على أنها تؤثر بدرجة كبيرة، وربما يعزى هذا الأمر لروتينية عمل السكرتارية وعدم إدخال مهمات أخرى أو نشاطات أخرى على عمل السكرتارية.



شكل رقم (4.5) نتائج تحليل فقرات المحور الخامس (المعوقات النفسية)

4.6: النتائج المتعلقة بالسؤال السادس ومناقشتها:

للإجابة على السؤال الذي نصه: "ما هي أهم المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل ومتعلقة بالسكرتير نفسه /السكرتيرة نفسها؟" رُصدت استجابات أفراد مجتمع الدراسة، واستخرجت المتوسطات الحسابية، والتكرارات، والنسب المئوية، والترتيب لكل فقرة من فقرات المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه.

جدول رقم (4.6)

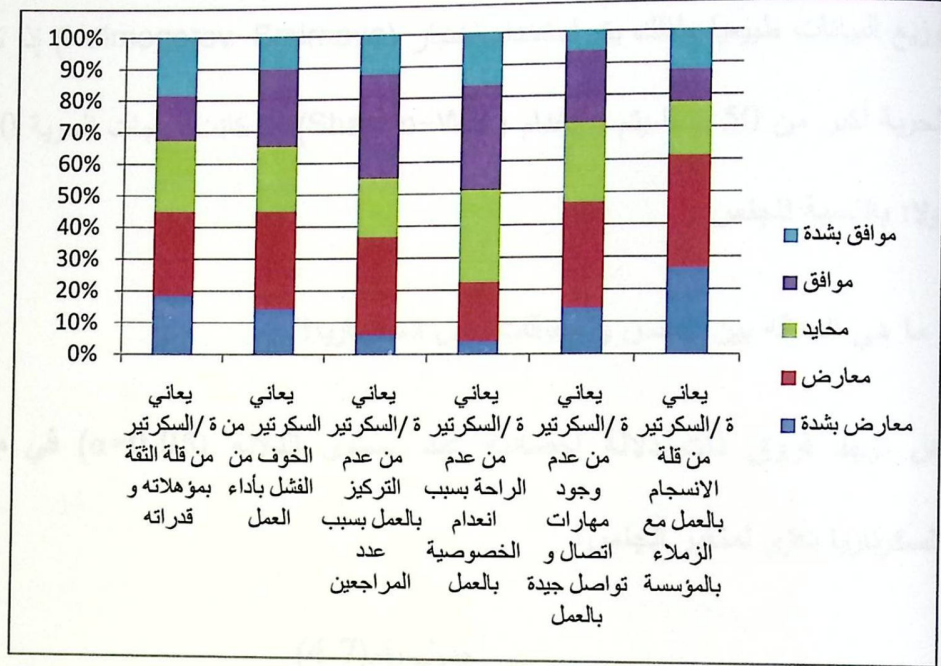
نتائج تحليل فقرات المحور السادس (المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه)

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العدد	درجة الأهمية	المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه
4	2.88	18.4%	9	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من قلة الثقة بمؤهلاته و قدراته
		26.5%	13	معارض	
		22.4%	11	محايد	
		14.3%	7	موافق	
		18.4%	9	موافق بشدة	
5	2.86	14.3%	7	معارض بشدة	يعاني السكرتير من الخوف من الفشل بأداء العمل
		30.6%	15	معارض	
		20.4%	10	محايد	
		24.5%	12	موافق	
		10.2%	5	موافق بشدة	
3	3.14	6.1%	3	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من عدم التركيز بالعمل بسبب عدد المراجعين
		30.6%	15	معارض	

		18.4%	9	محايد	
		32.7%	16	موافق	
		12.2%	6	موافق بشدة	
2	3.39	4.1%	2	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من عدم الراحة بسبب انعدام الخصوصية بالعمل
		18.4%	9	معارض	
		28.6%	14	محايد	
		32.7%	16	موافق	
		16.3%	8	موافق بشدة	
1	3.73	14.3%	7	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من عدم وجود مهارات اتصال و تواصل جيدة بالعمل
		32.7%	16	معارض	
		24.5%	12	محايد	
		22.4%	11	موافق	
		6.1%	3	موافق بشدة	
6	2.47	26.5%	13	معارض بشدة	يعاني السكرتير/ة من قلة الانسجام بالعمل مع الزملاء بالمؤسسة
		34.7%	17	معارض	
		16.3%	8	محايد	
		10.2%	5	موافق	
		12.2%	6	موافق بشدة	
الوسط الحسابي لفقرات المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه = 3.08					

يتضح من الجدول رقم (4.6) أن المتوسط الحسابي للمعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه بلغ (3.08) ويدل على أن المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتاريا، كما يتبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت من (2.47) للفقرة

(يعاني السكرتير/ة من قلة الانسجام بالعمل مع الزملاء بالمؤسسة) ويدل على أنها تؤثر بدرجة قليلة، إلى (3.73) للفقرة (يعاني السكرتير/ة من عدم وجود مهارات اتصال و تواصل جيدة بالعمل) ويدل على أنها تؤثر بدرجة كبيرة.



شكل رقم (4.6) نتائج تحليل فقرات المحور السادس (المعوقات التي تتعلق بالسكرتير نفسه)

4.7: النتائج المتعلقة بالسؤال السابع ومناقشتها:

للإجابة عن السؤال السابع الذي نصه 'ما هي العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي) ومعوقات عمل السكرتاريا؟' حسبت المتوسطات الحسابية لاستجابات افراد مجتمع الدراسة لجميع فقرات معوقات عمل السكرتاريا (التنظيمية، والفنية، والإجتماعية، والبيئية، والنفسية، متعلقة بالسكرتير/ة نفسه) كما أجري تحليل التباين الأحادي، اختبار Kruskal Wallis، واختبار (t-test) لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية، وكذلك معامل ارتباط بيرسون وفيما يأتي تفصيل لهذه النتائج.

وتم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً لذلك يجب أن تكون قيمة مستوى المعنوية لكل مجال أكبر من 0.05 حتى يكون توزيع البيانات طبيعياً ولذلك يتم استخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnova) إذا كانت درجات الحرية أكبر من 50 بينما يتم استخدام (Shapiro-Wilk) إذا كانت درجات الحرية 50 أو أقل .
 أولاً: بالنسبة للجنس:

" ما هي العلاقة بين الجنس و معوقات عمل السكرتاريا؟"

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير الجنس؟

جدول رقم (4.7)

اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و متغير الجنس

Shapiro-Wilk		Kolmogorov-Smirnov ^a			الجنس	
مستوى المعنوية	قيمة الاختبار	درجات الحرية	مستوى المعنوية	درجات الحرية		
.400	9	.921	.200*	9	.156	معلومات عمل
.354	40	.970	.060	40	.136	السكرتاريا

يوضح جدول رقم (4.7) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام اختبار Shapiro-wilk للتأكد من أن بيانات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً، ويتبين أن قيمة مستوى المعنوية للذكور والإناث أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية. وللإجابة عن السؤال تم استخدام اختبار (t-test).

كما هو واضح في الجدول رقم (4.8)

جدول رقم (4.8)

نتائج اختبار t-test لاختبار الفروق في متوسطات معوقات عمل السكرتاريا بواسطة متغير

الجنس

معوقات عمل السكرتاريا	
-456	t قيمة الاختبار
49	درجات الحرية
651.	مستوى المعنوية

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت درجة تقييم أفراد العينة متقاربة بغض النظر عن الجنس، وحيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.651) وهي أكبر من 0.05 وعليه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير الجنس.

ثانيا: بالنسبة للعمر:

" ما هي العلاقة بين العمر و معوقات عمل السكرتاريا؟"

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل

السكرتاريا تعزى لمتغير العمر؟

جدول رقم (4.9)

اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov) لكلا من معوقات عمل

السكرتاريا ومتغير العمر

معلومات عمل السكرتاريا	العمر	
677.	928.	قيمة الاختبار z
748.	355.	مستوى المعنوية

يوضح جدول رقم (4.9) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام اختبار One-Sample

Kolmogorov-Smirnov للتأكد من أن بيانات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً، و يتبين أن

قيمة مستوى المعنوية للمتغيرين العمر ومعوقات عمل السكرتاريا أكبر من 0.05 وهذا يدل على

أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات العلمية. وللإجابة عن السؤال تم

استخدام معامل ارتباط بيرسون.

كما هو موضح في الجدول رقم (4.10)

جدول رقم (4.10)

معامل ارتباط بيرسون بين معوقات عمل السكرتاريا ومتغير العمر

معلومات عمل السكرتاريا	العمر	
187-	معامل ارتباط بيرسون	
231.	مستوى المعنوية	

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير العمر، حيث كانت درجة تقييم أفراد

العينة متقاربة بغض النظر عن العمر، وحيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.231) وهي أكبر من 0.05 وعليه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير العمر، وتبين أن هنالك علاقة عكسية بين معوقات عمل السكرتاريا و متغير العمر وأن معامل الارتباط هو 0.187- ويدل على أن الارتباط ضعيف .

ثالثاً: بالنسبة لسنوات الخبرة في العمل:

" ما هي العلاقة بين سنوات الخبرة في العمل و معوقات عمل السكرتاريا ؟"

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

جدول رقم (4.11)

اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و سنوات الخبرة

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			سنوات الخبرة	
مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة الاختبار	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة الاختبار		
.411	13	.936	.200°	13	.154	من سنة الى أقل من 5 سنوات	معوقات عمل السكرتاريا
.278	22	.947	.149	22	.160	من خمس سنوات الى أقل من 8 سنة	
.123	5	.823	.091	5	.325	من ثمانية سنوات الى أقل من 12 سنة	
.478	9	.930	.200°	9	.160	12 سنة فأكثر	

يوضح جدول رقم (4.11) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام اختبار Shapiro-wilk للتأكد من أن بيانات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً، ويتبين أن قيمة مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية. وللإجابة عن السؤال استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance).

كما هو موضح في الجدول رقم (4.12)

جدول رقم 2

اختبار تجانس التباين (Levene test)

مستوى المعنوية	(Levene) اختبار
246.	1.433

يتضح من الجدول السابق ان قيمة مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وهذا يدل على تجانس الانحرافات المعيارية وبذلك نستخدم اختبار تحليل التباين الاحادي.

جدول رقم (4.13)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابة أفراد عينة الدراسة حول (معوقات عمل السكرتاريا) تعزى لمتغير سنوات الخبرة

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.067	2.557	1.281	3	3.843	بين المجموعات

	.501	45	22.543	داخل المجموعات
		48	26.386	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4.13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.067) وهي أكبر من 0.05 وعليه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لسنوات الخبرة.

رابعاً: بالنسبة للمؤهل العلمي:

" ما هي العلاقة بين المؤهل العلمي و معوقات عمل السكرتاريا؟"

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

جدول رقم (4.14)

اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا و المؤهل العلمي

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المؤهل العلمي	
مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة الاختبار	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة الاختبار		
.507	24	.963	.200°	24	.111	دبلوم	معوقات عمل السكرتاريا
.484	23	.961	.200°	23	.113	بكالوريوس	
.	.	.	.	2	.260	ماجستير	

يوضح جدول رقم (4.14) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام اختبار Shapiro-wilk للتأكد من أن بيانات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً، ويتبين أن قيمة مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية. للتحقق من صحة الفرضية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance).

كما هو موضح في الجدول رقم (4.15)

جدول رقم (4.15)

اختبار تجانس التباين (Levene test)

مستوى المعنوية	Levene(اختبار)
173.	1.825

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وهذا يدل على تجانس الانحرافات المعيارية وبذلك نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (4.16)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابة أفراد عينة الدراسة

حول (معوقات عمل السكرتاريا) تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.513	.677	.377	2	.754	بين المجموعات
		.557	46	25.632	داخل المجموعات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.754	2	.377	.677	.513
داخل المجموعات	25.632	46	.557		
المجموع	26.386	48			

يتضح من الجدول رقم (4.16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت معوقات عمل السكرتاريا متقاربة بغض النظر عن المؤهل العلمي، وحيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.513) وهي أكبر من 0.05 وعليه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير المؤهلات العلمية.

خامسا: بالنسبة للمسمى الوظيفي:

" ما هي العلاقة بين المسمى الوظيفي و معوقات عمل السكرتاريا؟"

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في معوقات عمل

السكرتاريا تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟

جدول رقم (4.17)

اختبار التوزيع الطبيعي لكلا من معوقات عمل السكرتاريا والمؤهل العلمي

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المسمى الوظيفي	
مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة الاختبار	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة الاختبار		
.658	41	.980	.200°	41	.082	سكرتيرة/ة	معوقات عمل السكرتاريا
.862	7	.965	.200°	7	.202	سكرتيرة/ة تنفيذي/ة	

يوضح جدول رقم (4.18) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام اختبار Shapiro-wilk للتأكد من أن بيانات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً، ويتبين أن قيمة مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات العلمية. وللإجابة عن السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance).

كما هو موضح في الجدول (4.18)

جدول رقم 3

اختبار تجانس التباين (Levene test)

مستوى المعنوية	اختبار Levene(
124.	2.452

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وهذا يدل على تجانس الانحرافات المعيارية وبذلك نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (4.19)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابة أفراد عينة الدراسة

حول (معوقات عمل السكرتاريا) تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.162	2	.081	.142	.868
داخل المجموعات	26.224	46	.570		
المجموع	26.386	48			

يتضح من الجدول رقم (4.20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، حيث كانت معوقات عمل

السكرتاريا متقاربة بغض النظر عن المسمى الوظيفي، وحيث أن قيمة الدلالة الإحصائية

(0.868) وهي أكبر من 0.05 ونستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha=0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ويتضح أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتغيرات

الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي للسكرتير أو

السكرتيرة.

تأثير الدورية للنتائج التالية:

الفصل الخامس

1. يعنى تعانى السكرية في الحامض الطسطينية في محافظة الخليل من معوقات تنظيمية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات التنظيمية الأكثر تأثيراً على عملهم هو عدم وجود توافر فرس من لدرجة الوظيفية.
2. يعنى تعانى السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات تقنية تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات التقنية الأكثر تأثيراً على عملهم هو عدم توافر السكرتارية الترتيب الكافي على استخدام أنظمة

النتائج و التوصيات

3. يعنى تعانى السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات اجتماعية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات الاجتماعية الأكثر تأثيراً على عملهم هو قلة التواصل الاجتماعي مع العائلة والأصدقاء بسبب طول ساعات العمل.
4. يعنى تعانى السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات تقنية تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات التقنية الأكثر تأثيراً على عملهم هو طبيعة المكتب المفتوح الذي يعملون عليه.
5. يعنى تعانى السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات تقنية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات التقنية الأكثر تأثيراً على عملهم هو التغير بالتكنولوجيا بسبب ربحان العمل.

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

1. يعاني/ تعاني السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات تنظيمية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات التنظيمية الأكثر تأثيراً على عملهم هو عدم وجود توافر فرص لترقية الوظيفية.
2. يعاني/ تعاني السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات فنية تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات الفنية الأكثر تأثيراً على عملهم هو عدم تلقي السكرتيرة التدريب الكافي على استخدام أنظمة المعلومات والأجهزة الحديثة.
3. يعاني/ تعاني السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات إجتماعية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات الإجتماعية الأكثر تأثيراً على عملهم هو قلة التواصل الاجتماعي مع العائلة والأصدقاء بسبب طول ساعات العمل.
4. يعاني/ تعاني السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات بيئية تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات البيئية الأكثر تأثيراً على عملهم هو طبيعية المكتب المفتوح الذي يعمل/ تعمل به.
5. يعاني/ تعاني السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات نفسية تؤثر بدرجة كبيرة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات النفسية الأكثر تأثيراً على عملهم هو الشعور بالملل بسبب روتين العمل.

6. يعاني تعاني السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل من معوقات تتعلق بالسكرتيرة نفسها تؤثر بدرجة متوسطة على عمل السكرتارية، حيث كانت المعوقات التي تتعلق بالسكرتيرة نفسها الأكثر تأثيراً على عملهم هو عدم وجود مهارات اتصال وتواصل جيدة بالعمل.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير الجنس على مقياس المعوقات التي تواجهه عمل السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير العمر على مقياس المعوقات التي تواجهه عمل السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير سنوات الخبرة على مقياس المعوقات التي تواجهه عمل السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير المؤهل العلمي على مقياس المعوقات التي تواجهه عمل السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.
11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في معوقات عمل السكرتاريا تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على مقياس المعوقات التي تواجهه عمل السكرتيرة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل.

بناء على النتائج السابقة فإن فريق البحث يقترح ويوصي بما يلي:

توصيات للجامعات الفلسطينية:

1. أن تمنح الجامعات الفرصة للسكرتيرة للترقية الوظيفية اذا كان السكرتيرة يستحق ذلك وكانت شخصيته ومؤهلاته كافية .
2. كذلك يوصي فريق البحث الجامعات الفلسطينية أن يتم التركيز في العمل للسكرتيرة على ساعات العمل الستة الاولى ، وإبقاء اخر ساعتين بالعمل لترتيبات المكتب والملفات والاوراق والتي ليست بحاجة لجهد فكري أو بدني ، لان طول ساعات العمل يراجع الاداء الوظيفي للسكرتيرة .
3. كما يوصي فريق البحث الجامعات الفلسطينية بالعمل على توفير بيئة عمل مناسبة ليستطيع السكرتير أداء عمله بشكل جيدة من ناحية الاضاءة والتهوية و التدفئة والتكيف وغيرها من أمور .
4. يوصي فريق البحث الجامعات الفلسطينية بتحديد الوصف الوظيفي في طلب الوظيفة وتحديد بدقة قبل ليوافق عليه شاغر الوظيفة قبل قبل تعيينه .
5. أن تقوم الجامعات وحسب الاستطاعة بإعطاء فرص للسكرتيرة بالترقية الوظيفية بعد حصوله على مؤهل علمي أعلى .
6. أن تقوم الجامعات بعمل تدريبات كافية للسكرتيرة في حال إدخال أنظمة حاسوبية جديدة للعمل .

7. نوصي الجامعات بضرورة تخفيف الضجيج والازعاج الذي يعيق أداء العمل بشكل جيد، وتخفيف الاعتماد على المكاتب المفتوحة لأنها إعاقة للسكرتيرة في أداء العمل بشكل جيد.

8. كما يوصي فريق العمل الجامعات بضرورة كسر الروتين الممل بعمل السكرتاريا من خلال تنقلات العمل في فترات زمنية معقولة أو إدخال نشاطات مؤقتة على عمل السكرتاريا مثل عضوية فرق عمل أو اللجان.

توصيات للسكرتير نفسه:

1. يوصي فريق البحث السكرتيرة بضرورة تعزيز مهاراته بالاتصال والتواصل مع الآخرين وذلك من خلال التطوير الذاتي أو الدورات التدريبية لتسهيل أداء العمل بشكل جيد.

2. يوصي فريق البحث السكرتير نفسه إلى ضرورة توزيع وقته ما بين العمل والامور الاجتماعية حتى يوازن ما بين العمل والحياة الاجتماعية ، لما لذلك من أثر في أداء الجيد بالعمل وراحته النفسية .

3. نوصي السكرتيرة بما انه مدير لمكتبه أن يقوم بوضع حد لاي ثثرات وتواجد لاداعي له في المكتب من قبل الزملاء لان ذلك يؤدي إلى تشتت العمل أو تسرب معلومات حول العمل .

توصيات للباحثين : يوصي فريق البحث الباحثين بعمل دراسات حول هذا الموضوع، والتتطرق لمواضيع أخرى مثل: الرضا الوظيفي للسكرتير/ة أو التمكين الإداري للسكرتير/ة وغيرها.

قائمة المصادر والمراجع

كتب عربية

1- أبو تراب، أحمد (1987) المكتبات الحديثة وإدارة المكتبات، الطبعة الثالثة، المطبعة الأردنية،

الأردن، عمان

2- محمود، عبد الحلق، (2007) أصول التأليف في المكتبات العمومية، الطبعة الأولى، دار العلم

للتدريس والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.

3- رمضان، والوصفي، زياد وإبراهيم (1987) مبادئ المكتبات وأعمال المكتبات، الطبعة الرابعة،

المطبعة الأردنية، الأردن، عمان

المصادر والمراجع

4- زهران، جمال (1997) المكتبات والإدارة المكتبية، الطبعة الأولى، دار العلم، لبنان، بيروت.

5- المسكر، والشوي، ملال وعبدان (1991) مبادئ عمل المكتبات العامة في الأردن

المكتبية، الطبعة العربية، الطبعة الأولى، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض.

كتب الأجنبية

1- ليفتن، ن. ما كولاك (1972) إجراءات مكتبات إدارة المكتبات والأرشيف، الطبعة الأولى،

لويدي، روسيا وعبد الطريف، محمد وعبد الحميد، معهد الإدارة العامة، الرياض.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب العربية:

1. أبو الرب، أحمد (1987) السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب، الطبعة الثالثة، المطبعة الأردنية، الأردن، اريد.
2. حجيرة، عبد الخالق، (2007) أسرار التألق في السكرتارية العصرية، الطبعة الأولى، دار الحزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
3. رمضان والقوصي، زياد وإبراهيم (1987) مبادئ السكرتارية وأعمال المكاتب، الطبعة الرابعة، المطبعة الأردنية، الأردن، عمان
4. زيدان، جمال (1997) السكرتارية والإدارة المكتبة، الطبعة الأولى، دار الجيل، لبنان، بيروت.
5. العسكر والشهري، هلال وعجلان (1991) معوقات عمل السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض.

الكتب المترجمة

1. إيمنت ن، ما كفرلاند (1412هـ) إجراءات السكرتارية "إدارة المكاتب والأنظمة الآلية"، ترجمة جمعة وعبد اللطيف، محمد وعبد الحميد، معهد الإدارة العامة، الرياض.

1. Cox, Desiree (1998) ,An Introduction to office Management for Secretaries , the first edition ,Cassel, wellington. 125 strand .London wc2r 0bb .

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1. بحر، أبو سويح، يوسف، أيمن (2010)، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد الثامن عشر، العدد الثاني، ص 1147- ص 1214 .

2. خشان، محمود (2009)، معوقات عمل السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

3. العسكر والشهري، هلال وعجلان (1991) معوقات عمل السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض.

4. اللوزي، الزهراني، موسى، عمر (2012) العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الأردنية، مجلد

39، العدد 1، ص 26.

1. Abolad, A.O, (1980) ,Computer Literacy in Secretarial Practice in Nigeria : A Dipstick Paper, unilorin journal, 2nd Edition.
2. Akpomi ,Ordu , Margaret ,Pac , (2009), Modern office technology and the secretary's productivity in private business organization ,African Journal of Business Management Vol. 3 (8), pp. 333-339.
3. CLARK, CAROLYN, (1997)," WHAT IT MEANS TO BE A SECRETARY AS PERCEIVED BY FIRST-YEAR INFORMATION SPECIALIST STUDENTS", University of Lethbridge, MASTER OF EDUCATION.
4. Ferguson, Thomas S (1989) , Who Solved the Secretary Problem , Statistical Science Journal, Vol. 4, No. 3 , pp. 282-289.
5. IGBINEDION , VICTOR (2010) , KNOWING THE GRADUATE OFFICE SECRETARY , Ozean Journal of Social Sciences , 3(1).

ملحق رقم (1)



جامعة أسيوط

كلية الهندسة ونظم المعلومات

الملاحق

الاستبانة

الاستبانة

Abstract

2013

ملحق رقم (1)



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

استبانة

حضرة السكتريرة المحترمة :

يقوم فريق البحث بإجراء دراسة بعنوان "المعوقات التي تواجه عمل السكرتارية في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال المعاصرة ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين.

لذا نرجو من حضرتكم التكرم بقراءة الاستبانة والإجابة عن أسئلتها بدقة وموضوعية، علماً بأن المعلومات التي ستدنون بها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،

فريق البحث

أروى الصبار، عدي شويكي، مرام الحبح

بإشراف الاستاذة

دينا القدسي

نيسان 2013

القسم الأول: متغيرات ديمغرافية (معلومات عامة)

حدد الإجابة على المعلومات التالية وذلك بوضع (X) في المكان المحدد.

الجنس: ذكر أنثى

العمر:

سنوات الخبرة في العمل: أقل من سنة

من سنة إلى أقل من 5 سنوات

من خمس سنوات إلى أقل من 8 سنة

من ثمانية سنوات إلى أقل من 12 سنة

12 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

ثانوية عامة

دبلوم

بكالوريوس

ماجستير

المسمى الوظيفي: سكرتيرة سكرتيرة تنفيذية سكرتيرة خاصة مديرة

مكتب غير ذلك، حدد:

القسم الثاني: معوقات عمل السكرتاريا:

الرجاء التعبير عن درجة موافقتك عن كل من العبارات التالية التي تعبر عن المعوقات التي تواجه عمل السكرتاريا بوضع اشارة (X) في الخانة الأكثر ملائمة.

المعوقات التنظيمية					
العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1. هناك عدم وضوح بالوصف الوظيفي لعمل السكرتير/ة.					
2. لا يتلق السكرتير/ة زيادة مادية سنوية مع الخبرة العملية التي يكتسبها السكرتير أثناء فتره عمله.					
3. لا يتلق السكرتير/ة زيادة مادية سنوية مع زيادة المؤهل التي يكتسبها السكرتير/ة أثناء فتره عمله/ها.					
4. هناك نقص في المكافآت والحوافز المادية كمكافأة على الأعمال الإضافية التي تقوم بها.					
5. لا يتلق السكرتير/ة المحفزات المعنوية عن ادائه/ها الجيد في العمل.					
6. يعاني السكرتير/ة من عدم توافر فرص للترقية الوظيفية.					
7. لا يترقى السكرتير/ة بالمنصب الوظيفي بعد اكتسابه مؤهل علمي أعلى.					
8. لا يتم اشراك السكرتير/ة في حضور بعض الاجتماعات.					
9. يعاني السكرتير/ة من تدخل المدراء في أعمالهم والقيام بأعمال مكتبية من اختصاص السكرتير.					
10. هناك تعقيد في إجراءات العمل المكتبي الذي يتأثر بالتنظيم الإداري في الجامعة.					
11. لا يتم اشراك السكرتير/ة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله/ها.					

					12. هناك استغلال من قبل المدراء للسكرتيرة/ة للقيام بأعمال شخصية للمدير.
					13. يتراجع أداء العمل لدى السكرتيرة/ة بعد ساعات معينة بسبب طول ساعات العمل.
المعوقات الفنية/ التقنية					
					العبرة
					1. لا تتوفر الأدوات والمعدات المكتبية اللازمة للقيام بأعمال السكرتارية بشكل فعال.
					2. يعاني السكرتيرة/ة من قلة برامج التدريب على استخدام الأدوات المكتبية الحديثة.
					3. يعاني السكرتيرة/ة من عدم القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية.
					4. يعاني السكرتيرة/ة من عدم القدرة على العمل بكفاءة باستخدام أنظمة المعلومات الحديثة.
					5. لا يتلق السكرتيرة/ة التدريب الكافي على استخدام أنظمة المعلومات.
					6. يعاني السكرتيرة/ة من عدم تبنيه/ها لطرق وأساليب جديدة في العمل في مكتبه .
المعوقات الاجتماعية					
					1. يعاني السكرتيرة/ة من النظرة الدونية التي ينظرها المجتمع إلى موظف/ة السكرتارية
					2. هناك تشويه لصورة السكرتيرة/ة في الإعلام من خلال النكت التي تطلق عليهم أو الرسوم الكاريكاتيرية أو صورتهم في الأفلام

					12. هناك استغلال من قبل المدراء للسكرتيرة للقيام بأعمال شخصية للمدير.
					13. يتراجع أداء العمل لدى السكرتيرة بعد ساعات معينة بسبب طول ساعات العمل.
المعوقات الفنية/ التقنية					
					العجارة
	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
					1. لا تتوفر الأدوات والمعدات المكتبية اللازمة للقيام بأعمال السكرتارية بشكل فعال.
					2. يعاني السكرتيرة/ة من قلة برامج التدريب على استخدام الأدوات المكتبية الحديثة.
					3. يعاني السكرتيرة/ة من عدم القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية.
					4. يعاني السكرتيرة/ة من عدم القدرة على العمل بكفاءة باستخدام أنظمة المعلومات الحديثة.
					5. لا يتلق السكرتيرة/ة التدريب الكافي على استخدام أنظمة المعلومات.
					6. يعاني السكرتيرة/ة من عدم تبنيه/ها لطرق وأساليب جديدة في العمل في مكتبه .
المعوقات الاجتماعية					
					1. يعاني السكرتيرة/ة من النظرة الدونية التي ينظرها المجتمع إلى موظف/ة السكرتارية
					2. هناك تشويه لصورة السكرتيرة/ة في الإعلام من خلال النكت التي تطلق عليهم أو الرسوم الكاريكاتيرية أو صورتهم في الأفلام .

					3. يعاني السكرتير/ة من مضايقات ومعاكسات أثناء العمل.
					4. يعاني السكرتير/ة من قلة التواصل الاجتماعي مع العائلة والأصدقاء بسبب طول ساعات العمل .
					5. يعاني السكرتير/ة من تدخلات في الامور الشخصية من قبل زملاء العمل .
					6. ثرثرة الزملاء في المكتب في أمور خارج العمل تعيق من أداء العمل بالشكل المطلوب.

معوقات بيئة العمل

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1. يعاني السكرتير/ة بسبب طبيعة المكتب المفتوح الذي تعمل به.					
2. لا يتلائم المكتب مع طبيعة عمل السكرتاريا.					
3. يعاني السكرتير/ة من سوء الاضاءة في المكتب.					
4. يعاني السكرتير/ة من سوء التهوية و الروائح الكريهة في المكتب .					
5. يعاني السكرتير/ة من ضيق المكتب.					
6. يعاني السكرتير/ة من قلة التدفئة و التكييف في مكان العمل.					
7. يعاني السكرتير/ة من الإزعاج و الضجيج في المكتب					
8. يعاني السكرتير/ة من كثرة تنقلات مكان العمل بفترات زمنية قصيرة.					

المعوقات النفسية

					1. يشعر السكرتير/ة من عدم الراحة النفسية في العمل.
--	--	--	--	--	--

					2. يعاني السكرتيرة من الضغط النفسي بسبب ازدحام العمل.
					3. يعاني السكرتيرة من الضيق والازعاج بسبب عدم تقدير عمله/ها من قبل رؤساء العمل .
					4. هناك شعور بالملل بسبب روتين عمل السكرتاريا.
					5. يعاني السكرتيرة من عصبية زائدة بسبب ضغوطات العمل.

المعوقات تتعلق بالسكرتير نفسه

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1. يعاني السكرتيرة من قلة الثقة بمؤهلاته وقدراته.					
2. يعاني السكرتيرة من الخوف من الفشل بأداء العمل.					
3. يعاني السكرتيرة من عدم التركيز بالعمل بسبب عدد المراجعين.					
4. يعاني السكرتيرة من عدم الراحة بسبب انعدام الخصوصية بالعمل.					
5. يعاني السكرتيرة من عدم امتلاكه مهارات اتصال و تواصل جيدة بالعمل.					
6. يعاني السكرتيرة من قلة الانسجام بالعمل مع الزملاء بالمؤسسة .					

رقم (2)

.....
.....
.....
.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم

فريق البحث

In order to achieve this research objectives, the research team used a questionnaire to gather the related information. Whole research community was targeted, where 49 questionnaires were distributed on the secretaries at the Palestinian universities in Hebron, namely: (Palestine Polytechnic University, Hebron University, Al Quds Open University) branches. 49 questionnaires were recovered.

Study results showed the degree of influence of the problems differential types that facing the secretaries at the Palestinian universities. It was found that the social psychological and regulatory obstacles influencing the secretary work to a high degree, while the technical and environmental obstacles influence as a medium degree, and that the problems related to the secretary himself affects his work to a medium degree. Also, it was found that there is no statistical significant difference in the level of (p < 0.05) among the secretaries work obstacles and the study variables controlled by age, sex, qualification, experience and the presence of children. The research team recommended the intervention by the necessity of giving promotional opportunities and workers, increase on the first six working hours and study the last two hours for the evening to be an incentive for secretary job performance, including other job opportunities that allows workers performance. Providing an appropriate professional training and coaching and creating the work culture by introducing regulations, providing adequate working conditions, providing adequate social services, and providing the necessary of encouragement and support for the workers to improve their performance and productivity.

ملحق رقم (2)

Abstract

This study aims to identify the main obstacles faced by the secretaries in the Palestinian universities in Hebron. These obstacles have been classified into social, psychological, environmental, technical, regulatory obstacles, and problems related to the secretary himself. In addition, to find out whether there is a difference in the secretaries work obstacles according to the variables of age, gender, qualification, seniority at work. And then, to come up with scientific recommendations to resolve these obstacles and thus ensure work performance optimally.

In order to achieve this research objectives, the research team used a questionnaire to gather the related information. Whole research community was targeted, where 49 questionnaires were distributed on the secretaries at the Palestinian universities in Hebron, namely: (Palestine Polytechnic University, Hebron University, Al Quds Open University branches). 49 questionnaires were recovered.

Study results showed the degree of influence of the problems different types that facing the secretaries at the Palestinian universities. It was found that the social, psychological and regulatory obstacles influencing the secretary work in a high degree, while the technical and environmental obstacles influence in a medium degree, and that the problems related to the secretary himself affects his work in a medium degree. Also, it was found that there is no statistical significant differences at the level ($\alpha = 0.05$) among the secretaries' work obstacles and the study variables attributed to: age, sex, qualification, seniority at work and the secretary job title. The research team recommended the universities by the necessity of giving promotion opportunities to the secretary, focusing on the first six working hours and make the last two hours for office arranging so as to maintain the secretary job performance, reducing noise and annoyance that affects secretary performance, providing an appropriate environment of heating and cooling and breaking the work routine by reasonable transfers, and providing adequate training for secretary. Whereas, research team recommended the secretary by the necessity of apportioning his time between his work and social issues, putting an end to chatters in his office and promote his communication and networking skills.