



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع اتصال



أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على ضغوط العمل
حالة أساتذة قسم علم الاجتماع جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة أنونجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال

اشراف الأستاذ:

✓ أ.د. كيحل مصطفى

✓ د. بودرمين محمد

اعداد الطالبتان:

▪ مصيبح رانيا

▪ بوشوخ رانيا

الصفة	لجنة المناقشة
رئيسا	د. بروش عبدالله
مشرفا	أ.د/ كيحل مصطفى
مشرف مساعد	د. بودرمين محمد
مناقشا	د. هبهوب نجيبة

السنة الجامعية:

2024/2023

شكر وتقدير

الهي لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ولا تطيب اللحظات

الا بذكرك ولا تطيب الأخرة الا بعفوك ولا تطيبوا الجنة الا برؤيتك لك الشكر

والحمد حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

الشكر أولا لله سبحانه وتعالى على امدادنا بالقوة والعزيمة لإتمام وانجاز هذا البحث.

اما بعد نتقدم بالشكر الجزيل الى والدينا والى من كلهم الله بالهيبة والوقار وكان حافظا لنا

على مواصلة دراستنا لذا نطرز من حروف الشمس اللامعة حروف شكر ومن ماء الذهب

عرفانا لحرصهم الدائم بالدعاء لنا وتشجيعنا، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الاستاذ القدير

كيحل مصطفى على مده يد العون لنا والمساعدة التي قدمها لنا طيلة اشرافه على هذا العمل

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير الى الاستاذ المشرف المساعد بودرمين محمد الذي لم يخل

علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة طيلة مسيرتنا في انجاز هذا العمل كان تقدم بالشكر الى

اعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا وقبلوا المناقشة والى جميع زميلاتي وطلبة دفعة

ماستر 2024 والى كل من ساعدوني من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل.

الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات
والمشقة والتعب ها انا اليوم اقف على عتبة التخرج فاللهم لك الحمد قبل ان
ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا لأنك وفقنتني على اتمام هذا العمل
وتحقيق حلمي.....

اهدي هذا النجاح الى الذي زين اسمي بأجمل الالقاب من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا
مقابل الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة الى من غرس في روحي
مكارم الاخلاق داعمي الاول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله الى نخري
واعزازي والدي.

الى من جعل الله الجنة تحت اقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها
الى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات، سر قوتي ونجاحي ومصباح
دربي الى وهج حياتي والدي.

الى ضلع الثابت وأمان ايامي الى من شددت عضاضي بهم فكانوا لي ينايع ارتوي منها الى
خيرة ايامي وصفوتها الى قرّة عيني اخواني واختي الغالين لكل من كان عوناً وسندا في
هذا الطريق للأصدقاء الاوفياء ورفقاء السنين واصحاب الشدائد والازمات من افاضني
بمشاعره ونصائح المخلصة اليكم عائلتي، أهديكم هذا الانجاز وتمرات نجاحي
الذي لطالما تمنيته، ها انا اليوم اتممت اول ثمراته بفضل من الله عز وجل
فالحمد لله على ما وهبني وان يعينني ويجعلني مباركة اينما كنت.

- رانيا مصيبح -

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم ﴿قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون﴾

الهي لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ولا تطيب المحظرات الا بعفوك ولا تطيب الآخرة الا بعونك ولا تطيب الجنة الا برؤيتك بعد مسيرة دراسية دامت لسنوات ها انا اليوم اقف على عتبة تخرجي

أقطف ثمار جهدي وارفع قبعتي بكل نفر، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه واهدي هذا النجاح الي اولائك ثم الي من سعى معي لإتمام هذه المسيره.

الي من كلفه الله بالهبة والوقار الي من علمني العطاء بدون انتظار الي من لا ينفصل اسمه عن اسمي ذلك الرجل العظيم الذي علمني الحياة بأجل الشكر هو ملهمي صانع قوتي، ارجو من الله ان يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوما اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الابد والدي العزيز.

الي ملاكي في الحياه الي من جعلت الجنة تحت اقدامها واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت للشدائد بدعائها الي بسمه الحياه وسر الوجود الي سر القوتي ونجاحي ومصباح دربي لا اعلى ما في الوجود امي الغالية.

الي من قيل فيهم ستشدد عضدك بأخيك الي ضلعي الثابت وأمان ايامي إلا ملهمي ونجاحي، الي خبرة ايامي وصفوتها الي قره عيني اخواني واخواتي.

والي البراعم الصغار ريتاج، مريم، انس، تاج الدين، كوثر، فاطمه الزهراء، سجاد، حفظكم الله ورعاكم وكنتم نفرا لنا في المستقبل.

كذلك اهدي هذا العمل صديقات الدرب وكل صديقات الرحلة والنجاح الي من وقفوا الي جانبي واخيرا من قال انا لها انا لها وانا لها ان ابت رغما عنها اتيت بها ما كنت لأفعلها هذا دون توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هنا اليوم الذي اجريت سنوات شاقه حاملة بها حتى تواتت بمنه وكرمه بفرحة التمام والحمد لله الذي ما يقنت به خيرا

وأملأ الا واغرقني سرورا وفرح ينسيني مشقتي والحمد لله على البدء والختام

وأخر دعواهم أن..... الحمد لله رب العالمين.

-بوشوخ رانيا-

الملخص

قدمت هذه الدراسة بعنوان أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على ضغوط العمل، حيث تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: هل لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال أثر على ضغوط العمل؟. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وتحديد المنهج الوصفي الارتباطي والمنهج التحليلي على عينة عرضية تتكون من 30 مفردة من قسم علم الاجتماع بجامعة سكيكدة 20 أوت 1955 ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستمارة كأداة رئيسية مكونة من 27 سؤال وقد تم تفرغ بياناتها وتحليلها كميًا وكيفيًا.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :

- أن أغلب الأساتذة يلجؤون دائما إلى إستخدام التكنولوجيا الرقمية والالكترونية في تعاملاتهم البيداغوجية على الرغم من الصعوبات المرتبطة بها.
- أن المنصات الإلكترونية المتواجدة على مستوى الجامعة قد زادت من أوضاع العمل وزادت من عبئ عمل الأستاذ الأمر الذي أدى إلى إحساس الأساتذة بالصعوبة في التعامل مع هذه لتعددتها وتعتها، وفي بعض الأحيان لعدم قدرتهم على التعامل معها.
- أن إستخدام أساليب التواصل بين الأساتذة على مستوى المؤسسة الجامعية له تأثير على مستوى الرضا الوظيفي.
- ان استخدام التطبيقات الالكترونية من طرف الأساتذة قد ساهمت في تحقيق إحتياجاتهم البيداغوجية والعلمية الأمر الذي زاد في مستوى أدائهم وإندماجهم أكثر على الرغم من إحساسهم الضمني بما تفيض هذه الوسائط من مسؤوليات كبيرة.

الكلمات المفتاحية:

أثر ، استخدام، تكنولوجيا الاعلام والإتصال ، ضغوط العمل

Abstract

This study was presented under the title *The Impact of the Use of Information and Communication Technology on Work Stress*, where the following main question was posed: Does the impact of the use of Information and Communication Technology affect work stress? .

This study relied on the descriptive approach, specifically the descriptive, correlational approach and the analytical approach, on a cross-sectional sample consisting of 30 individuals from the Department of Sociology at the University of Skikda in 20 August 1955. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed as a main tool consisting of 27 questions, and its data was collected and analyzed quantitatively and qualitatively.

The study reached a number of results, the most important of which are:

- Most professors always resort to using digital and electronic technology in their pedagogical dealings despite the difficulties associated with it.
- The electronic platforms present at the university level have increased the working conditions and the professor's workload, which has led to the professors' feeling of difficulty in dealing with these matters due to their multiplicity and complexity, and sometimes because of their inability to deal with them.
- The use of communication methods between professors at the university level has an impact on the level of job satisfaction.

The use of electronic applications by professors has contributed to fulfilling their pedagogical and scientific needs, which has increased their level of performance and further integration, despite their implicit sense of the great responsibilities that these media entail.

key words :

Impact, use, information and communication technology, work stress

فهرس المحتويات

	شكر وعران
	اهداء
	الملخص
	قائمة المحتويات والجداول والأشكال
أ	مقدمة
	الفصل الأول: موضوع الدراسة
03	1/ الاشكالية
03	2/ أسباب اختيار الموضوع
04	3/ أهمية الدراسة
04	4/ أهداف الدراسة
05	5/ تحديد مفاهيم الدراسة
08	6/ فرضيات الدراسة
08	7/ المقاربة النظرية
11	8/ الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال
17	1/ تمهيد
18	2/ مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال
18	3/ نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال
19	4/ نظريات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
24	5/ مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
25	6/ أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال
26	7/ أهداف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
27	8/ خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال
28	9/ آثار التكنولوجيات الجديدة لوسائل الاعلام والاتصال ومخاطرها
32	10/ خلاصة

	الفصل الثالث: ماهية ضغوط العمل
34	1/ تمهيد
35	2/ مفهوم ضغوط العمل
35	3/ أنواع ضغوط العمل
37	4/ عناصر ضغوط العمل
37	5/ مراحل ضغوط العمل
40	6/ نماذج ضغوط العمل
43	7/ الآثار الناتجة عن ضغوط العمل
43	8/ علاج ضغوط العمل
49	9/ خلاصة
	الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة
52	1/ تمهيد
53	2/ مجالات الدراسة
54	3/ المنهج المستخدم
54	4/ الأسلوب (العينة)
55	5/ أدوات جمع البيانات
56	6/ أساليب التحليل
57	7/ خلاصة
	الفصل الخامس: عرض وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة
59	1/ تفرغ وتحليل البيانات
86	2/ مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
88	3/ مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية
89	4/ مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
90	5/ النتيجة العامة
92	خاتمة
93	الاقتراحات والتوصيات
94	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

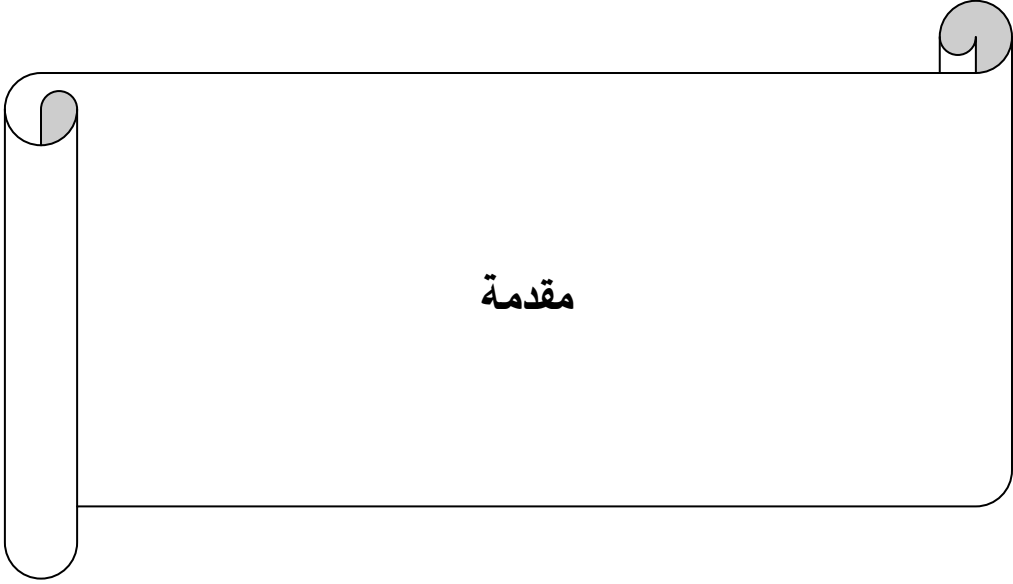
فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
59	جنس العينة	01
60	الفئات العمرية للعينة	02
61	الحالة العائلية للعينة	03
62	الرتبة الوظيفية	04
63	سنوات الخبرة	05
64	مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعاملات البيداغوجية	06
65	مدة تأثير التكنولوجيا الرقمية المتوفرة في المجال البيداغوجي	07
66	مدى امكانية التفاعل المستمر في النواحي البيداغوجية من خلال المنصات الالكترونية	08
67	مدى أن استخدام المنصات الالكترونية هو أسلوب متعب	09
68	مدى التعب الذي يلقاه الأستاذ نتيجة إدراجه للنقاط عبر المنصات الالكترونية	10
69	مدى تهبأة المنصات الالكترونية بشكل يسهل عمل الاستاذ	11
70	أثر استخدام المنصات الالكترونية على زيادة عبئ العمل عند الأستاذ	12
71	مدى استخدام البريد الالكتروني للتواصل في الجامعة	13
72	أهمية أساليب التواصل في مجال التسيير البيداغوجي للأستاذ	14
73	مدى مساهمة وسائل التواصل في وصول المعلومة للأستاذ	15
74	أثر الحجم الكبير للمعلومة التي يستقبلها الأستاذ عبر وسائل التواصل و أضعاف روحه المعنوية في العمل	16
75	اعتقاد الأستاذ أن استخدام وسائل التواصل المستمر يزيد في احساسه بالقلق.	17
76	أثر الاستخدام المكثف لوسائل التواصل وشعور الأستاذ بكثافة النشاط البيداغوجي	18
77	أثر التعامل المستمر بوسائل التواصل الاجتماعي من طرف الأستاذ على زيادة واجباته البيداغوجية	19
78	اثر استخدام أساليب التواصل على الرضى الوظيفي للأستاذ	20
79	مدى استفادة الأساتذة من التطبيقات الالكترونية في أعمالهم البيداغوجية والعلمية	21
80	مدى مساهمة التطبيقات الالكترونية في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة	22
81	مدى تصميم المنصات الالكترونية بشكل يسمح بسهولة التفاعل من خلالها	23
82	اعتقاد الأستاذ أن منصة بروغرس تتسم بالمرونة والاستخدام	24

83	أثر استخدام الأستاذ للبرامج الالكترونية وتأثيره على مستوى أدائه	25
84	اثر استخدام الوسائل الالكترونية المتوفرة على الابداع عند الأستاذ	26
85	اثر استخدام الأستاذ للتطبيقات الالكترونية على احساس الأستاذ بالمسؤولية	27

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
40	مراحل الضغوط عند "هانزسيلي"	01
41	نموذج ضغوط العمل "جيبسون وزملائه"	02
42	نموذج إدارة الضغوط "كرايتز وكريكي"	03



مقدمة

يعالج هذا الموضوع اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على ضغوط العمل، هذا الموضوع اكتسى في السنوات الأخيرة أهمية بالغة في خطابات الباحثين والعلماء على اختلاف مشاربهم، فالبشرية اليوم تعرف ثوره تكنولوجية جديدة في مختلف المجالات مما ادى الى بروز الكثير من التحديات والتحكم في هذه التكنولوجيات وهذا ما احدث تطور رهيبا في أساليب العمل فبعدها كان الاسلوب البدوي هو السائد اصبحت التكنولوجيا الرقمية هي المهيمنة في الكثير من السلوكات، فنجد ان التكنولوجيا قد اقتحمت حيز مهم في سير العديد من المنظومات ومنها المنظومة الجامعية، حيث ان هاته التكنولوجيات كان لها دور فعال في تحقيق السرعة والإنتاجية والوصول الى المعلومات المختلفة، ولكن ومع كل ما تقدمه هذه التكنولوجيا للجامعة إلا انها تبقى سلاح ذو حدين كونها قدمت العديد من المزايا والفوائد وأيضا انتجت ضغوط وانعكاسات اخرى على الاساتذة في اطار الجامعة بشكل عام.

سعت هذه الدراسة عموما واستنادا على ما جاء ما سلفا فإنها سعت الى فهم العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال، تأثيرها على ضغوط العمل ولهذا حتى نتمكن من ابراز هذه العلاقة تم تقسيم هذه الدراسة الى خمسة فصول.

الفصل الاول: الاطار التصوري المفاهيمي لموضوع الدراسة حيث تطرقنا فيه الى اشكالية الدراسة وتساؤلاتها التي استخرجنا منها الفرضيات وأيضا تناولنا اسباب اختيار الموضوع وأهميته وكذا اهداف الدراسة، مروراً بتحديد مفاهيم الدراسة، كما تناولنا المقاربة النظرية والدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني: فيتمثل في ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتطرقنا الى تعريفها، ونشأة وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال واهم نظرياتها، ومكوناتها والأهمية، واهم اهدافها وخصائصها وختم الفصل بآثار التكنولوجيا لوسائل الاعلام والاتصال ومخاطرها.

اما الفصل الثالث: فهو متعلق بماهية ضغوط العمل ويتضمن مفهوم ضغوط العمل وأنواعه وعناصره وكذا مراحلها واهم نماذج ضغوط العمل والآثار الناتجة عن ضغوط العمل وعلاج ضغوط العمل.

اما الفصل الرابع: والمتمثل في الاطار المنهجي للدراسة فيتناول مجالات الدراسة، المجال المكاني والزمني والبشري، وتناولنا منهج الدراسة وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل.

اما الفصل الخامس: تناولنا تبويب وتحليل البيانات و مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والمقاربة النظرية والوصول الى النتيجة العامة والخاتمة واهم التوصيات والاقتراحات.



الجانب النظري

الفصل الأول: موضوع الدراسة

1/ الاشكالية

2/ أسباب اختيار الموضوع

3/ أهمية الدراسة

4/ أهداف الدراسة

5/ تجديد المفاهيم

6/ فرضيات الدراسة

7/ المقاربة النظرية

8/ الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

نعيش اليوم في مجتمع يسمى مجتمع المعرفة، هذا الأخير أدى إلى تطور البشرية في مجالات متعددة نتيجة ظهور تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

ولقد اصبحت تكنولوجيا الاعلام والاتصال من المظاهر الجديدة في المجتمعات الحديثة وهذا ما أدى إلى تأثير هذه التكنولوجيات على الواقع الاجتماعي و التنظيمي ومنها تأثيره على بيئة العمل وافرازه لضغوط في المؤسسات ويعتبر ضغط العمل من الظواهر التي ارتبطت بتكنولوجيات الاعلام والاتصال والتي تمت معالجتها من طرف العديد من الباحثين في حقل العلوم الاجتماعية المختلفة ومنها علم الاجتماع على وجه التحديد حيث تناولوا تأثير هذه التكنولوجيات على تشكل الواقع التنظيمي في جميع أبعاده ومنها ما يرتبط بإشكالية ضغوط العمل. والحقيقة ان معالجتنا لهذا الموضوع جاد في سياق عرف فيه المجتمع الجزائري تحولات كبيرة وخاصة على مستوى المؤسسات الجامعية الذي أدخل وبشكل كبير هذه التكنولوجيات بغرض التطور وتنمية التعليم الجامعي ومواكبة التغير السريع و الهدف عصرنه النظام الجامعي، وعلى الرغم من ايجابيات هذا التوجه إلا أنه له تأثيرات سلبية على واقع الجامعة وخاصة على مستوى الأستاذ الجامعي الذي أصبح يعاني وبشكل ملفت للانتباه جراء استخدامه لهذه التكنولوجيات في شؤونه العلمية والبيداغوجية فالكثير من الاساتذة يعانون من ضغوطات مستمرة ويومية جراء استخدامهم لهذه التكنولوجيات التي جعلتهم يشعرون بصعوبات كثيرة أثناء هذا الاستخدام فاللجوء الى المنصات الالكترونية واستخدام أساليب التواصل الرقمية والتطبيقات الالكترونية قد أدى إلى نشوء وتشكل العديد من الرؤى حول العمل عند الأستاذ وهذا ما سيؤثر على مستويات الرضى عنده واحساسه بالمسؤولية، الأمر الذي دفعنا إلى طرح التساؤل الإشكالي التالي:

هل لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال أثر على ضغوط العمل؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي التالي يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل استخدام المنصات الالكترونية يزيد الاستاذ من نظرتة السلبية للعمل؟
- 2- هل استخدام أساليب التواصل من طرف الأستاذ في عمله يقلل من مستوى رضاه الوظيفي؟
- 3- هل استخدام التطبيقات الالكترونية من طرف الاستاذ يجعله يزيد في احساسه بالمسؤولية؟

2- اسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره ما يلي:

1- الأسباب الذاتية:

- الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسة الجامعية.
- الميل الشخصي لفهم استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الجامعية.
- الفضول العلمي لدراسة موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وما يتعلق به وما ينتج عنه من ضغوط العمل في المؤسسة الجامعية.
- الاحتكاك بواقع الاستاذ الجامعي وكيف يتعرض هذا الأخير لضغوط في عمله من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2- الأسباب الموضوعية:

- تدعيم البحوث العلمية والدراسات التي اهتمت بموضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال وعلاقته بضغوط العمل.
- أهمية الموضوع كونه ناتجا من الواقع الاجتماعي والتحولات الرقمية وما يترتب عنه من ضغوط عملية من خلال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- حداثة البحث في أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال وما يمثله من أهمية حقيقية في المؤسسة الجامعية.
- القيمة العملية لموضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

3- أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

- التطور الضخم في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتزايد دورها خاصة في المنظومة الجماعية.
- أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء الأساتذة في أعمالهم البيداغوجية.
- معرفة فائدة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة المؤسسة الجامعية.

4- أهداف الدراسة:

- تسمى الدراسة الراهنة لتحقيق جملة من الأهداف الاجرائية والمعرفية نستطيع أن نجملها فيما يلي:
- الكشف الامبريقي عن أثر اساليب التواصل عن بعد من طرف الأستاذ الجامعي.

- الكشف الميداني عن العلاقة بين استخدام الأستاذ الجامعي للتطبيقات الالكترونية في مهامه البيداغوجية والعلمية واحساسه بزيادة المسؤولية الوظيفية.
- التحقق الامبريقي من العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال من طرف الاستاذ الجامعي وزيادة مستوى احساسه بضغوط العمل.
- البرهنة عن أثر استخدام المنصات الالكترونية في الشؤون العلمية والبيداغوجية للأستاذ الجامعي وزيادة مستوى نظراته السلبية للعمل.

5- تحديد مفاهيم الدراسة:

ان ضبط المفاهيم وتحديد دلالتها في البحث السوسيولوجي عملية معرفية ومنهجية مهمة جدا:
مفهوم الأثر:

لغة: ان المدلول اللغوي لكلمة الأثر يشير الى العلامة، وهو لفظ مشتق من الفعل: أثر، يواثر، تأثيرا، بمعنى نتائجه على شيء معين¹.

اصطلاحا: الأثر له ثلاث معان: الأول: بمعنى النتيجة، وهو الحاصل من الشيء، والثاني: بمعنى العلامة، والثالث بمعنى الجزء².

الاستخدام:

لغة: استخدم (استخدم الرجل غيره) استخدمه استخداما فهو: مستخدم والآخر اتخذه خادم، طلب منه أن يخدمه (استخدم الانسان الآلة والسيارة... إلخ) استعملها في خدمة نفسه³.

اصطلاحا: يبدو مفهوم الاستخدام من خلال النظرة الأولى مفهوما واضحا وبسيط المعنى غير ذي حاجة أو نشاط يتوخى ضبطه، غير أن اية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية

¹ وفاء لعريط، أثر القيم التنظيمية على الولاء في المؤسسة العمومية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم في علم الاجتماع، تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2018، ص 13.

² السيد الشريف ابي الحسن علي بن محمد بن علي الحسيني الجرجاني الحنفي، التعريفات، دار الكتب العلمية، ط2، بيروت، لبنان، 2003، ص 13.

³ خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، قسم العلوم الانسانية، شعبة علوم الاعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011-2012، ص 13.

تصطدم بمفهوم غامض ومتنوع يحتمل الكثير من الدلالات باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني والداخل في تركيبة تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والغموض الذي يحيط باللفظ مرده إلى استعماله في تعيين وتقرير وتحليل مجموعة السلوكيات والمظاهر المرتبطة بمجموع ضبابي المعنى¹.

تكنولوجيا:

لغة: هي عبارة عن كلمة مركبة من شقين ذات أصل يوناني technology الأولى techno وتعني التقنية التي تدل على الصنع وكيفية الانتاج والوسائل التي تتم بها بمعنى آخر فنون الصناعة والشغل، أما الثانية logy فهي مأخوذة من كلمة logos التي تعني العلم المنتهج أو فن الدراسة وعليه فالتكنولوجيا هي علم التقنية أي الدراسة التطبيقية للفنون التقنية أو الصناعية².

اصطلاحاً: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية و اساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكنية والتي تمثل مجموعة الرسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الانسانية³.

الاعلام:

لغة: التبليغ والابلاغ أي الاتصال يقال بلغت القوم بلاغا أي أوصلتهم الشيء المطلوب والبلاغ ما بلغك أي وصلك وفي الحديث عن النبي صلى الله عليه وسلم قال "بلغوا عني ولو آية" رواه البخاري، أي أوصلوها غيركم و اعلموا الآخرين و أيضا فليبلغ الشاهد الغائب أي فليعلم الشاهد الغائب، ويقال أمر الله بلغ أي بالغ وذلك في قوله تعالى ﴿إِنَّ اللَّهَ بِالْغَالِبِ أَمْرُهُ﴾ سورة الطلاق الآية -03- ص 521، أي نافذ يبلغ أين أريد به⁴.

¹ خالد منصر، مرجع سابق، ص 13.

² بوغازي فريدة، تأثير الموارد التكنولوجية على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة: المؤسسة الصناعية للعصير والمصبرات وحدة رمضان جمال، سكيكدة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2006، 2007، ص 03.

³ محمد الفاتح حمدي و آخرون، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2011، ص 02.

⁴ بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، د.ط، عمان، 2014، ص 13.

اصطلاحاً: يعني تقديم الأفكار والآراء والتوجهات المختلفة إلى جانب المعلومات والبيانات بحيث تكون النتيجة المتوقعة والمخطط لها مسبقاً أن تكلم جماهير مستقبلية الرسالة الإعلامية كافة الحقائق ومن كافة جوانبها بحيث يكون في استطاعتهم تكوين آراء و أفكار يفترض أنها صائبة، حيث يتحركون ويتصرفون على أساسها من أجل تحقيق التقدم والنمو لأنفسهم والمجتمع الذي يعيشون فيه¹.

الاتصال:

لغة: يرجع أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو احساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما².

اصطلاحاً: هو محور الخبرة الانسانية والاتصال يعني تبادل الأفكار و المعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة ايماناً بأهمية المعلومات باعتبارها إحدى ركائز حياتنا المعاصرة ومقوماً أساسياً من مقومات الانتاج القومي، فإن هذه المعلومات تصبح بلا قيمة أو فائدة إذا لم تصل إلى مديرها في الوقت المناسب وبالقدرة المناسبة³.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال:

هي مجموعة من الأجهزة والتقنيات والأدوات والنظم التي تتمظهر على شكل منصات الكترونية و أساليب التواصل والتطبيقات التي تؤثر على سلوكيات الموارد البشرية.

مفهوم ضغوط العمل:

هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها أو أعبائها و أهميتها و علاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور⁴.

¹ عبد الرزاق محمد الديلمي، مدخل إلى وسائل الاعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص 18.

² حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2022، ص 23.

³ ماهرة عودة الشمالية و آخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 65.

⁴ نغمة محمد بعيطي، ضغوط العمل و أثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة، المجلة لعربية للآداب والدراسات الانسانية، مديرية ادارة الكلية الجامعية بصبيبا، جامعة جازان، مجلد 5، العدد 20، اكتوبر 2021، ص 250.

المفهوم الإجرائي لضغوط العمل:

هو جملة الاستجابات النفسولوجية التي تنتج نتيجة النظرة السلبية للعمل من طرف المورد البشري والتي تتمظهر من خلال قلة الرضى الوظيفي وضعف الغلتزام والاحساس بعبئ المسؤولية الوظيفية.

6- فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال من طرف الأستاذ الجامعي و إحساسه بضغوط العمل.

- الفرضيات الفرعية:

1- هناك علاقة بين استخدام المنصات الالكترونية من طرف الأستاذ الجامعي وتشكل نظراته السلبية للعمل.

2- هناك علاقة بين أساليب التواصل من طرف الأستاذ الجامعي و إحساسه بعدم الرضا الوظيفي.

3- هناك علاقة بين استخدام الأستاذ الجامعي للتطبيقات الالكترونية في مهامه البيداغوجية والعلمية و إحساسه بزيادة المسؤولية الوظيفية.

7- المقاربة النظرية:

ان استخدامنا لهذه النظرية تحديدا وجعلها مرجعية نظرية وتصورية في غطار هذه الدراسة تنطلق من إعتبار نظري الذي مفاده أن للتكنولوجيا تأثيرا على سلوكات الأفراد وهو الموقف التي عبرت عليه هذه النظرية فجل رواد هذه النظرية من خلال دراستهم الامبريقية قد أكدوا على دور النسق التقني والتكنولوجي (وهو تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دراستنا) تؤثر في السلوك الاجتماعي للأفراد في البناء التنظيمي.

مدخل النسق الاجتماعي الفني :

يعد مدخل النسق الاجتماعي الفني socio technical system approach مدخلا نظريا يقف موقف وسطا بين الحتمية التكنولوجية hechnologies Determinism والحتمية الاجتماعية social determinism ويؤكد على أن كلا من التكنولوجيات والقوى الثقافية والاجتماعية له أهمية ويؤثر بدرجات متفاوتة على عملية العمل .وقد تم تطوير مدخل النسق الاجتماعي الفني عن طريق معهد

تافستوك للعلاقات الانسانية Tavistock institute of Rumon Relations وهو مدخل يستخدم نظرية الانساق ويؤكد الحاجة إلى الأخذ في الاعتبار للعلاقات بين الأنساق الاجتماعية والتكنولوجية.¹ وقد صاغ معهد نافسوك مصطلح النسق الاجتماعي الفني لتجنب افتراضات الحتمية التكنولوجية بأن الأسلوب الفني - في الواقع الفعلي - هو المحدد الرئيسي للنظم والعلاقات الاجتماعية وأنه بعد المتغير المستقل في التغير الاجتماعي وقد تقدمت دراسة العلاقات المتبادلة بين التكنولوجيا و العلاقات الإنسانية تقدما ملحوظا من خلال ما قام به معهد تافستوك ، حيث تمكن أعضاء هذا المعهد من تطوير مفهوم النسق الاجتماعي الفني كإطار لتحليلاتهم، وقد ظهر هذا المفهوم على اعتبار أن نسق الإنتاج يتطلب تنظيما تكنولوجيا مثل المعدات وتخطيط العملية من جهة وتنظيما للعمل يربط بين القائمين بتنفيذ الأعمال الضرورية من جهة أخرى . وعلى الرغم من أن الحاجات التكنولوجية قد تحدد أحيانا نموذج تنظيم العمل إلا أن لهذا التنظيم خصائص إجتماعية وفنية منفصلة تماما عن التكنولوجيا إذ أن للنسق الإجتماعي الفني أبعادا إجتماعية، وتكنولوجية، وإقتصادية وعلى الرغم من وجود حالة من الاعتماد المتبادل بين هذه الأبعاد إلا أن لكل منها قيمته الخاصة التي يستقل بها عن الأبعاد الأخرى.

و نجد أن دراسات معهد تافستوك قد سلمت بالأهمية الأساسية للتكنولوجيا في التحليل السوسيو لوجي لمواقف العمل وكان من أهم ما ساهمت به على وجه الخصوص أنها طورت نموذجا نظريا يوضح كيف أنا الصور البديلة لتنظيم العمل داخل نفس أنماط التكنولوجيا يمكن أن تؤدي إلى نتائج مختلفة تماما، وعلى الرغم من أن باحثي معهد تافستوك يقبلون الرأي التقليدي بأن العوامل التكنولوجية تؤثر على نوعية العلاقات الاجتماعية في مجال العمل إلا أنهم يؤكدون أن التكنولوجيا لا تمثل أكثر من قيد على الفعل الاجتماعي ولكنها لا تحدد تحديدا صارما نتائج السلوك الإنساني.

ويتضح مما سبق، أن باحثي معهد تافستوك من خلال تأكيدهم على التأثير بين التكنولوجيا والأنساق الاجتماعية في مجال العمل قد حاولوا الابتعاد عن الحتمية التكنولوجية ،و الميل إلى تقدير إتجاه الإدارة نحو الشعور بالحاجة إلى التشاور والابتكار والمرونة وسعة الأفق في تصميم عمليات العمل وإجراءاته . والواقع أن علماء الاجتماع الصناعي قد اهتموا بوجه خاص بدراسات العلاقات المتبادلة بين التكنولوجيا والأنساق الإجتماعية داخل تنظيمات العمل وقد أجريت بعض الدراسات في مناجم الفحم ومصانع النسيج

¹ طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار عريب، للطباعة والنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، 2007، ص 112-

في كل من بريطانيا والهند في الأربعينات والخمسينات في القرن العشرين ، وقد أوضحت هذه الدراسات أن فرق العمل التي نجحت في اسناد المهام والأعمال بشكل مرن هي التي استطاعت أن تحقق مستوى أعلى من الإنتاجية وخفض نسبة الحوادث والتغيب عن العمل وذلك بالمقارنة بفرق العمل التي كانت تتبنى أسلوبا صارما في تقسيم العمل وتكوين جماعات عمل تفنقر إلى المدونة.

و من وجهة نظر هذا المدخل يعتبر النسق الاجتماعي الفني نسقا مفتوحا اكثر من كونه نسقا مغلقا ، إذ أنه يرتبط بالبيئة عن طريق عمليات التبادل كما أنه قادر على تحقيق حالة من الاستقرار التي يحققها بطرق مختلفة لذلك نجد أن هذا المدخل يسمح بتحليل العلاقة بين التنظيم والمجتمع المحلي أو المجتمع بوجه عام. وقد استعان هذا المدخل بأداة تصويرية أساسية وهي تأثير التكنولوجيا ومتطلبات السوق علي الشكل التنظيمي واهتم هذا المدخل بمشكلة الأداء الفعال للمهمة الأساسية للتنظيم في علاقاته باحتياجات التكنولوجيا و البيئة، وأعضاء التنظيم¹.

وقد تعرض مدخل النسق الاجتماعي الفني للنقد على أساس أنه قد إسعان في دراسة مشكلاته باتجاه إمبيريسي محدودا وكانت الدراسات التي تنتمي إلى هذا المدخل النظري لا تتعدى النطاق المحدود لجماعات العمل أو الديناميات الداخلية للتنظيم وما زالت الحاجة ماسة إلى صياغة تقييمات وقضايا نظرية تفسر العلاقة بين التكنولوجيا والحياة الاجتماعية والثقافية على نحو أكثر شمولاً.

ويتضح مما سبقا أنا معهد تا فسوك للعلاقات الإنسانية قد قدم لنا نموذج النسق الاجتماعي الفني الذي يقف موقفا وسطا بين الحتمية التكنولوجية والحتمية الاجتماعية وتؤكد على أن كلا من التكنولوجيا والقوى الثقافية والاجتماعية له أهميته ويؤثر بدرجات متفاوتة على عملية العمل وكفاءة التنظيمات ، وتعتمد نظرية النسق الاجتماعي الفني على افتراض أنه يجب أن نأخذ في الاعتبار

لكل من التكنولوجيا والنسق الاجتماعي والعلاقات المتبادلة بينهما ، بهدف إنشاء نموذج التنظيم الأكثر كفاءة وفاعلية .

- أسس معهد تافستوك في عام 1947 على يد فريدريك إميري، و إريك تريست ، وهنري ديكس ، وليونارد براون ، ورونالك هاربريفيز و جون رولينجز ريبز ، وماري لوف ، وويلفريد بيون. كان ثومي ويلسون أول رئيس لها - كان الاسم الأصلي معهد تا فيستوك للعلاقات الإنسانية وكان هدفها شكل أساسي دراسة سلوك المجموعة والسلوك التنظيمي، كان لكورت لوين تأثير كبير على

¹ طلعت ابراهيم لطفي، المرجع نفسه، ص 113-114.

عمل المعهد استمر العديد من أعضاء المعهد في لعب أدوار مهمة في الشؤون العالمية مثل جون رولينفنز ريس الذي أصبح أول رئيس للاتحاد العالمي للصحة العقلية¹.

8- الدراسات السابقة:

تشكل الدراسات السابقة منطلقاً ومرجعياً لأي دراسة علمية و دراستنا الراهنة حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال و اثره على ضغوط العمل لا تشد عن هذه القاعدة ولهذا قمنا باختيار بعض الدراسات السابقة العربية منها والمحلية لتكون سند لنا في معالجة هذا الموضوع ولاشك أن اختيارنا للدراسات السابقة لا ينطلق من الفراغ بل يستند من مبررات ترتبط في شق منها بدوافع الباحث المعرفية واهتماماته الفكرية ناهيك على أنها ترتبط بالواقع المدروس والسياق السوسيو اجتماعي والحقيقة أن اختيارنا لهذه الدراسات كان في جزء منه مرتبط بتلك الأبعاد السابقة ورغم ذلك لا بد ان نؤكد أن اعتمادنا لهذه الدراسات السابقة دون غيرها من الدراسات يعود في مجمله نظرا لامكانية الوصول إليها. بعد قيامنا بعملية التقصي البيبليوغرافي على مستوى مكتبة الجامعة وبعض المكتبات الجزائرية الأخرى المتوفرة عبر الأنترنت ، ورغم إعتقادنا المسبق بأن هذا الأسلوب في التعامل مع الدراسات السابقة فيه ما يقال معرفياً إلا أن الواقع فرض علينا هذا السلوك البحثي في طريقة الوصول إلى الدراسات السابقة.

- دراسة عيسى ابراهيم المعشر، أثر العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم "دراسة ميدانية" جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الادارية والمالية قسم إدارة الأعمال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. 2009

انطلق الباحث من سؤال رئيسي مفاده: هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبئ العمل، الأجور، والمكافأة، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؟ وقد توصل إلى مجموعة من الفرضيات:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq 0$ بين ضغوط العمل بأبعاده (عبئ العمل، الأجور، والمكافأة، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) و أداء العاملين.

¹ https://fr-wikipedia-org/wiki/institut_tavistock

- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq 0$ بين ضغوط العمل و أداء العاملين يغزى للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

واعتمد الباحث على المنهج الوصف التحليلي على عينة عشوائية منتظمة باستخدام الاستبيان، حيث توصل إلى مجموعة من النتائج:

- إن عبئ العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمسة نجوم في عمان.
- المكافآت و الأجر تؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمسة نجوم في عمان.
- الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
- ان العمر لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
- ان المستوى التعليمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمسة نجوم في عمان.
- ان عدد سنوات الخبرة لا تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

دراسة خالد منصر: بعنوان علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة با عراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، شعبة علوم الاعلام والاتصال وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، قسم العلوم الانسانية، جامعة الحاج لخضرن باتنة. 2011-2012

حيث انطلق الباحث من التساؤل المركزي التالي: ما علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بالاعتراب لدى الشباب الجامعي؟

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من الفرضيات:

- يستخدم الشباب الجامعي تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة لأغراض البحث العلمي ومتابعة الأخبار والدرشة والترفيه والاتصال الهاتفي.
- لا توجد علاقة بين استخدام الشباب الجامعي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ومستوى الاعزاب لديهم.
- يعتبر مستوى التعليم والتربية والوعي والأخلاق والتنشئة الاجتماعية والتثقيف والوازع الديني محددات رئيسية في حماية الشباب الجامعي من الاعتراب واعتمد الباحث من خلال دراسة على منهج المسح الوصفي على عينة المسح الشامل باستخدام أدوات الأسمارة.

وفي الأخير توصل الباحث على مجموعة من النتائج:

توصلت الدراسة إلى أن أغلبية الشباب الجامعي يقضون أوقات طويلة أمام شبكة الأنترنت فقد اجاب 35.75% منهم أنهم يقضون من ساعة على ساعتين في الجلسة الواحدة في اليوم بينما أفاد 28.49% منهم بأنهم يجلسون امام الانترنت أقل من ساعة في الجلسة الواحدة باليوم ولوحظ أن فئة الاناث هي الأكثر مكوثا امام شبكة الأنترنت، حيث سجلنا نسبة 41.17% من إناث شعبة أدبية وجاء بعدها فئة الذكور حيث سجلنا نسبة 35.18% عند ذكور شعبة علمية، ونسبة 32.50% من ذكور شعبة ادبية ونسبة 32.35% من إناث شعبة تقنية وعلمية لمدة ساعة إلى ساعتين أمام شبكة الأنترنت.

- اظهرت الدراسة ان الغاية الأولى في مشاهدة الشباب الجامعة للقنوات الفضائية هي التقنية والتعليم بالدرجة الأولى وذلك بنسبة (639.10%) ثم يأتي الترفيه والتسلية في المرتبة الثانية بنسبة (21.48%) لديهم افراد العينة وقد توصلت الدراسة إلى ان غاية

فئة الذكور شعبة تقنية من مشاهدة القنوات الفضائية هي من أجل التثقيف والتعليم بالدرجة الأولى ولدى فئة الذكور شعبة ادبية هي الترفيه والتسلية ، أما فئة الاناث شعبة تقنية فرأى أن غايتهم من مشاهدة القنوات الفضائية التثقيف والتعليم والدرجة الأولى ، أما فئة الإناث شعبة ادبية فغايتهم من ذلك التسلية من خلال متابعة القنوات الفضائية.

وضحت الدراسة أن الأسباب والدوافع الجوهرية وراء استخدام الشباب الجامعي للهاتف المحمول بالدرجة الأولى تتمثل في الاتصال بالأصدقاء و الأسرة والأحبة بنسبة (66.48%) منهم وجاء دافع الحاجة له في الحياة العلمية والدراسية في المرتبة الثانية بنسبة (15.08%) ويليه استخدامه في تشكيل علاقات مع الجنس الآخر وذلك بنسبة (11.73%)

- دراسة إيمان بن محمد أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة" جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه ل.م.د. تخصص ادارة المؤسسات. 2017-2018

انطلقت الدراسة من طرح التساؤل التالي : ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا - قسطينة ؟

حيث انطلقت الباحثة من مجموعة من الفرضيات لضغوط العمل أثر ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي للعاملين بملبنة نوميديا .. قسنطينة ..

- توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (السن، الجنس ، المستوى التعليمي ، الأقدمية والمنصب الوظيفي).

- توجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا ، قسنطينة ..

واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي على عينية المسح الشامل حيث بلغ عدد عمال ملبنة نوميديا عددهم 204 عامل وذلك باستخدام أداة الإثبيان .
حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي :

- أن لمصادر ضغوط العمل أثر ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0:05 حيث أنها تفسر ما نسبته 61% من التقييم في الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة نوميديا - قسنطينة

تعتبر مصادر ضغوط العمل الوظيفية والفردية أكثر المصادر تأثيرا على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا - قسنطينة

مليكة غواضني بعنوان: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وتأثيرها على القيم الشباب الأترنيت نموذجاً و هي دراسة وضعية تحليلية على عينة من الشباب الجزائري شعبة علوم الاعلام والاتصال والمجتمع ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، الطور الثالث تخصص تكنولوجيا وسائل الاعلام والمجتمع. 2020-2021

حيث انطلقت الباحثة مليكة غواضني من تساؤل مركزي مفاده ما هي التأثيرات التي تحدثها شبكة الانترنت على القيم الاخلاقية للشباب الجزائري ؟

واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي على عينة غير احتمالية عشوائية أما الأدوات التي اعتمدت عليها في جمع البيانات فهي الاستبيان الالكتروني.

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- بينت الدراسة إلى أن شباب العرب الجزائري ذكورا و إناثا يستخدمون الانترنت دائما بنسبة 79.9% وهي النسبة العالية على عينة الدراسة، كما سجلت الدراسة نسبة معتبرة بالنسبة للمبحوثين الذين يستخدمون الانترنت غالبا وذلك بنسبة 15.1% من المبحوثين والملاحظة بصفة عامة أن درجة استخدام افراد العينية للانترنت كبيرة وهذا ما أثبتته نتائج الدراسة.
- أن تبين ان الشاب جميلهم يستخدمون الانترنت بوصفها وسيلة اتصال في حياتهم اليومية بصرف النظر عن اعمارهم ومستوياتهم التعليمية وحالاتهم الإجتماعية وأوضاعهم المهنية وبخبرة لا بأس بها من هذا الاستخدام واذا هناك من دلالة اجتماعية لهذه النتيجة فإنما تكمن في تلك المكانة التي تحتلها شبكة الأنترنت بين الشباب الجزائري.

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

1/ تمهيد

2/ مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال

3/ نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال

4/ نظريات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

5/ مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

6/ اهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

7/ أهداف تكنولوجيا الإعلام والاتصال

8/ خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

9/ آثار التكنولوجيات الجديدة لوسائل الاعلام والاتصال ومخاطرها

10/ خلاصة

تمهيد:

عرف العالم في الآونة الأخيرة تغيرات وتطورات متسارعة وكثيرة نتيجة ثورة الإعلام والاتصال وما أفرزته من تكنولوجيات متعددة حيث أصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها.

وفقا لهذا حاولنا في هذا الفصل سرد كل ماله علاقة بالموضوع بالتركيز على عناصر مهمة أولها مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وخصائصهما بالإضافة إلى أهميتها، وكذا التطرق لأهم نظرياتها، وأهدافها ، وأهم أثارها ومخاطرها.

1- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة المرسومة أو الرقمية من خلال الحسابات الإلكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاعلام والاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور¹.

2- نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال

وجدت وسائل الإعلام والاتصال بوجود كائنات هذا العالم ولكنها مرت بمراحل تطور عديدة أفرزت عدة أنواع متفاوتة في الكم والمدى ، و لكنها كانت تهدف دائما إلى فورية الاتصال وتوسيع دائرة المستقبلين وتحسين نوعية الرسالة².

وهكذا نجد أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال مرت بخمس مراحل هي³:

- مرحلة المعلومات والاتصالات الأولى وتتمثل في إختراع الكتابة و معرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف ، و التي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية .
- ثورة المعلومات والاتصالات الثانية والتي اشتمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

¹ محمد الفاتح حمدي و وآخرون ، المرجع نفسه، ص3.

² خالد منصر، مرجع نفسه، ص 50.

³ هناء عبداوى ، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية " دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في التسيير ، تخصص تسيير المنظمات ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015 ، 2016، ص 76-77.

- ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة. وتتميز بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة و المرئية : الهاتف المذياع التلفاز، الأقراص ، الأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية . هذه المصادر وسعتا في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.
- ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة وتتمثل في اختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وأثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.
- ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة : تتمثل في التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة و الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة في البيانات والمعلومات عبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمته شبكة الأنترنت .

3-نظريات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، تتمثل فيما يلي:

1- نظرية الحتمية التكنولوجية¹:

تعد النظرية التي جاء بها مارشال ما كلوهان من النظريات الحديثة التي تناولت دور وسائل الاتصال وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات ذلك أن الاختراعات التكنولوجية تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات فالموضوعات والجمهور يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، وإن تطور وسائل وعمليات الإتصال مرتبط بحياة الناس وبأنماط الحضارة الانسانية على اختلاف الامم وتباين الأجيال.

تعتبر نظرية مارشال ما كلوهان التي ظهرت قبل نحو خمسين عاما وما تزال حتى اليوم أكثر النظريات الإعلامية إنتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره ، حيث يرى ما كلوهان (أن الوسيلة هي الرسالة) ويوضح أن مضمون وسائل الإعلام يمكن النظر إليه مستقبلا عن تقنيات الوسائل الاعلامية والموضوعات والجمهور الذي توجه له مضمونها ، يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الاعلام التي يتصل بها

¹ منال هلال المزاهرة ، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان، 2014، ص 76.

الإنسان تشكلها المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال لذلك يفترض في نظريته أن تكنولوجيا الاتصال تكبل حرية الإنسان الذي يصبح تابع لها.

و بحسب ما كلوهان فإن هناك أسلوبين أو طريقتين للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث:

- انها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم .
- أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

و إذا نظرنا إليها على أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم ، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها، وإذا نظرنا كجزء من الحتمية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن حينئذ نهتم بتأثيرها بصرف النظر عن مضمونها.

2- نظرية الفجوة المعرفة Knowledge Gap Theory

وجدت هذه النظم بعام 1970 على يد ثلاثة من الباحثين في علم الاتصال وهم تشيز ودونوهي ونولين، حيث تقوم النظرية على فكرة إن تدفق وزيادة المعلومات في المجتمع لا يتم بشكل متساو بين الافراد ومختلف الجماعات، فقد تزداد معرفة بعض الجماعات بموضوع معين مقارنة مع جماعات أخرى، ومن هناك تتشكل الفجوات بنسب متفاوتة طبقا للاختلاف في المعرفة وقد يؤدي هذا إلى تأثيرات سلبية عندما تزيد المعرفة داخل جماعات محددة أكثر من غيرها، وهذا سوف يؤدي إلى زيادة المسافة بين الجماعات داخل المجتمع الواحد في حجم المعرفة، فالصحافة قد تؤدي الى توسيع الفجوات المعرفية، وكذلك التلفزيون قد يؤدي إلى تضيق هذه الفجوات أيضا¹.

أما العوامل التي تؤدي الى تكوين الفجوات الثقافية - المعرفية في المجتمع فيمكن حصرها في:

أ- اختلاف مستوى وكفاءة المهارات الاتصالية بين الأفراد طبقا لنوع التعليم و مستواه.

ب- حجم المخزون المعرفي قبل التعرض لموضوع معين.

ت- طبيعة العلاقات الاجتماعية، فالتعليم عامة يعطي الفرد فرصة أكبر للمعرفة والارتباط بمجموعات مرجعية وإقامة اتصالات شخصية أكثر.

ث- عملية انتقاء التعرض و الإدراك والتذكر المرتبطة بالاختلافات في الاتجاهات والتعليم.

ج- طبيعة النظام الإعلامي السائد.

¹ حسن عماد مكاو، ليلي حسين السيد، المرجع نفسه، ص 254-255.

ويمكن قياس فجوة المعرفة بطريقتين: الأولى في لحظة زمنية محددة، والثانية خلال فترة زمنية ممتدة، وقد وجد "نيتشنر" وزملائه في الحالتين فإن الاختلاف في مستويات المعرفة توازي الاختلافات في مستويات التعليم وقد وجد باحثون آخرون أن هناك عوامل أخرى ترتبط بفجوة المعرفة، مثل الأمية والوظيفة والمستوى الاقتصادي¹.

3- نظرية الغرس الثقافي²:

ترجع أصول هذه النظرية إلى العالم الأمريكي "جورج" عندما درس تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية إلى العالم على البيئة الثقافية، وتعد نظرية الغرس الثقافي التي نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية من أهم نظريات الاتصال التي تقدم تصورا تطبيقيا للأفكار الخاصة بعمليات بناء المعنى وتشكيل الحقائق الاجتماعية والتعلم من خلال المحافظة وتدرسها النظرية قدرات وسائل الإعلام في تشكيل معارف الأفراد والتأثير على إدراكهم للحقائق المحيطة بهم خصوصا بالنسبة للأفراد الذين يتعرضون إلى وسائل الإعلام تشكل متعدد وكبير .

ويرى جرنبر أن الأشخاص كثيفي التعرض لبرامج التلفزيون يختلفون في إدراكهم للواقع الاجتماعي من الأفراد قليلي التعرض وأن التلفزيون وسيلة فعالة في الغرس الثقافي لدى الأشخاص خاصة الأطفال وتعتمد الدراسات الخاصة بالغرس الثقافي في إجرائها على خطوات أربع هي:

- تحليل نسق الرسالة الإعلامية
- صياغة أسئلة عن واقع الجمهور
- مسح اهتمامات الجمهور
- عقد مقارنة بين الجمهور كثيف المشاهدة والجمهور قليل المشاهدة

وهناك طريقتان لقياس تأثير حسب هذه النظرية:

▪ **القياس الأول** : يسمى الطلب الأول First order وفيه يطلب من المبحوثين إعطاء توقعات كمية عن نسبة حدوث أشياء معينة معروفة نسبتها في التلفزيون مسبقا مع مقارنة مع الواقع الحقيقي .. بعد ذلك.

¹ مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 228.

² كامل خور رشيد مراد، المرجع نفسه، ص 145-146.

تستخدم الأساليب الإحصائية لمعرفة الفروقات في التوقعات الكمية بين أولئك الذين يشاهدون التلفزيون بشكل كثيف والذين يشاهدونه بشكل ضعيف.

▪ **القياس الثاني** : أو الطالب الثاني Second order وفيه يتم حساب نظر مقدار الفروقات بين معتقدات كثيفي المشاهدة وقليلي المشاهدة ، مع الأخذ في الاعتبار أن الناس لهم أصلا معتقداتهم عن الواقع الاجتماعي.

4- نظرية انتشار المبتكرات¹ diffusion of innovations

خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات ذهب عدد من المنظرين إلى الأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل، وقد أخذ بهذا الرأي كثير من دارسي نموذج انتشار المبتكرات، وهذا النموذج قريب الشبه بنظرية انتقال المعلومات على مرحلتين غير انه يسمح بالمزيد من الاحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال إذ أنه يرى أن تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد عديدين.

ولا يتغير مفهوم قيادة الرأي في نظرية انتشار المبتكرات عن مفهومه في نظرية تدفق الاتصال على مرحلتين. ولكنه يضيف تفضيلات اكثر حول شخصية قائد الرأي.

ويعرفه "روجرز" و"شوميكر" 1974 rogers. And shomaker

قائمة من التعليمات النظرية حول قادة الرأي وهي:

- 1- يتعرض قادة الرأي لوسائل الإعلام اكثر من اتباعهم.
- 2- ان قادة الرأي اكثر ابتكارية من أتباعهم ، ولديهم أفكار جديدة، وقدرة على ابتكار الحلول، وتبني المستحدثات أكثر من غيرهم.
- 3- ان قادة الرأي لديهم اتصال أكثر من أتباعهم مع وكلاء التغيير مثلا: المسؤولين عن برامج التنمية والجهات الرسمية.
- 4- يحتل قادة الرأي مراكز اجتماعية متميزة أكثر من غيرهم نتيجة وضعفهم العلمي، أو الاقتصادي أو الاجتماعي أو المهني.
- 5- إن قادة الرأي أكثر انفتاحا على العالم، وأكثر تقبلا للأفكار الجديدة والتعبير من غيرهم.
- 6- ان قادة الرأي أكثر مشاركة اجتماعية من أتباعهم ولهم دور اجتماعي متميز.

¹ حسن عماد مكاو، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2022، ص 254-255.

7- حين تجند أوضاع النظام الاجتماعي التعبير ، فإن قادة الرأي يكونون أكثر إبتكارية، ولكن حين تكون تلك الأوضاع والمعايير تقليدية، فإن قادة الرأي يكونون غير ابتكارية.

والابتكار هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة، ففكرة تنظيم الأسرة ، او ادخال اساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسائل اتصالية مثل الهاتف المحمول: كل ذلك يعتبر ابتكاراً¹.

ويقدم لنا " روجرز" و "شو ميكر" نموذجهما كوجهة نظر مركبة للانتشار المبتكرات في النظام الاجتماعي، ويعد هذا النموذج اسهاما كبيرا لفهمنا لانتشار الرسائل الإتصالية وتأثيرها ، ويتم انتشار المبتكرات حيث تنشر فكرة أو شيء معين من نقطة الأصل إلى المناطق الجغرافية المحيطة بها او من شخص لآخر خلال منطقة واحدة.

ويقوم الباحثان " روجرز " و " شو ميكر" عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بالابتكار من نموذج " دييد برلو" وذلك على النحو التالي:

1- المصدر: المخترعون والعلماء و عوامل التغيير الاجتماعي، وقادة الرأي

2- الرسالة الابتكار الجديد

3- الوسيلة : قنوات وسائل الإعلام، وقنوات الاتصال الشخصي

4- المستقبل: إعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي

5- الأثر : تغيير الأفكار و الاتجاهات والسلوك

ويفترض هذا النموذج أن قنوات وسائل الإعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات، في حين تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول الابتكار الجديد.

ويرى الباحثان أهمية عنصر الوقت كعامل ضروري لانتشار المبتكرات ويقدمان نموذجا لعملية اتخاذ قرار

حول الابتكار يشتمل على اربعة مراحل هي:

1- المعرفة: التعرف على نوعية الإبتكار والحصول على معلومات حول وظائفه.

2- الاقناع: يحدد الفرد موقفا مؤيدا أو غير مؤيد للابتكار.

3- القرار: يمارس الفرد أنشطة تدفعه إما إلى تبني الابتكار أو رفضه.

¹ حسن عماد مكاو، ليلي حسين السيد، مرجع نفسه، ص 255-256.

4- التدعيم: يسعى الفرد إلى تدعيم قرار حول الابتكار ولكنه قد يتخلى عن قراره السابق إذ تعرض لوسائل جديدة.

و يكون عنصر الوقت عاملا مهما في كل مرحلة من المراحل السابقة.

4- مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال¹

تعدد النظر إلى مكونات تكنولوجيا التعليم فمنهم من يرى أنها تشمل ثلاثة مكونات: الإنسان، والآلات التعليمية و المواد التعليمية ومنهم من يرى أنها تتضمن خمسة مكونات: التصميم والتطور والاستخدام والإدارة و التقويم ومنهم من يرى أنها تتضمن يقصر تكنولوجيا التعليم على ثلاثة مكونات فقط لا تتعدى مكونات الوسائل التعليمية ومن ثم فقد اعتبر هذا الرأي أن تكنولوجيا التعليم هي الوسائل التعليمية و العكس.

اما الراي الثاني الذي تبنته جمعية الاتصالات التربوية والتكنولوجيا الامريكية والذي يرى ان منظومة تكنولوجيا التعليم تتضمن خمسة مكونات فهو أقرب المكونات إلى التعبير عن مجال تكنولوجيا التعليم بطريقة أوسع وأشمل وأقرب الى الواقع. ولكن يفتقد هذا الاتجاه لبعض المكونات الأساسية الأخرى مثل: الإنسان فهو اساس مجال تكنولوجيا التعليم فبدون العنصر البشري المتمثل في المتخصصين في المجال والمعلمين والجهات الإدارية لن تكون هناك عملية تكنولوجيا التعليم ، كذلك لم يرى هذا الإتجاه إلى الإفادة من نظريات العلوم الأخرى ومبادئها ، وفي هذه الرؤية إضافة لمجال الإنتاج ليس مكوناً منفصلاً بل جاد ضمناً تحت مكون التطوير كوسيلة لبلوغ التطوير .

وعلى الرغم من أن المكونات الخمسة تتضمن شقين أساسيين هما النظرية والتطبيق انها تحتاج إلى اسلوب للتنفيذ واستراتيجيات لكي تحول النظرية إلى ممارسته. أما بالنسبة للرأي الأخير الذي تبنته سابقا جمعية الاتصالات التربوية والتكنولوجيا الأمريكية، فإنه يعبر عن مكونات منظومة تكنولوجيا التعليم تعد مجالا وعملية ومهنة وهي نظرة شاملة وقد نال هذا الراي قدرا كبيرا من الاتفاق بين العاملين في مجال تكنولوجيا التعليم.

¹ ابراهيم عمر يحيوي ، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2016، ص 56-57.

ومن مجمل ما سبق يتضح أن تكنولوجيا التعليم مجال نام، وهي بذلك تجذب المنظرين والممارسين، و من مجالها و من مجالات أخرى و اصبحت بذلك مجانا يكثر فيه تنوع وجهات النظر والرؤى ونتيجة لذلك يحتاج مجال تكنولوجيا التعليم للاتفاق حول مسمى مكونات المجال، فقد طلقت عملية جمعيات الاتصالات التربوية والتكنولوجية أو التكوين الذاتي والتعليم عن بعد، فالتعليم عن بعد ظاهرة متنامية أخذت تتغلغل في كل دول العالم النامي والمتقدم وقد أصبح شياً شبه مستحيل التحدث عن التعليم والتنمية في الدول النامية دون التطرق إلى التعليم عن بعد.

5- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

مع تطور الحسابات وشبكات المعلومات والنث الفضائي وظهور الإتصال متعددة الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة والتي فتحت أفقا جديدة لاستخدامات وظائف جديدة للإتصال والتي تقود نحو نمط إتصالي متكامل وتفاعلي قادر على تحقيق أهداف المؤسسة.

أ- أهميتها في المؤسسة¹

تسعى تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تحقيق ذاته عناصر لتمكن من بلوغ أهدافها المحددة والمخططة وتمثل في:

- التنسيق: يعمل التنسيق كأحد الوظائف الإدارية الأساسية على إحداث التناغم والتفاعل الداخلي بين العاملين في المؤسسة الواحدة والخارجي بين الأطراف الأخرى ذات الصلة بها فهو ليس عمت أو وظيفة تكتيكية بل هو جزء من إستراتيجية عمل المؤسسة يتم الاعتماد على نظام كفاء ودقيق الاتصالات تجاه تأمين ذلك الفاعلية المطلوبة لإنجاز الأهداف المسطرة.
- التشارك: لتفعيل طاقات العاملين وضمان زيادة ولائهم وعلى المؤسسة أن ترفع روح التعاون فيما بينهم عن طريق عمليات الاتصال سواء المباشر أو غير المباشر في شكل طوعي وإرادي لتضمن من نجاح العملية وإستمراريتها وكذا كفاءة الأداء وتمييزه.
- التمييز: إن العلاقة التي تربط العاملين في المستويات الإدارية تعبر بشكل منطقي وموضوعي على فلسفة الإدارة وإستراتيجيتها في إشعار العاملين بدورهم وإسهامهم في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك عن طريق الإتصالات بمختلف أنواعها واتجاهاتها.

¹ فاطمة غازي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قسنطينة 2، عبد الحميد مهري، المجلد 7، العدد 1، مارس 2021، ص 248-249.

ب- أهميتها في تحسين المورد البشري¹ :

لقد اصبحت تحضى التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري بأهمية كبيرة في الوقت الحالي خاصة مع المنافسة البشرية التي يعرفها قطاع الأعمال لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله، وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري حيث أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء وعليه ومن خلال هذا سنتطرق إلى أهمية هذه التكنولوجيات في تحسين أداء المورد البشري والمتمثلة فيما يلي:

- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة
- تؤدي البيان زيادة قنوات الاتصال الإرادي بين مختلف الإدارات
- تحقيق رقابة فعالية تشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية
- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا و التفرغ لأعمال أكثر أهمية
- تحظي القيام بالأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.

6- أهداف تكنولوجيا الاعلام والاتصال²:

بعد أن وضع الباحث مجال تكنولوجيا التعليم وأنه يتكون من شقين أساسين، متكاملين ومتفاعلين هما القاعدة المعرفية وقاعدة الممارسات العملية والتطبيق كان لزاما عليه أن يعدد أهداف تكنولوجيا التعليم أن تكنولوجيا التعليم تعمل على تحقيق الأهداف التالية:

- التغلب على مشكلات وصعوبات نقل التعليم والخبرات التعليمية.
- التغلب على مشكلة الفروق الفردية بتفريد التعليم.
- تعليم الأعداد الكبيرة.
- التغلب على مشكلة الزمان والمكان.
- التغلب مشكلة اللفظية وطريقة العرض.
- التغلب على مشكلة نقص المعلمين الأكفاء والتجهيزات التعليمية ومصادر التعلم.

¹ فاطمة غارفي، مرجع نفسه، ص 249.

² ابراهيم عمر يحيوي، مرجع سابق، ص 61-62.

- مكافحة الأمية التي تقف عائقا في سبيل التنمية في مختلف مجالاتها.
- زيادة المشاركة الإيجابية للتلاميذ والتغلب على مشكلة تشتت تفكيرهم.
- استشارة اهتمام التلاميذ وإشباع حاجات التعلم لديهم.
- تقليل الأعياد التعليمية على المعلمين.
- التغلب على مشكلة تضخم المناهج والمقررات الدراسية.
- تنمية القدرة على التأمل والتفكير العلمي الخلاق في الوصول إلى حل المشكلات وترتيب الأفكار وتنظيمها وفق نسق مقبول.
- تحقيق هدف التربية اليوم والرامي إلى تنمية الاتجاهات الجديدة وتعديل السلوك.

7- خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال¹:

تتسم تكنولوجيا الاعلام والاتصال بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

- 1- التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخري و افكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد مما يحمل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.
- 2- اللاتزامنية: وتعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم لنظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل رسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.
- 3- القابلية الحركية: تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان آخر أثناء الحركة مثل الهاتف النقال والتلفزيون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني امكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.

¹ نوال مغزلي، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الالكترونية، مجلة الدراسات الاعلامية، المركز الديمقراطي العربي، جامعة قسنطينة03، الجزائر، العدد01، يناير، 2018، ص 292-293.

- 4- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، كما هو الحال في أنظمة التليتكست، التي تقدم خدمات مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع.
- 5- التوصيل: تعني امكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بأنواع كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- 6- الشبوع والانتشار: ويقصد بها الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال عبر العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع¹.
- 7- اللاجماهيرية: يقصد بها ان الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها.

8- آثار التكنولوجيات الجديدة لوسائل الاعلام والاتصال ومخاطرها

1- آثار التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال :

تتعدد آثار التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بتعدد مجالات استعمالها ورغم صعوبة تعدادها لكثرتها وتفاوت أهميتها فإنه يمكن حصر أكثرها ذيوعا وفقا لـ "ك. برثران" فيما يلي:

أ- حماية المعلومات²:

- حفظ المؤلفات وحقوق المؤلف: تكاد التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال تعيد النظر في مفهوم المؤلف والحقوق المرتبطة به او ذلك بطرق عدة:

أولا : كيف تحدد مستحقات المؤلفين ؟ إن تطور الطرق السريعة للمعلومات التي توفر بنوك الصور والأصوات والمعطيات ، سيجعل النشر مهيمنا على توزيع الدعائم المادية وإن حقوق المؤلف التي تعتمد أساسا على نموذج الكتاب يجب أن تكيف آخدة بعين الاعتبار الطبيعة اللامادية للمعلومات ومع ذلك،

¹ نوال مغزلي، مرجع نفسه، 293.

² فوضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2010، ص 111-

فهل سيسمح هذا التكييف بمراقبة استعمال المؤلفات عبر الشبكات الدولية حيث تستنسخ بواسطة أجهزة فعالة وغير مكلفة ؟

كيف يمكن بعد ذلك حفظ الحقوق المعنوية للمؤلفين ؟ حيث أصبح من الشائع حاليا تغيير ألوان الأفلام والمقاطع الموسيقية ومحتويات المقالات والنصوص عبر الشبكة العنكبوتية.

- سرية المعطيات الشخصية وخصوصيتها: تهدد التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال الحياة الخاصة لمستخدميها.

فبعدما أصبحت تفاعلية، أصبحت الشبكات الاتصالية تنتج المعرفة الفورية للبرامج المشاهدة من طرف المشاهدين وللمعلومات التي اطلع عليها الانترنتيون وحتى تشخيص الحواسيب المتصلة بها وبالطبع قد تستعمل هذه المعلومات الخاصة لأغراض تجارية لمعرفة خصائص المستهلكين فتوجه إليهم إشارات مناسبة أو تقترح عليهم سلع وخدمات خاصة ، كما قد تستعمل لأغراض سياسية أو عسكرية.

ب- صراع الثقافات¹:

- التنوع أو التجانس الثقافي:

حتى نهاية السبعينات من القرن الماضي، كانت الأنظمة الاعلامية تعمل غالبا داخل حيز العطاءات الوطنية، لكن التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال NTIC يسرت عولمة التدفق المعلوماتي وذلك بفضل الأقمار الصناعية التي أغرقت العالم بالصورة والصوت ومن أدنى العالم إلى أقصاه لاغية الحدود الوطنية، مما أدى إلى مواجهات ثقافية غير معهودة قد تؤدي إلى التثاقف والغزو الثقافي أو إلى الافقار والتبعية الثقافية لصالح بعض الدول، وهذا ما يحدث حاليا مع الهيمنة الثقافية الأمريكية.

وفي مقابل ذلك قد نجد توجها جديدا نحو تدعيم الشبكات الاجتماعية المحلية في بعض الدول المتقدمة لأسباب اجتماعية وثقافية، فالباحثون في فرنسا مثلا يتواصلون فيما بينهم عشر مرات أكثر مما مع غيرهم، والأمر نفسه بدأ يحدث مع بعض الأقليات العرقية-الثقافية الدينية- داخل المجتمعات الأوسع على المستوى المحلي، والاقليمي، والدولي.

- تنظيم المحتويات وتقنياتها:

¹ فوضيل دليو، المرجع نفسه، ص 112-113.

كيف نفت هذه المواجهة الثقافية ؟ تحاول بعض الدول الحد من التعرض لصور و معلومات الآخر بالمنع أو بالتحكم في استعمال الهواتف المقرة (الصين، بعض دول الخليج)، أو بتحديد الدخول إلى الانترنت (كوبا ..)، ولكن هذه التقنيات الوطنية الصرفة مؤقتة ومآلها الفشل لأنها ممكنة التجاوز تقنيا. أما أمر تبني قانون دولي فيبدو صعبا جدا مادام ليس لجميع الدول نفس المعايير الثقافية والتقاليد القانونية الخاصة بنقل المعلومات (القمار، الإباحية الجنسية ، حرية التعبير ...) وبذلك يفضل التركيز على الوسائل الوقائية والتربوية لتقوية المناعة الذاتية وتقوية روح المسؤولية الجماعية.

ت - نهاية الوسطاء¹:

- الإزدحام الإلكتروني :

أدى تطور الشبكات الإتصالية إلى زيادة العرض البرامجي وإمكانات التواصل التفاعلي، مما تسبب في تجزئة أنماط المشاهدة وغرابتها، حيث أدى هذا التطور إلى درجة وظيفة البرمجة نحو المؤخرة (الطرف المستقبل) ، إذ لم يبقى المشاهد خاضع كليا لاختيارات الطرف المقدم بل أصبح يستقي مختاراته بحرية من ضمن مجموعة كبيرة من الصور والمعطيات المتوفرة، بل يبدو أن التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال أصبحت تتيح للجميع إمكانية التحول إلى مرسلين للمعلومات، حيث يمكن أن يكتب أحدنا قصيدة أو قصة أو مدونة شخصية (Blog) وبثها في العالم بكامله عبر الطرق السريعة للمعلومات أو أن يزور بنكا من الصور بانجازاته الخاصة أو بنصائحه العامة.

- ظهور وسطاء جدد:

هل هذا يعني نهاية الوسطاء التقليديين: الصحف المعالجة لأخبار وكالات الأنباء، الشركات التلفزيونية بشبكات البرمجة ، دور النشر بمخطوطاتها المختارة.... ؟ لا . لأن الأمر ليس بهذه البساطة ، فالتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بتوفيرها الغزير والمفرط (أحيانا) للمعلومات، تتسبب في مشكلة كيفية للوصول إلى المعلومة المناسبة، أي التي نحتاجها لهدف بعينه، كيف نستدل او نحدد مكانها ضمن المئات من بنوك المعلومات؟ والغريب أو المفارقة هنا تتمثل في امكانية أن تقوم الوسائل الجديدة بتحديد وظيفة الجمع والتصنيف والنشر التي تقوم بها الوسائل القديمة، وهكذا، بدأت تظهر أنظمة وسيطة (مركبات بحث، بوابات....) تختار وتغربل المعلومات حسب احتياجات المستخدمين.

1 فوضيل دليو، المرجع نفسه، ص 113-114.

ث - قرية عالمية أم عالم مزدوج¹ :

- خرافة القرية العالمية :

قبل حوالي أربعين سنة تنبأ "ما كلوهان" بالقرية العالمية التي توفر فيها الوسائل الإلكترونية ، دفيء وحميمية المجتمع القبلي، إن الفكرة جذابة ولكنها بعيدة عن الواقع ، فقرابة عشر البشرية فقط ينتج ويعالج المعلومات ، أي أن تسعة أعشار العالم يستمتع للنشاط الالكتروني المكثف لحوالي خمسة عشرة دولة فقط وباللغة الانجليزية اساسا

(45%) (www.glreach.com/globstats/2001)

- التوزيع غير العادل في مجتمع المعلومات:

تعمل التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTIC) على إزالة الحواجز التقنية أمام الاتصال العالمي، ولكنها لا تزيل الحواجز الاقتصادية أو الثقافية ، لأن استعمال هذه التكنولوجيات يتطلب قبل كل شيء إمكانيات مالية لشراء التجهيزات والبرامج - كما يتطلب حدا أدنى من التعليم والثقافة لاستغلال مصادر المعلومات المكتوبة والسمعية بصرية العديدة والمعقدة في حالة الشبكة العنكبوتية مثلاً. وهكذا يبقى التعامل مع مجتمعات غير عادل لحد الآن ، ويظهر فجوة مزدوجة (عمودية أو جغرافية) بين دول الشمال ودول الجنوب ، وأفقية داخل كل دولة ، بين الأغنياء والفقراء معلوماتياً ، ولتصحيح هذه الوضعية بذلت ولا تزال تبذل العديد من الجهود التعليمية والتنموية والوطنية والدولية ، ولكن ذلك لن يفيد كثيراً أمام السلطنة المتزايدة للوسائل والمحتويات وضعف روح التضامن المحلي ، والاقليمي ، والدولي.

وكخلاصة ما عرض يمكن القول أنه تم التطرق لثلاث قضايا:

الأولى: أن مفهوم التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTIC) ثلاثي الأبعاد وتترتب عنه خصائص تتعكس اساسا في الاستعمالات والآثار .

الثانية : أنا لمفهوم استعمالاتها ثلاثة أبعاد أيضا تتراوح بين مجرد التبرني وتمام الامتلاك وتخص أساسا الحياة العملية وعالم الشغل، وذلك بتفعيل الأداء والخدمات.

الثالثة: أن الآثار المترتبة عن استعمالها على الفرد والمجتمع تخص كل مستوياته وكياناته ونظم تسييره (المدنية، التعليم، الديمقراطية، الدولة الوطنية....) وتتعداها إلى النظام العالمي برمته.

¹ فوضيل دليو، المرجع نفسه، ص 114-115-116.

خلاصة:

من خلال المعالجة النظرية لمختلف أبعاد وخصائص وأهداف تكنولوجيا الاعلام والاتصال فإننا من كل ذلك إبراز القيمة الكبيرة لمثل هذه التكنولوجيات وأهميتها في تحقيق التنسيق والتشاركية والتميز على مستوى البناء التنظيمي ناهيك اننا حاولنا تحديد أهم تأثيراتها على مستوى الواقع التنظيمي برمته من خلال هذه الوسائل تستطيع المؤسسة التحكم في الجوانب الإدارية والتنظيمية وخاصة التحكم في مشكلات الحياة داخل المؤسسة بشكل عام.

الفصل الثالث: ماهية ضغوط العمل

1/ تمهيد

2/ مفهوم ضغوط العمل

3/ أنواع ضغوط العمل

4/ عناصر ضغوط العمل

5/ مراحل ضغوط العمل

6/ نماذج ضغوط العمل

7/ الآثار الناتجة عن ضغوط العمل

8/ علاج ضغوط العمل

9/ خلاصة

تمهيد:

يعالج هذا الفصل أحد أهم الموضوعات على المستوى التنظيمي وهو موضوع "ضغوط العمل" هذا الأخير الذي يكتسي أهمية بالغة لما له من آثار على النسق التنظيمي ونظرا لقيمته المبدئية في إطار هذه الدراسة حاولنا قدر الإمكان الإلمام بجميع جوانبه النظرية والإمبريقية من خلال التركيز على بعض عناصره المهمة.

1- مفهوم ضغوط العمل:

ضغوط العمل مجال بحث متعدد الاختصاصات، معني بالدراسة المنهجية للمنظمات الرسمية، وسلوك الأفراد داخل المنظمات، والسمات المهمة للسياق الاجتماعي الذي يبني جميع الأنشطة التي تحدث داخل المنظمة¹.

كما يعرف أنه "مجموعة مواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله لمواجهتها، كما يرى آخرون أن ضغوط العمل ترتبط بمجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود الأفعال عند مواجهة للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا لها².

2- أنواع ضغوط العمل:

يمكن تمييز ثلاث أقسام لضغوط العمل وذلك وفقا لما لها من آثار وحسب الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة الناجمة عنها، ومن حيث محور وموضوع الضغط. أولا: وفقا للآثار المترتبة عن الضغوط: وفيها تنقسم الضغوط الى³:

1- الضغوط الايجابية: تعتقد الكثير من الموارد البشرية والمنظمات أن كل الضغوط سلبية، في حين أن هناك ضغوط ايجابية والتي لا بد منها لتدفع المورد البشري والمنظمة لتحسين الأداء، وهي ضغوط مفيدة لما لها من انعكاسات ايجابية، حيث يشعر المورد البشري بالقدرة على انجاز المهام بسرعة وحسم، فخوف العامل من حرمانه من الترقية والحوافز المادية، يجعله يبذل جهدا وبالتالي يزيد من مستويات الأداء. كما أن لهذه الضغوط الايجابية آثار نفسية ايجابية، والمتمثلة فيما تولده لدى العامل من شعور بالسعادة والسرور عند انجازه لمهامه.

¹ فضيلة معمر قوادي، دليلة حضري، تحليل ضغوط العمل و أثرها على السلوك التنظيمي، دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل، الشلف، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف الجزائر، العدد01، المجلد24، 2011، ص 804.

² الهام ماضي، دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الأغواط، العدد02، المجلد07، 2021، ص 311.

³ حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسة الاقتصادية العمومية والخاصة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2017-2018.

2- الضغوط السلبية: نظرا لما لها من انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان، فهي تعتبر ضغوطا مؤدية لأنها تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، وفي الواقع إن تلك الضغوط يكون ثمنها الإحباط وعدم الرضا عن العمل، بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل وغيرها.

ثانيا: وفقا للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة الناجمة عنها: وفقا لهذا التقسيم تنقسم الضغوط إلى:

- 1- الضغوط البسيطة: تتجم هذه الضغوط عن المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين، أو أحداث قليلة الأهمية مثلا، وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة.
- 2- الضغوط المتوسطة: تتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه، وتستمر من ساعات إلى أيام.
- 3- الضغوط المضاعفة: تتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز، والتي تستمر لأسابيع أو أشهر وسنوات.

ثالثا: من حيث محور و موضوع الضغط: وتنقسم إلى¹:

- 1- ضغوط مادية: والمتمثلة في الضغوط التي لها تأثير لهدف الحصول على مزايا مادية كالأجور والمكافآت.
- 2- ضغوط معنوية: متمثلة في الجوانب الإنسانية والنفسية للعامل والتي تؤدي مجموعة من الإضطرابات، تؤثر على داء وقرارات العاملين .
- 3- ضغوط سلوكية: تتمثل أساسا في المناخ التنظيمي والقوانين والجماعات الرسمية وغير الرسمية، ومدى تأثيرها على سلوك العمال من ناحية التقييد.
- 4- ضغوط وظيفية: وهذه الضغوط تكون في الأساس متصلة بالوظيفة وأهداف المنظمة ورسالتها ومكانة الوظيفة مقارنة بالوظائف الأخرى.

وباعتبار التقسيم الأول وفقا للآثار المترتبة عن الضغوط، هو التقسيم الأكثر استخداما، فالضغوط الايجابية محبذة وكل منظمة، بينما الضغوطات السلبية هي التي تحاول المنظمات التقليل منها وإدارتها.

¹ حداد بختة، مرجع سابق، ص 117.

3- عناصر ضغوط العمل:

تتكون ظاهرة الضغوط من ثلاثة عناصر رئيسية هي¹:

- المثير أو المسبب: القوى التي يتعرض لها الفرد وتتسبب في حدوث الضغط وتكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- الاستجابة: تمثل ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبذلها الفرد اتجاهها .
- التفاعل: وتكون بين العوامل المسببة للضغوط والعوامل المستجيبة لها.

4- مراحل ضغوط العمل²:

إن ضغوط العمل هي حالة يتعرض لها العامل أثناء تأديته لعمله خلال فترة مداومته بسبب تعرضه لمجموعة من المثيرات، وحسب قوة المثير تكون الاستجابة، لكن لا يوجد شخصان يقدمان نفس الاستجابة للضغط ومع ذلك فإن العديد من الاستشارات الخارجية للضغوط، يمكن التعرف عليها بسهولة، فالضغط يمر بعدة مراحل ينشأ ويتكون من خلالها ويصل إلى مستويات مختلفة، كما ذكرنا سابقاً، وسنتعرف في هذا المطلب على هذه المراحل.

هو في الأساس يبدأ من التغيرات في العمليات الحيوية في الجسم التي تعتبر معقدة وتتطوي على عدة مستويات³:

- العاطفي: يتجلى في التعب والقلق وانعدام الحافز.
- المعرفي: مما يؤدي إلى زيادة احتمالات الخطأ، وفي بعض الحالات والحوادث الناشئة عن الخطأ.
- السلوكي: تغييرات في السلوك مما أدى الى تدهور العلاقة مع الزملاء، التهيج والتردد، التغيب، التدخين، الإفراط في تناول الطعام، واستهلاك الكحول.
- النفسي: الفرد يشكو من زيادة سوء الحالة المرتبطة بالصداع والآلام والدوخة.

¹ ثامر، حسين علي السмирان، عبد الكريم عبد الله المساعد، سيكولوجية الضغوط النفسية و أساليب التعامل معها، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص 144.

² إيمان بن محمد، أثر ضغوط العمل لى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاي قسنطينة، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2017-2018، ص 52-53.

³ إيمان بن محمد، مرجع نفسه، ص 53-54.

يعتبر هانر سبلاي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسمائهم بضغوط العمل، وقد قام باكتشاف الضغط من خلال قيامه بعدة تجارب في المجال الطبي على الحيوانات والبشر، وتوصل من خلالها إلى أن الضغط يمر بثلاث مراحل مهمة عرفها بالتكيف العام المتزامن.

وقد اعتبر هذا النظام عام لأن مسببات الضغط تمر على العديد من أعضاء الجسم (الغدد الدماغ...)، أما التكيف يقصد به تنمية ردود أفعال أو استجابات بغرض مساعدة الجسم لتخفيف التكيف أو التعامل مع مسببات الضغط، أما المتزامن: فيدل على أن مكونات رد الفعل قد تحدث كلها في وقت أو في زمن واحد وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

الفرع الأول:

- مرحلة الإنذار والتنبيه: تتمثل هذه المرحلة في رد فعل أولي إتجاه الضغط، تبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث يخرج من المألوف وهذا الانتباه يولد بدوره عددا من ردود الفعل الفسيولوجية الفورية، بمعنى أن الفرد يواجه ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي ويتم استثارة وسائل الدفاع إلى الفرد من ردود الفعل الفسيولوجية في هذه المرحلة:
 - ارتفاع معدل ضربات القلب.
 - التعرق أو احمرار الوجه.
 - وترفع ردود الأفعال تلك إلى الجهاز العصبي، بفرز بعض المواد التي تزيد من قدرة الجسم، كما أن الانسجة الدموية في الجسم ككل تفرز الطاقة التي خزنت من قبل في صورة هرمون ويفرز السكريات في الدم ويأمر المخ بإفراز الهرمونات التي تمنع الإحساس بالآلام وتزيد هذه الاستجابات لكي تحذر الجسم وتعدده للتعامل في أي موقف ينطوي على خطورة.

الفرع الثاني:

- مرحله المقاومة: نتيجة رد فعل أجسامنا نكتسب قدرا فوق الطبيعي من الطاقة، يمكنها أن تقوم به لمواجهة التهديد أو تتكيف به مع التغيير وتحاول أن ترجع إلى حالتها الطبيعية، وهنا الإزداد في الطاقة تطلق عليه تسمية (طاقة التكيف) وعادة ما يكون لتلك الطاقة شديد الفعالية في استعادة الجسم لتوازنه ولكن هذه الطاقة لا تستمر لوقت طويل فإذا استمر التهديد أو الضغط لوقت طويل وازدادت قوته، تستنفذ أجسامنا طاقة التكيف، وقد يحاول الفرد في هذه المرحلة التكيف مع الضغط من خلال:

✓ التفكير والسهر.

- ✓ عدم التركيز.
- ✓ الأرق.
- ✓ محاولة الهروب من العنصر المثير أو المسبب للضغط .
- ✓ محاولة ايجاد بدائل للسلوك.
- ✓ زيادة المجهود.

فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط تكون هذه المرحلة هي الأخيرة أما إذا فشلت هذه الممارسات عندما لا يتم حل المواقف الضاغطة لبعض الوقت يحفظ الجسم في حالة من اليقظة والدفاعية يزداد تعب وإنهاك النظم البيولوجية، مما يؤدي الى الضرر، التعب والإنهاك، فعندما لا يستطيع الفرد تحملها ومقاومتها فإنها تنتقل الى المرحلة الثالثة.

الفرع الثالث:

- مرحلة الانهاك (الارهاق)¹: وفي هذه المرحلة يكون الفرد قد انهك واستنزف كل قواه لمقاومة الضغط وتصبح الضغوط هنا اكبر واقوى من مقدرة الفرد على التحمل، مما يترتب عنها نتائج سلبية على صحة الفرد النفسية والجسمية وايضا نتائج سلبية على المنظمة، ويمكن ان تظهر على الفرد المشكلات التالية.
- ✓ مشكلة النوم.
- ✓ فتور الاحساس.
- ✓ الشك في القدرات الذاتية.
- ✓ عدم القدره على اتخاذ القرار.

مما سبق يمكننا القول أن ضغوط العمل لا تنشأ أو تظهر نتيجة كمصدر واحد بل من مصادر مختلفة ومتعددة وتختلف حدة الضغوط حسب كثرة أو قلة توفرها في المنظمة من جهة، وحسب درجة استيعاب ووعي الفرد العامل للموقف من جهة اخرى، ويمكن استغلال الضغوط خاصة ذات المستويات المتوسطة لصالح المنظمة كون أن العمل في مستوى ضعيف أو منعدم من الضغوط قد يتسبب في انخفاض مستوى الأداء خاصة في بيئة العمل الجزائرية باعتبار ان تركيبة أفراده تميل للعمل في نوع من الضغط والقلق، فضغوط العمل تبدأ بمستويات ضعيفة وتكبر لتصلها الى أعلى مستوياتها، والتي يصعب التحكم

¹ إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 54-55.

فيها وتترك آثار يصعب محوها وهنا يجب على كل من الفرد والمنظمة وضع استراتيجيات وقائية لمواجهةها.

5- نماذج ضغوط العمل:

1- نموذج هانز سيلبي:

يعد هانز سيلبي رائد المفهوم الحديث للضغوط، حيث ركز في دراسته على ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية وبين أن الفرد يمر بثلاث مراحل عندما يتعرض للضغط¹.

- مرحله الإنذار:

عندما يتعرض الفرد للضغط نتيجة أي مثير خارجي، وبالتالي ينشط نظام الضغوط الداخلية وتستتفر أجهزة الجسم ووسائله الدفاعية لمواجهة التهديد فتزداد ضربات القلب ويرتفع معدل ضغط الدم. مرحلة المقاومة: مع استمرار تأثير الضغط يعمل الجسم على الحد الضاغطة أو التكيف معه وإذا نجحت المقاومة يعود الجسم إلى حالته الطبيعية وإذا استمر الضغط لمدة طويلة فإن الفرد سيعجز عن الاستمرار في المقاومة.

- مرحله الانهالك:

وتظهر هذه المرحلة بشكل مفاجئ وفيها يستنفذ الفرد كافة طاقته للتكيف مع الضغوط ويحدث انهيار كامل للجسم ويؤدي إلى حدوث الأمراض والاحتراق والوفاة.

❖ يوضح مراحل الضغط عند هانز سيلبي:

المرحلة 01	المرحلة 02	المرحلة 03
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك/تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المعلومة.	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الاحساس بالإنهاك فتقل طاعة المقاومة.

الشكل (01): مراحل الضغوط عند هانز سيلبي

¹ عائشة مفتاح جبريل، أثر العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة، دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم الإدارة الصحية، مدرسة العلوم الإدارية والمالية، الأكاديمية الليبية، فرع مصراتة، 2014-2015، ص 23-24.

2- نموذج جيبسون وزملائه¹:

ويوضح هذا النموذج مصادر ضغوط العمل وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وآثار الضغط، ويوضح هذا النموذج دور الفروق الفردية (بيولوجية، ديموغرافية، عاطفية، معرفية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يقوم بمواجهتها.

يوضح نموذج جيبسون وزملائه:

النتائج:	الضغوط:	الضغوط الوظيفية:
<ul style="list-style-type: none"> - موضوعية: القلق، اللامبالاة. - سلوكية: الايمان، المخدرات، الحوادث - معرفية: تركيز ضعيف، الاحتراق - فسيولوجية: زيادة ضغط الدم، زيادة دقات القلب - تنظيمية: انتاجية أقل، تغيب 	<ul style="list-style-type: none"> - عملية التقويم - كيف يدرك الفرد للضغوط الفردية 	<ul style="list-style-type: none"> - البيئة المادية الإضافية، الحرارة، التلوث. - على مستوى الفرد: صراع الدور، غموض الدور، فقدان السيطرة، المسؤولية، ظروف العمل. - على مستوى الجماعة: علاقات ضعيفة مع الزملاء والمسؤولين والرؤساء. - على مستوى المنظمة: بناء تنظيمي غير سليم، عدم وجود سياسات واضحة.
	<p>الفروق الفردية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - معرفية/عاطفية/بيولوجية/ديمغرافية - نمط الشخصية أ/ب العمر، الجرأة، الجنس. - الدعم الاجتماعي: المهنة، العرق. 	

الشكل(02): نموذج ضغوط العمل (جيبسون وزملائه)

3- نموذج كرايتز وكرينكي²:

يوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية المتمثلة في (عمل الفرد والجماعة والمنظمة)، والضغوط الخارجية مثل الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على ادراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، والشكل(03) يوضح نموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.

¹ عائشة مفتاح جبريل، المرجع نفسه، ص 24.

² عائشة مفتاح جبريل، المرجع نفسه، ص 25-26.

<p>النتائج:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سلوكية - معرفية - فيسيولوجية 	<p>الضغط</p> <p>الفروق الفردية (الشخصية، التكيف، العمر، الجنس)</p>	<p>مصادر الضغوط</p> <ul style="list-style-type: none"> - على مستوى عمل الفرد - على مستوى الجماعة - على مستوى المنظمة - خارجية
--	--	---

الشكل (03): نموذج إدارة الضغوط (كرايتز و كرينكي)

4- النموذج التبادلي:

قدمه كل من كوكس (OX) وماكي (MACKAY) والذي يؤكد على أن الضغوط هي عملية تبادلية بين الفرد والبيئة، حيث أن أي خلل في التوازن بين ادراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وادراك لقدراته على تلبيةها يكون سبب للضغوط يؤكد هذا النموذج على أهمية الإدراك حيث ان اختلال التوازن المقصود، يرتبط بتقديم الأفراد لقدراتهم الشخصية وللمطالب المفروضة عليهم اكثر مما يرتبط بالواقع.

5- نموذج الموائمة بين الفرد والبيئة:

يقدم هذا النموذج توضيحا موضوعيا وذاتيا لخصائص الفرد والبيئة، حيث تسير إلى وجود نوعين من عدم الموائمة بين الفرد والبيئة، الأمر الذي قد ينجم عنه تأثير سلبي على صحته ورضائه، النوع الأول من عدم الموائمة يتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلاته مع مكافآته المنظمة. أو الوظيفة وما تقدمه من مزايا ايجابية أما النوع الثاني فيتمثل في عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومتطلبات وشروط الوظيفة أو العمل وفي كلا النوعين فإن الخلل المتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد ومكافآت المنظمة وشروط الوظيفة، قد يؤدي إلى حدود الضغوط لدى الفرد في العمل. إن هذه الموائمة بين الفرد والبيئة ليست مطلقة في كل الحالات، وإنما مرتبطة بتوافر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد والكيفية التي تتجز بها هذه الأعمال والمواعيد النهائية المخصصة لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية¹.

¹ عائشة مفتاح جبريل، المرجع نفسه، ص 26.

6- الآثار الناتجة عن ضغوط العمل¹:

الأشخاص اللذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة للكثير من النتائج السلبية التي تتركها الضغوط عما لا يستطيعون تحمل تلك لضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة ايجابية وإن تباين الاستجابة من فرد لآخر وذلك لأن أي نوع من أنواع التوتر والإنفعال لا بد أن يصحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة التغيرات الفسيولوجية الداخلة.

أهم الآثار التي يحدثها ضغط العمل :

- 1- آثار صحية: أثبتت الدراسات العديدة من وجود علاقة تربط بضغوط العمل والمشكلات الصحية والنفسية التي تؤكد على أن الضغوط تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي أمرا ض القلب والقرحة وأن الضغوط تضعف جهاز المناعة لدى الانسان.
- 2- الآثار السلوكية: عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها و التي تتمثل في الغياب المبرر عن العمل والنزعة العدوانية والتخزين والإرهاق.
- 3- الآثار التنظيمية: من خلال الدراسات التي أثبتت وجود علاقة وثيقة بين ضغوط العمل والآثار الصحية والسلوكية التي تطرأ على الفرد بسببها والمتضررة من هذه الآثار ليس فقط بل تمتد بحورها لتشمل المنظمة التي يوجد بها الفرد حين ينبثق من تفاعل الجانب الصحي والسلوكي لأفرادها الذين يمثلون حجر الزاوية في أي مؤسسة العديد من المخرجات التي تؤثر على القيم المنتظمة واستراتيجياتها.

7- علاج ضغوط العمل:

ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل، ويعتمد بعض هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط بينما يعتمد البعض الآخر على تصميمات علمية متقدمة وتشير البحوث إلى أن هذه الطرق لها المزايا ما يبرر وجودها وإن هذه الطرق قد تجدي مع بعض الناس وقد لا تجدي مع البعض الآخر. كما تشير البحوث أيضا إلى أن رغبة الفرد في إصلاح حاله واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمنعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل.

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط1، عمان العبدلي، 2016، ص

وسنقدم في هذا الجزء ثلاثة طرق تمثل تصميمات متقدمة وهي التأمل Meditation و الاسترخاء Relaration، و التدريب على تتبع تغييرات الجسم Bin feedback hiaining أما الطرق التي تعتمد على المنطق العقلي البسيط فهي عديدة مثل التمرينات الرياضية physical genercise والتركيز concentration والاسترخاء المنطقي البسيط simple Relaration ونظام غذائي جيد Diet.

1- التأمل : هناك طرقا عديدة من التأمل ، كل هذه الطرق تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية العميقة وتستند كثير من هذه الطرق على بعض تمرينات " اليوجا " وفيها يجلس الفرد في وضع مستريح وعينيه مغلقتان مرد د ا لفظ عديم المعنى وعادة ما تكون التمرينات مرتين ولمدة عشرين دقيقة تقريبا والهدف من وراء ذلك تفرغ الذهن وتحقيق الاسترخاء للجهاز العصبي اللا إرادي وتوفر هذه التمرينات الفرصة كي يوقف أنشطته اليومية ، أن يمارس درجة عالية من الانتباه على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل والتصوف يساعد الفرد على التأمل - والتصوف في الاسلام مع التأمل العميق والتدبر في مخلوقات الله قادرتان على تحقيق حالة التأمل¹.

2- الاسترخاء : يعتمد الاسترخاء على الجلوس مستريحا وهادئا تم التفكير في كلمة "واحد أو" شخص معين" ، أو الدعاء لله مع كل نفس يلتقطه الفرد.

ويؤدي هذا إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل فإن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم . ويعنى هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء تالى لراحة الجسم وبعض طرق الاسرخاء قد تصل إلى أخذ وضع بسيط من الاستلقاء على الأرض مع شد الرأس وإغماض العينين ثم أخذ شهيق وزفير في هدوء تام مع ارتخاء العضلات ويصل البعض إلى حالة الاسترخاء من خلال التسبيح (باستخدام المسبحة) ، و من خلال قراءة القرآن، ومن خلال الصحة.....

3- التدريب على تتبع تغييرات الجسم : من أكثر طرق الاسترخاء عملية استخدام جهاز إلكتروني مصمم لكي يدرّب الناس ويزيد وعيهم باي تغييرات في الجسم وبناء على ذلك يسلك الفرد تصرفا معيناً يحاول أن يسيطر من خلاله على هذه التغييرات فمثلا إذا أشار الجهاز إلى

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، طبع، نشر، توزيع، د.ط، الكويت، 2003، ص

ظواهر جسمية للتوتر مثل ارتفاع ضغط الدم ، وسرعة النبض، فإن الشخص يمكنه أن يسيطر على ذلك جزئياً من خلال تخفيض سرعة تنفسه وإبطاء معدل شهيقه وزفيره وجعلها عميقة¹.

ويعمل الجهاز من خلال توصيلات مثبتة على أماكن معينة على جسم الفرد وهي تقيس الحرارة والضغط وسرعة النبض ومدى توتر عضلات معينة - وهي تقيس توتر العضلات بصوت من الجهاز وكلما ارتفع الصوت كلما كان ذلك مقياساً على ارتفاع الضغوط النفسية في العمل . وهنا يقوم الفرد في التفكير في مشكلته ويحاول التركيز فيها وعلاجها من خلال الراحة والتركيز والاسترخاء .

ويعتبر هذا الجهاز في واقع الأمر وسيلة لكي يتعرف من خلالها الفرد على مدى التوتر والضغط النفسي الذي يمر به وبالتالي فالجهاز ليس وسيلة للعلاج من هذا الضغط وكل ما يقدمه الجهاز هو معلومات تفيد الفرد إلى أن هناك ضغوط وإنه يجب اتخاذ إجراءات معينة حيالها ويقوم الجهاز بمكافأة الفرد الذي يعالج نفسه من الضغوط من خلال معلومات حسنة مثل صوت منخفض يدل على انخفاض توتر العضلات وأرقام أفضل بالنسبة لضغط الدم وسرعة النبض والحرارة.

4- التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة 30 دقيقة يمكنه أن يساعد في تحقيق حدة الضغوط النفسية للعمل، فقيام مدير أحد أقسام الحسابات بتقديم تحليلات مالية للبنود إحدى قوائم الحسابات ، وإن هذه التحليلات تمثل إحدى المساهمات الهامة لهذا المدير وذلك يمكن أن يؤدي إلى تخفيف حدة التوتر والضغوط النفسية التي يعانها هذا المدير، ويعتمد التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريباً التي تعتمد عليها الطرق الأخرى للاسترخاء فعضلات الفرد وحواسه و مخه يشم شحنها و تنشيطها وتركيزها في شيء محدد بعيد تماماً عن موضوعات التوتر والضغوط النفسية فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويريح العضلات والحواس والمخ بعدم انشغالها في مواجهة هذه الضغوط ويؤدي بالفرد إلى قيامه بعمل خلاق و إنجاز يساعد الفرد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات، والنصائح التالية تساعد على التركيز :

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، ص 394-395.

- ✓ حدد أفضل مهام العمل التي تحب أن تؤديها.
- ✓ اختر تلك المهام التي تحتاج لوقت قصير والتي تعودت أن تنجز فيها جيدا والتي تتميز بصعوبة متوسطة، قم بأدائها وتنفيذها.
- ✓ تعود أن تمارس هوايتك بالمنزل كأن تقوم بإصلاح حنفية أو كرسي أو القراءة في كتاب مسلي أو غيره¹.
- 5- طرق الاسترخاء البسيط: وهي تلك الطرق البسيطة لإراحة الجسم والعقل وهي تعتمد على المنطق البسيط الذي يقضى بأن تصرف معين يمكن أن يؤدي إلى هذه الراحة وفي واقع الأمر يمكن أن تسمع من الزملاء وترى في الأمثال الشعبية والمقولات العامية الكثير من النصائح والعبر التي تشجع الفرد للاسترخاء.
- ونسوق فيما يلي بعض النصائح البسيطة للاسترخاء :
- ✓ خطط أن يكون هناك وقت عاطل (ولو لخمس دقائق) كل يوم لا تقم فيه بأداء أي شيء.
- ✓ تعلم أن تستمتع للأخريين جيدا ولا تقاطعهم في الحديث.
- ✓ عندما تقرأ ركز فيما تقرأ ولا حاول أن تقرأ بسرعة.
- ✓ تعلم أن تستمتع بالطعام بأن تأخذ وقتا أطول في الأكل على الأخص لو أن الأكل لذيذ والصحة جيدة.
- ✓ تعود أن يكون لك ركن أو كرسي أو مكان هادئا جدا تستريح فيه بالبيت واحترم هذا المكان واستخدمه.
- ✓ عندما تجد إجازة أو عطلة خطط فيها لرحلة أو عمل مسلي.
- ✓ عش باليوم وليس بالدقيقة والساعة.
- ✓ ركز في العمل الذي تقوم به حاليا وليس في الأعمال والأعباء المستقبلية.
- ✓ لا تقحم نفسك في علاقات ومناوشات مع أناس مثيرين أو منافسين لك فهم يودون إظهار أسوأ ما فيك.
- ✓ تعود أن تتحدث عن همومك مع شخص تثق فيه وتحبه حتى تزيل الهم عن صدرك.

¹ أحمد ماهر، المرجع نفسه، ص 395-396.

✓ أعلم أن إستخدامك للعقاقير والمسكنات (والكحوليات والمخدرات) هي للهروب من ضغوط العمل فلاحظ ذلك جيداً .

✓ تعلم أن تفصل بين مشاكل وهموم العمل في جانب، وبين حياتك الشخصية والاجتماعية في المنزل.

✓ لاحظ التغييرات الحادة والغريبة في جسمك وعالجها بسرعة.

✓ ابحث عن مساعدة خارجية من أخصائي نفسي أو إجتماعي إن إحتجت لذلك فهو قادر على مساعدتك في التركيز على حل مشاكلك بسرعة .

6- التمرينات الرياضية : يمكن القول أنه من الثابت أنا للكفاءة البدنية للفرد دوراً في مواجهة

الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل فعلى سبيل المثال الشخص المصاب بداء القلب

والمتعود على أداء تمرينات رياضية مستمرة لهذا الغرض قد يكون من الصعب أن يتعرض

لأزمة قلبية من الضغوط النفسية للعمل، بينما يتعرض لها شخص معاق تعب قلبه من عدم

قيامه بأي تمرينات لهذا أصبح الاهتمام بالتمرينات الرياضية موضة العصر لدرجة أنه أصبح

من العادي أن تجد بعض الشركات التي تهتم بالبرامج الرياضية وأن تنشئ نادياً أو حجرة

للتمرينات الرياضية داخل مباني العمل ، وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية

أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد فمن المعروف أن الشخص الذي

يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات كما أن الشخص

المصاب بإرهاق تكون قوته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل.

وبالإضافة إلى ما سبق فإن التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف

العقل عن أي متاعب أو توتر، كما أن التمرين يمكن أن يعتبر وسيلة للاستمتاع بالطبيعة

(كما في التمرينات الخلوية) أو تركيز حواس الجسم الخوض في تجارب ممتعة¹.

7- النظام الغذائي : ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم فالغذاء المتكامل

ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل والنظام الغذائي

السليم يتضمن بعض الجوانب التالية :

✓ كمية الطعام لا هي كبيرة ولا هي صغيرة في أي وجبة.

¹ أحمد ماهر، المرجع نفسه، ص 396-397.

- ✓ نوع الطعام يضمن تغطية كاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين ونشويات و فيتامينات وأملاح ومعادن وغيرها من المكونات اللازمة للفرد.
- ✓ عادات حسنة في الأكل مثل الأكل ببطء، ومصنع الطعام جيدا وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار السيئة للضغوط النفسية، فمثلا الغذاء الجيد يمكن من أداء التمرينات الرياضية بكفاءة كما أن التمرينات الرياضية يمكنها أن تحرق السعرات الحرارية الزائدة في الجسم وتزيد من قدرة الجسم في التمثيل الغذائي وتزيد من قدرة الجسم في أنشطته الحيوية البنائية وكلا من الغذاء والتمرينات معا يؤثران على رفع كفاءة الفرد في الاسترخاء والتركيز¹.

¹ أحمد ماهر، المرجع نفسه، ص 398.

خلاصة:

لقد ساهم هذا الفصل في تحليل وتفكيك العديد من المظاهر والتجليات التنظيمية لمتغير ضغوط العمل مما سمح لنا بفهم أبعاده الحقيقية، وهذا ما سيساعدنا على معرفة تأثيراته الواضحة في سياق المؤسسة الجامعية التي هي مرتكز هذه الدراسة .

الجانب النظري

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

1/ مجالات الدراسة

2/ المنهج المستخدم

3/ الأسلوب (العينة)

4/ أدوات جمع البيانات

5/ أساليب التحليل

6/ خلاصة

تمهيد

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب المنهجي للدراسة والتي يعتبر من المراحل المهمة في أي بحث علمي، فلا يمكن انجاز أي بحث علمي دون الاعتماد على الاجراءات المنهجية والتي يتم التطرق إلى مجموعة من القضايا الهامة انطلاقا من مجالات الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة اضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة و أدوات جمع البيانات و أساليب التحليل.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- مجالات الدراسة:

عادة ما تتطلب البحوث الميدانية في تحديد مجالات خاصة تتضمن فيه تحديد المجال المكاني الذي أجرى فيه هذا البحث والمجال الزمني الذي تم فيه تحديد الوقت المناسب وكذلك مجتمع البحث الذي هو أساس البحث الميداني وتتمثل هذه المجالات فيما يلي:

1-1- المجال المكاني: تم اجراء هذه الدراسة على مستوى جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، وهي جامعة جزائرية، تقع بمدينة سكيكدة، انشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-223 سنة 1998 كمركز جامعي، ثم ارتقت في 18 سبتمبر 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-27 إلى جامعة يطلق عليها جامعة 20 أوت 1955 خلال زيارة رئيس الجمهورية لها في 20 أوت 2005.

1-2- المجال الزمني: وهي الفترة الزمنية المخصصة للدراسة وتم تقسيم مجال الدراسة إلى فترتين هما:

- فترة انجاز الاطار النظري.
 - فترة انجاز الاطار الميداني.
 - الفترة الأولى: كانت بداية من شهر أكتوبر 2023 وحتى نهاية فيفري 2024 وفيه تم اعداد الفصول النظرية برمتها:
 - الفصل الأول: المتمثل في المشكلة البحثية وتساؤلاتها.
 - الفصل الثاني: المتمثل في تكنولوجيا الاعلام و الإتصال.
 - الفصل الثالث: والمتمثل في ضغوط العمل.
 - أما الفقرة الثانية: الفقرة الزمنية لإنجاز الإطار الميداني وكانت في بداية مارس 2024 وفي منتصف ماي 2024 وفيه تم تطبيق أداة جمع المعطيات وتفريغ المعطيات التكرارية والتعليق على الجداول وتحليلها.
- 1-3- المجال البشري: وهو مجتم الدراسة وتتمثل في أساتذة قسم علم الاجتماع وتم اختيار عينة 30 أستاذ بشكل عرضي.

2- منهج الدراسة:

يعتبر تحديد المنهج أو المناهج المستخدمة في أي بحث علمي خطوة هامة وضرورية تمكن الباحث من الوصول إلى اجابات عن الأسئلة التي تطرحها وقد تم الاعتماد في الدراسة الراهنة على المنهج الوصفي و الذي يمكن تعريف هذا المنهج "بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة"¹.

- أ- وتحديد المنهج الوصفي الارتباطي كأحد أساليبه المستخدمة في البحوث الاكاديمية " وهو الذي يعمل على جمع البيانات من عدد من المتغيرات وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بينها و إيجاد قيمة تلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي من خلال ما يسمى بمعامل ارتباط وتهم بالعلاقة بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الإرتباط"².
- ب- المنهج التحليلي: هو عبارة عن معرفة مكونات ظاهرة ما وتحليل أسباب حدوثها وتفسيرها والقيام بتنبؤات معينة لفهم الظاهرة موضوع الدراسة.³

3- الأسلوب: (العينة)

العينة العرضية:

هذا النوع من العينات يختلف عن الأنواع السابقة من حيث أن العينة العرضية لا تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا و إنما تمثل العينة نفسها فقط، فالباحث في هذه الحالة يأخذ العينات بطريقة الصدفة، أي يحصل على المعلومات من الذين يصادفهم، وطبعاً فإن نتيجة هذه العينات لا تعكس الواقع للمجتمع الأصلي و إنما تعطي فكرة عن مجموع الأفراد الذين أخذ منهم الباحث المعلومات المتجمعة لديه.⁴

¹ محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ط2، 1999، ص 46.

² عبد القادر محمد، التعلم القائم على الذكاءات المتعددة، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2018، ص 170.

³ فانتن أحمد برهم الجرف، أزمة الهوية وتداعياتها على الإستقرار السياسي في الوطن العربي، دار الجندي للنشر والتوزيع، القدس، ط1، 2018، ص 20.

⁴ عمار بوحوش: محمد محمود الذنيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ط7، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 66.

4- أدوات جمع البيانات:

استخدمت الدراسة مجموعة من الأدوات التي ساهمت في جمع معطيات الدراسة وتعددت بين أدوات رئيسية وكانت الاستمارة هي الأداة الرئيسية في البحث و الملاحظة كأداة ثانوية.

4-1 الاستمارة: "هي الأكثر استخداما لجمع البيانات بطريقة واضحة ودقيقة، وتشير إلى تلك الأداة

التي يستخدمها الباحث الاجتماعي في جمع البيانات المتعلقة بموضوع بحثه من المبحوثين (الأفراد)، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة و المزودة باجاباتها المحتملة والمعدة بطريقة منهجية، يطلب فيها من المبحوثين الاشارة إلى ما يعتقدون أنه يمثل رأيهم حول السؤال المطروح أو العبارة المقترحة، ويمكن أن تقدم الاستمارة بطرق عدة إما عن طريق البريد، أو عن طريق اليد أو عن طريق الهاتف، أو عن طريق الانترنت¹.

صدق أداة الاستمارة:

الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

حيث تم عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة المحكمين وبلغ عددهم ثلاثة أساتذة وهم:

الملاحظة	القسم	المحكم
أسئلة البيانات الديمغرافية	علم إجتماع	بودرمين محمد
15، 24	علم إجتماع	بلايسة هشام
سؤال 08-09	علم إجتماع	موهوب كلثوم

وقد تم تقسيم الاستمارة البحثية إلى أربعة محاور رئيسية هي:

- المحور الأول: خاص بأسئلة بالبيانات الديمغرافية وتشمل خمسة أسئلة بدأ من السؤال الأول إلى السؤال الخامس.

- المحور الثاني: خاص بأسئلة الفرضية الأولى وحوى سبعة أسئلة بدأ من السؤال السادس حتى السؤال الثاني عشر.

¹ فضيل دليو، مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، د.ط، 2014، ص 217.

- المحور الثالث: خاص بأسئلة الفرضية الثانية وتضمن ثمانية أسئلة بدأ من السؤال الثالث عشر إلى السؤال العشرين.

- المحور الرابع: خاص بأسئلة الفرضية الثالثة وتضمن سبعة أسئلة أي السؤال الواحد والعشرين إلى السؤال السابع والعشرين.

4-2- يمكن تعريف الملاحظة: بأنها وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه ولكن الباحث حين يلاحظ فإنه يتبع منهجا معينا يجعل من ملاحظاته اساسا لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة¹.

5- أساليب التحليل:

أ/ البحوث الكمية: هي نوع من البحوث العلمية التي تفترض وجود حقائق اجتماعية موضوعية، منفردة ومعزولة عن مشاعر ومعتقدات الأفراد وتعتمد غالبا الأساليب الاحصائية في جمعها للبيانات وتحليلها². وفيه تم الاعتماد على مجموعة المعطيات الكمية والجداول التكرارية والدوائر النسبية وكذلك بعض النسب المئوية.

ب/ البحوث النوعية: يعرف البحث النوعي عموما على أنه الدراسة التي يمكن القيام بها أو إجراؤها في السياق أو الموقف الطبيعي حيث يقوم الباحث بجمع البيانات أو الكلمات أو الصور ثم يحللها بطريقة استقرائية مع التركيز على المعاني التي يذكرها المشاركون ويتم وصف العملية برمتها بلغة مقنعة ومعبرة³. قمنا بتحليل بعض القضايا الكيفية التي حوتها بعض الأسئلة المفتوحة للاستمارة.

¹ ذوقان عبيدات و آخرون، البحث العلمي و أدواته و أساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط9، 2005، ص 131.

² عامر قنديلجي، إيمان السامرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2009، ص 57.

³ ماجد محمد الخياط، اساليب البحث العلمي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص 58.

6/ خلاصة:

لقد توصلنا في اطار هذا الفصل من وضع استراتيجية منهجية مهمة التي حاولنا من خلالها ضبط مختلف الاجراءات المنهجية للبحث وهذا ما سمح لنا من امكانية الخوض في غمار الميدان بكل تعقيداته.

الفصل الخامس: عرض وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

1/ تفرغ وتحليل البيانات

2/ مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

3/ مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

4/ مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية

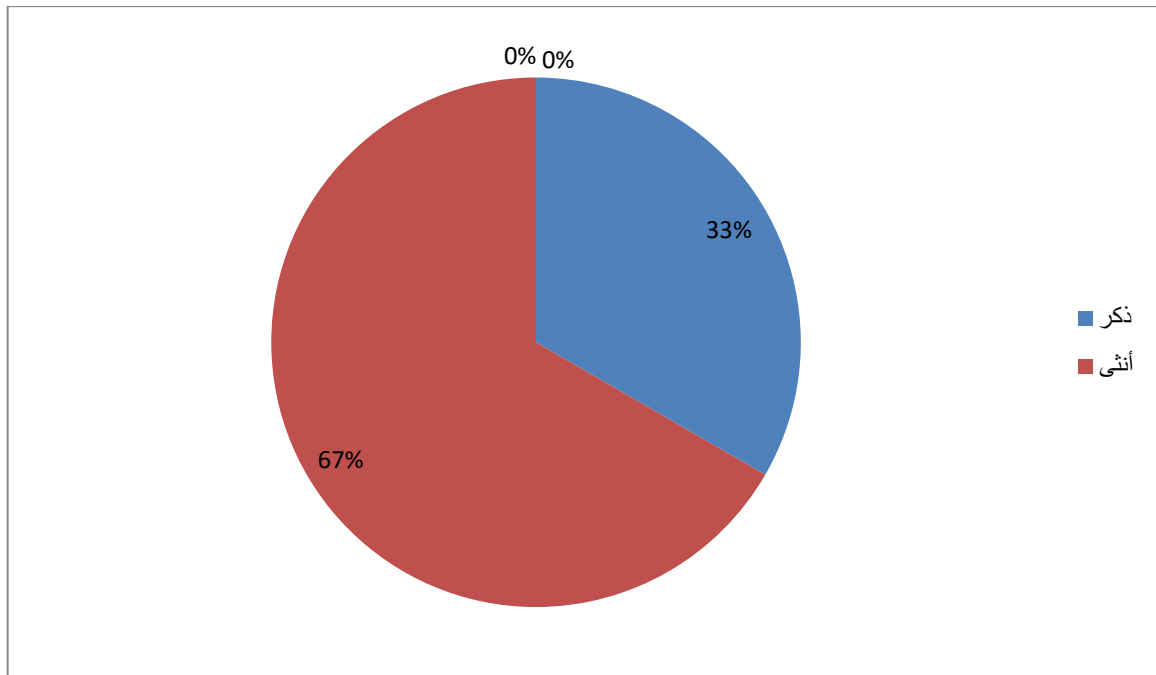
5/ النتيجة العامة

1- تفرغ وتحليل البيانات:

الجدول 01: يبين جنس العينة

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
33%	10	ذكر
67%	20	أنثى
100%	30	المجموع

يبدو من خلال هذا الجدول أن هناك 20 مفردات بنسبة قدرها 67% وهم من فئة الإناث، في حين لوحظ أن 10 مفردات ونسبة قدرها 33% وهم من فئة الذكور، إن النتائج الإحصائية السابقة تبين بجملة غلبة فئة الإناث في العينة ويرجع ذلك إلى أن مجتمع الدراسة والمتمثل في مجتمع قسم علم الاجتماع في السنوات الأخيرة تغيرات ديمغرافية، حيث أصبحت الغلبة فيه لفئة التأثير من فئة الإناث.



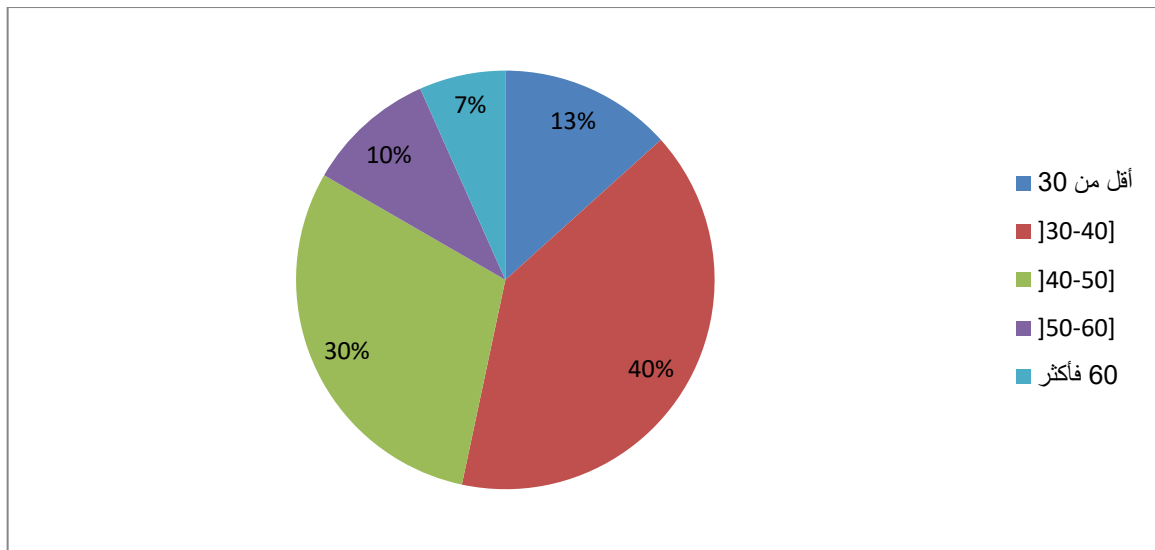
دائرة نسبية تبين جنس العينة

الجدول 02: الفئات العمرية للعينة

النسبة المئوية	التكرارات	السن
13%	4	أقل من 30
40%	12	[30-40]
30%	9	[40-50]
10%	3	[50-60]
7%	2	60 فأكثر
100%	30	المجموع

يبدو من خلال هذا الجدول أن 12 مفردة ونسبة قدرها 40% هم من الفئة العمرية [30-40]، في حين لوحظ أن 9 مفردات ونسبة قدرها 30% هم الفئة العمرية [40-50]، في حين وجد أن 3 مفردات ونسبة قدرها 10% يمثلون الفئة العمرية [50-60]، بينما وجد أن 4 مفردات ونسبة قدرها 13% فان أعمارهم تتراوح في الفئة أقل من 30 سنة كما وجد أن مفردتين ونسبة قدرها 7% تزيد أعمارهم عن 60 سنة.

ان الشواهد الاحصائية السابقة تبين بأن المؤسسة محل الدراسة تتمركز في الفئات العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة، وهذا يدل على أن المؤسسة تركز على الحداثة في مجال التوظيف في الجامعة.



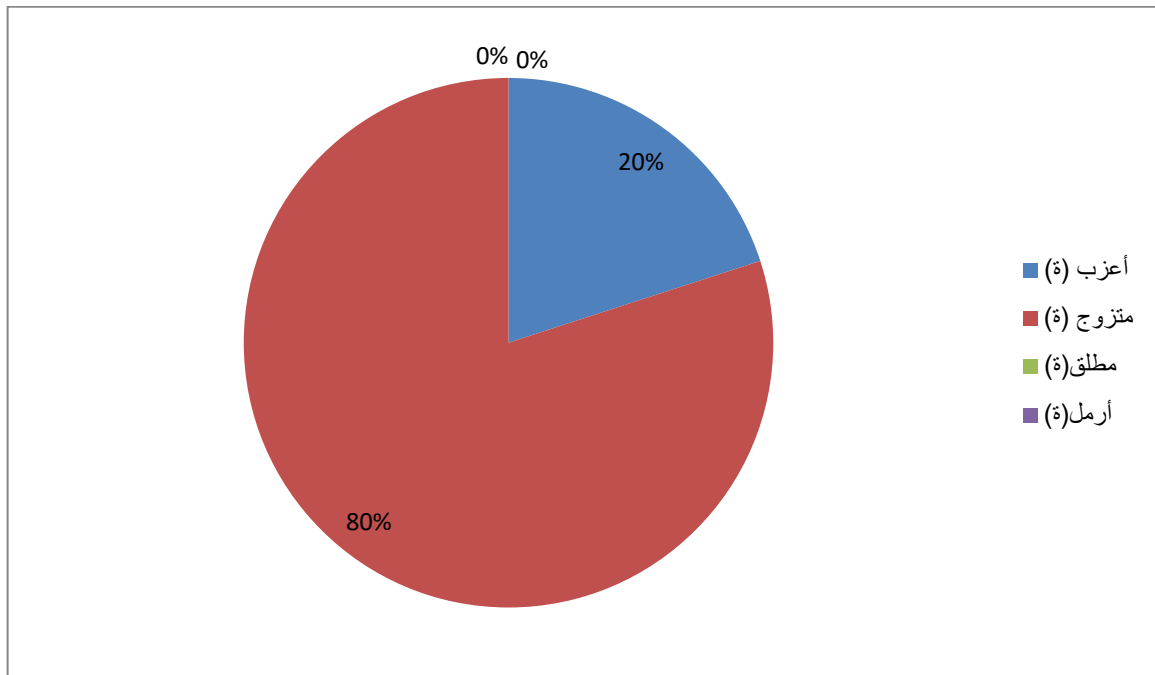
دائرة نسبية تبين الفئات العمرية للعينة

الجدول 03: يبين الحالة العائلية للعينة

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
20%	6	أعزب (ة)
80%	24	متزوج (ة)
	0	مطلق (ة)
	0	أرمل (ة)
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 24 مفردة وبنسبة قدرها 80% هم فئة المتزوجين، في حين لوحظ أن 6 مفردات ونسبة قدرها 20% أنهم من فئة العزاب و انعدمت فئتي المطلقين و الأرامل في العينة.

ان الشواهد الاحصائية السابقة تدل بأن غالبية مفردات الدراسة هم فئة المتزوجين.



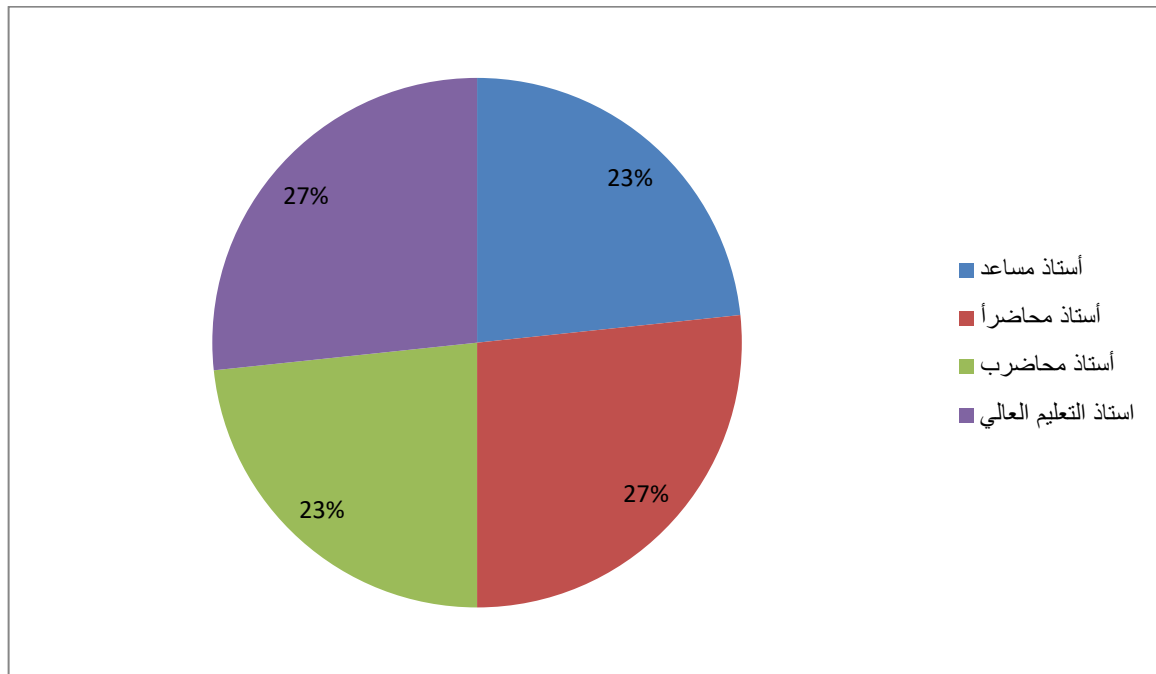
دائرة نسبية تبين الحالة العائلية للعينة

الجدول 04: يمثل الرتبة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	الرتبة الوظيفية
23%	7	أستاذ مساعد
27%	8	أ
23%	7	ب
27%	8	استاذ التعليم العالي
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن 15 مفردة ونسبة قدرها 50% هم الاساتذة المحاضرون منهم 8 اساتذة من صنف أ- و نسبة قدرها 27% و 7 مفردات من صنف محاضر ب- ونسبة قدرها 23% في حين لوحظ أن 8 مفردات قدرها 27% ضمن فئة أساتذة التعليم العالي بينما وجد أن 7 مفردات ونسبة قدرها 23% هم من فئة أساتذة مساعدين (أ وب).

مما سبق من معطيات كمية يبدو أن الفئة الغالبة في العينة متمركزة في فئة المحاضرين على اختلاف اصنافهم.



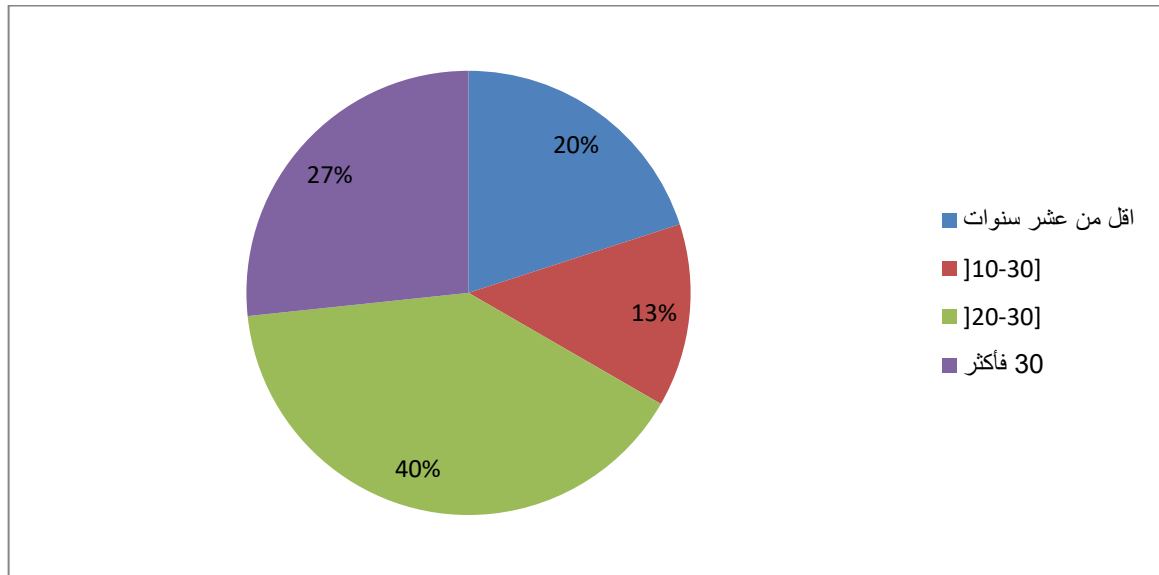
دائرة نسبية تمثل الرتبة الوظيفية

الجدول 05: يبين سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من عشر سنوات	6	20%
[10-30]	4	13%
[20-30]	12	40%
30 فأكثر	8	27%
المجموع	30	100%

توضح من خلال قرأنتنا لهذا الجدول أن 12 مفردة ونسبة قدرها 40% لهم خبرة تراوحت ما بين 20 و 30 سنة في حين لوحظ أن 8 مفردات وبنسبة قدرها 27% لهم خبرة مهنية قدرها 30% بينما لوحظ ان 6 مفردات ونسبة قدرها 20% لهم خبرة أقل من 10 سنوات، كما وجد أن 4 مفردات ونسبة قدرها 13% لهم خبرة مهنية قدرها ما بين 10 و 20 سنة.

من خلال ما لاحظناه من حقائق كمية لهذا الجدول نستطيع القول أن مجمل أفراد العينة يتمتعون بخبرة لا تستهان بها وهذا ما يدل على أنهم ربما لا يجدون صعوبة في التكيف على المستجدات وخاصة ما يرتبط منها الانتقال الرقمي للجامعة للتوظيف للتسيير البيداغوجي الرقمي.



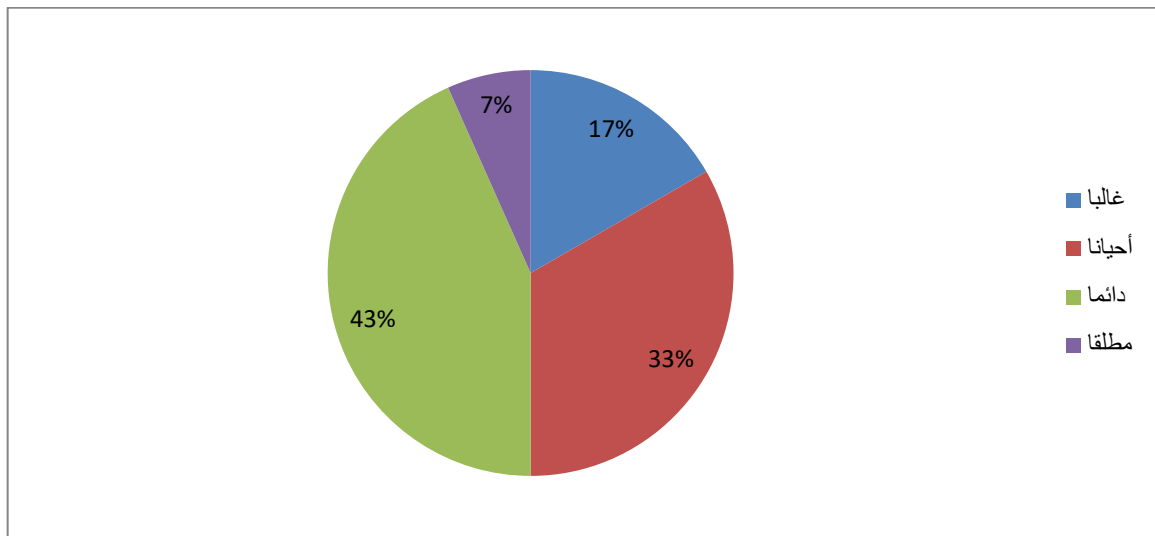
دائرة نسبية تبين سنوات الخبرة

الجدول 06: يبين مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعاملات البيداغوجية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غالبًا	5	17%
أحيانًا	10	33%
دائمًا	13	43%
مطلقًا	2	7%
المجموع	30	100%

يبين من خلال هذا الجدول أن 13 مفردة وبنسبة قدرها 43% أكدوا على أنهم يستخدمون التكنولوجيا الرقمية بشكل دائم في تعاملاتهم البيداغوجية في حين لوحظ أن 10 مفردات وبنسبة 33% يستخدمون التكنولوجيا أحيانًا في تعاملاتهم البيداغوجية، بينما أكدت 5 مفردات وبنسبة قدرها 17% أنهم غالبًا ما يستخدمون هذه التكنولوجيات الرقمية في تعاملاتهم البيداغوجية و لوحظ أن مفردتين وبنسبة قدرها 7% لا يستخدمون هذه التكنولوجيا الرقمية.

الحقيقة أن النتائج التالية تبين بجلاء أن غالبية أفراد العينة يستخدمون في تعاملاتهم اليومية البيداغوجية هذه التكنولوجيات من خلال الحصول على أو نشر المعلومات باستخدام الوسائل التكنولوجية كالهواتف النقالة وأجهزة الاعلام الآلي للولوج إلى بعض المنصات الإلكترونية التي لها علاقة بالجوانب البيداغوجية.



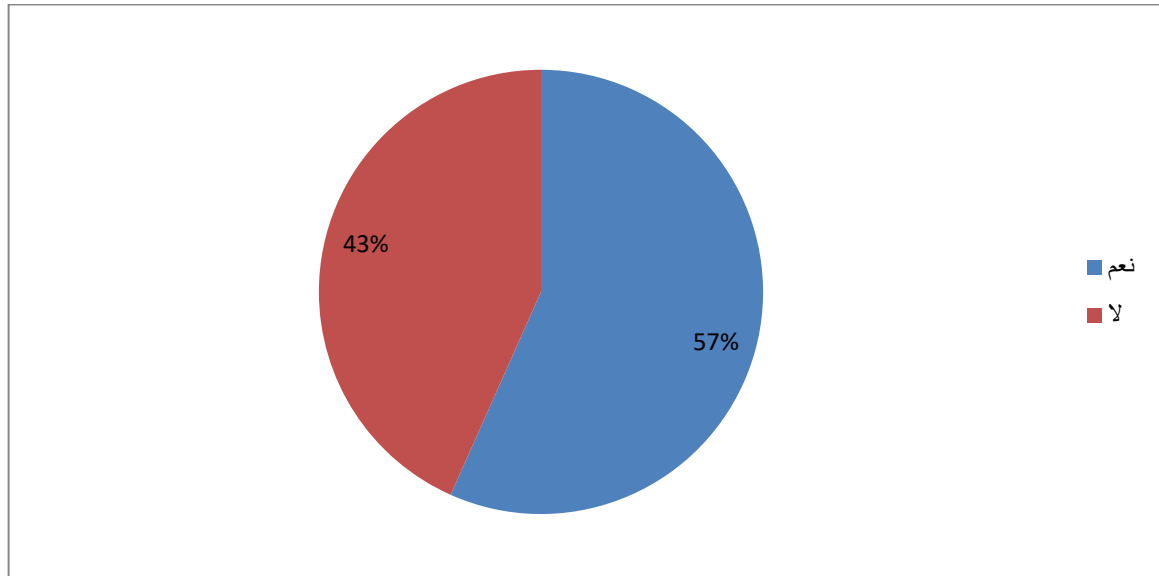
دائرة نسبية تبين مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعاملات البيداغوجية

الجدول 07: يبين مدة تأثير التكنولوجيا الرقمية المتوفرة في المجال البيداغوجي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	57%
لا	13	43%
المجموع	13	100%

اتضح نتائج هذا الجدول الذي يمثل مدى تأثير التكنولوجيات الرقمية على مستوى قسم علم الاجتماع في المجال البيداغوجي حيث تبين أن 17 مفردة وبنسبة قدرها 57% أكدوا على أن للتكنولوجيات الرقمية أثر على مستوى قسم علم اجتماع في المجال البيداغوجي في حين أن 13 مفردة وبنسبة قدرها 43% قد أكدوا على للتكنولوجيات الرقمية على مستوى قسم علم اجتماع لا تؤثر على الاحتياجات في المجال البيداغوجي.

لا شك أن الشواهد الاحصائية السابقة تبين أن كل ما يتوفر عليه قسم علم اجتماع من التكنولوجيا الرقمية تدخل في احتياجات هيئة التأثير وتساهم بشكل واضح في سيرورة العمليات البيداغوجية.



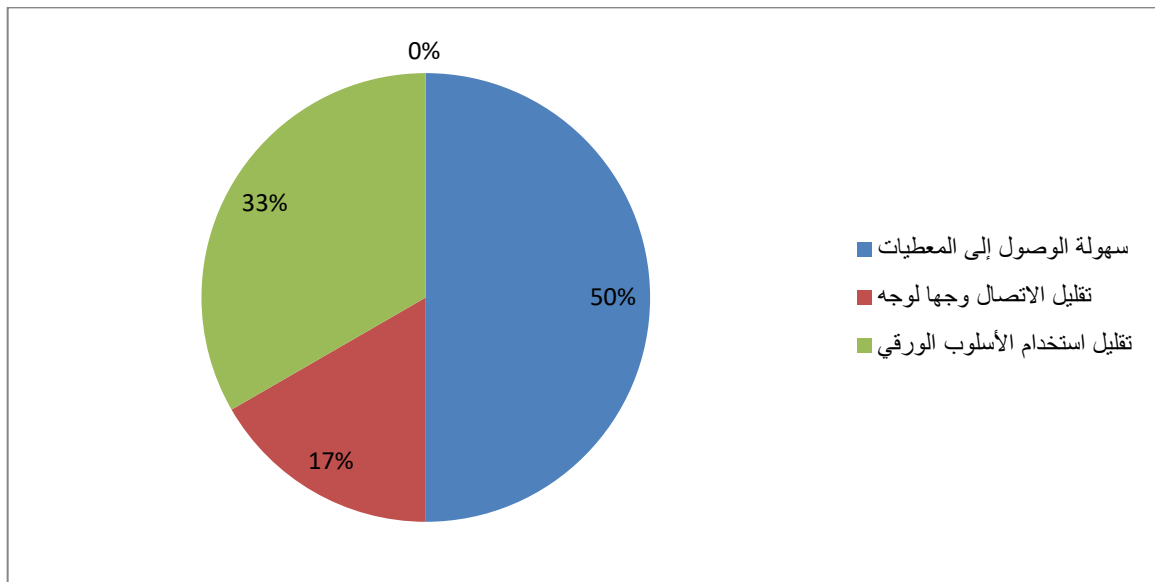
دائرة نسبية تبين مدة تأثير التكنولوجيا الرقمية المتوفرة في المجال البيداغوجي

الجدول 08: يبين مدى امكانية التفاعل المستمر في النواحي البيداغوجية من خلال المنصات الالكترونية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
سهولة الوصول إلى المعطيات	15	50%
تقليل الاتصال وجها لوجه	5	17%
تقليل استخدام الأسلوب الورقي	10	33%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال هذا الجدول أن 15 مفردة وبنسبة قدرها 50% قد أكدوا على أن المنصات الالكترونية تسمح لهم بالتفاعل المستمر بيداغوجيا أي أن هذه المنصات قد سهلت من وصولهم للمعطيات، في حين لوحظ أن 10 مفردات وبنسبة قدرها 33% أكدوا على أن تفاعلهم من خلال المنصات الالكترونية قد قللت من استخدامهم للأسلوب الورقي في التعاملات البيداغوجية، بينما أكدت 5 مفردات وبنسبة قدرها 17% أن هذه المنصات قد قللت من تواصلهم وجها لوجه في تعاملاتهم البيداغوجية.

لاشك أن الحقائق الكمية السابقة للذكر قد بينت بشكل واضح أن التفاعل المستمر من الناحية البيداغوجية من قبل المنصات الالكترونية قد ساهم بشكل ملفت في الحصول على المعطيات لدى أغلب فئات العينة.



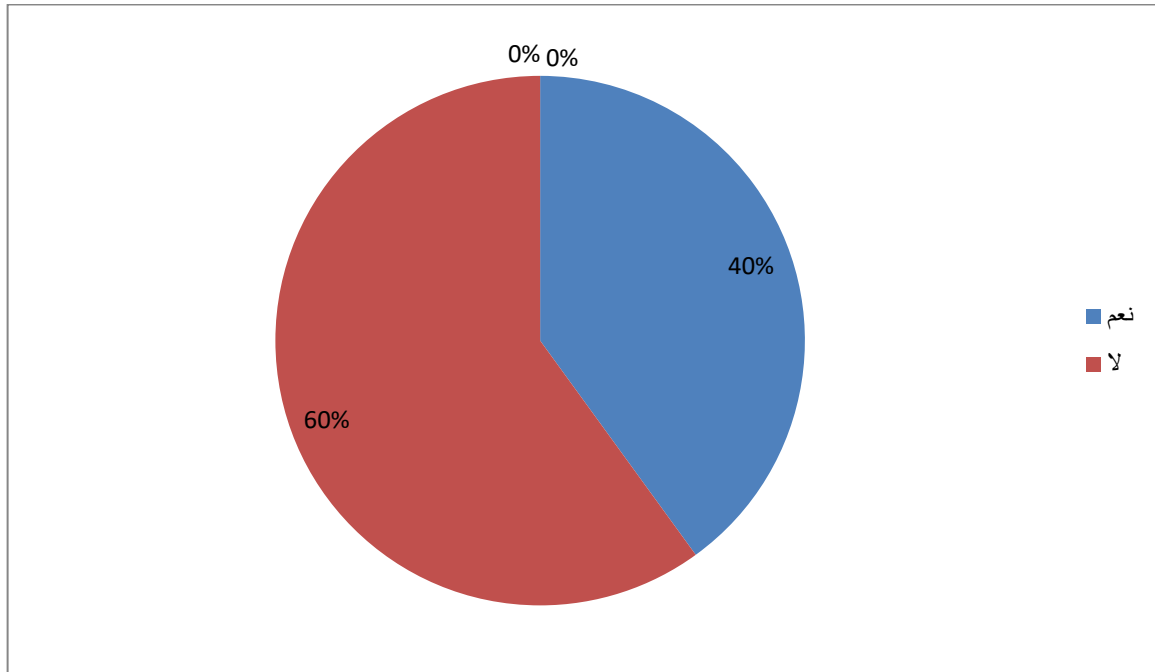
دائرة نسبية تبين مدى امكانية التفاعل المستمر في النواحي البيداغوجية من خلال المنصات الالكترونية

الجدول 09: يبين مدى أن استخدام المنصات الالكترونية هو أسلوب متعب

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	40%
لا	18	60%
المجموع	30	100%

يبدو من خلال هذا الجدول الذي يمثل مدى استخدام الأستاذ للمنصات الالكترونية هو أسلوب متعب، حيث نجد 18 مفردة والتي قدرت بنسبة 60% يعتقدون أن استخدام المنصات الالكترونية اسلوب غير متعب للأستاذ في حين لوحظ أن 12 مفردة وبنسبة قدرها 40% يرو بأن استخدام المنصات الالكترونية أسلوب متعب للأستاذ.

كشفت النتائج الاحصائية لهذا الجدول والمتعلقة بمدى احساس الاساتذة بالتعب نتيجة استخدامهم للمنصات الالكترونية أن غالبية أفراد العينة يعتقدون عكس هذا الأمر تماما فالمنصات الالكترونية يفتح آفاقا كبيرة لتسهيل عمل الأستاذ.



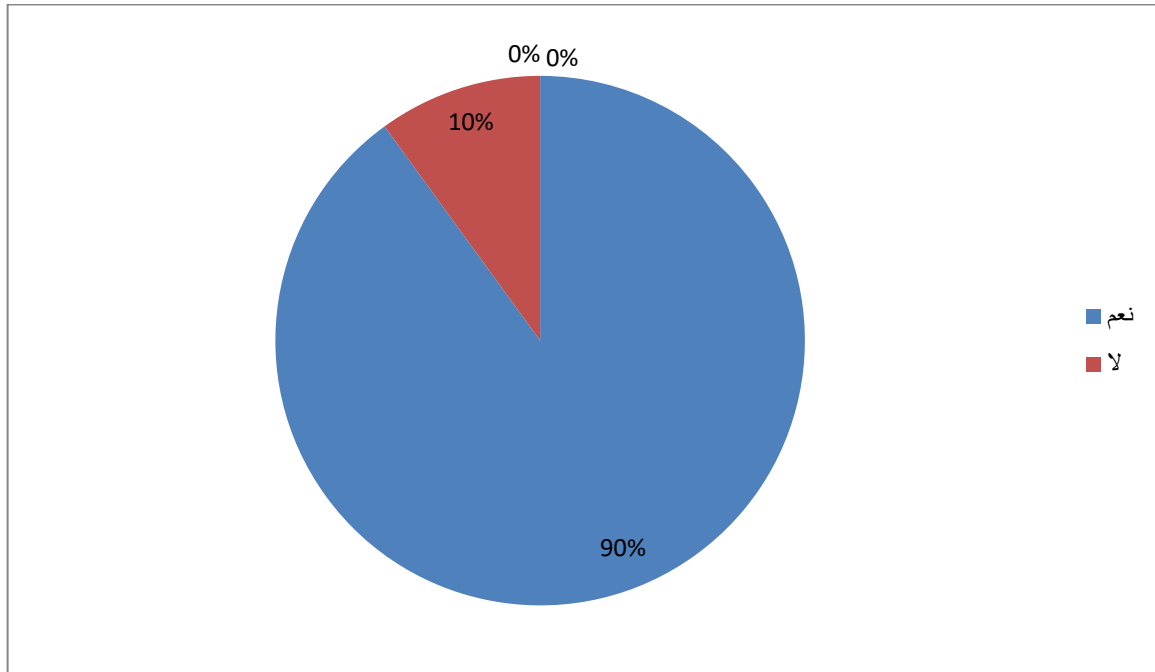
دائرة نسبية تبين مدى أن استخدام المنصات الالكترونية هو أسلوب متعب

الجدول 10: يبين مدى التعب الذي يلقاه الأستاذ نتيجة إدراجه للنقاط عبر المنصات الالكترونية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	90%
لا	3	10%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة التي أقرروا بأن ادراج النقاط عبر المنصة الالكترونية هو عمل متعب للأستاذ والتي تمثلت في 27 مفردة وبنسبة قدرها 90%، بينما نجد 3 مفردات والتي قدرت بنسبة قدرت 10% الذين أقرروا بأن ادراج النقاط عبر المنصات الالكترونية هو عمل غير متعب للأستاذ.

لاشك أن الحقائق التالية الخاصة بالجدول قد أبرزت التعب الذي يشعر به الأساتذة جراء ادراجهم للنقاط على مستوى المنصات الالكترونية ورغم أن حالة التعب هذه تبدو متناقضة مع السؤال إلا أن غالبية الأساتذة قد أكدوا على أن المنصات الالكترونية تسهل عمل الأستاذ ولكن ادراج النقاط عملية متعبة للكثيرين لضعف شبكة الأنترنت وضعف التدفق واشكالية توقيت ادراج النقاط.



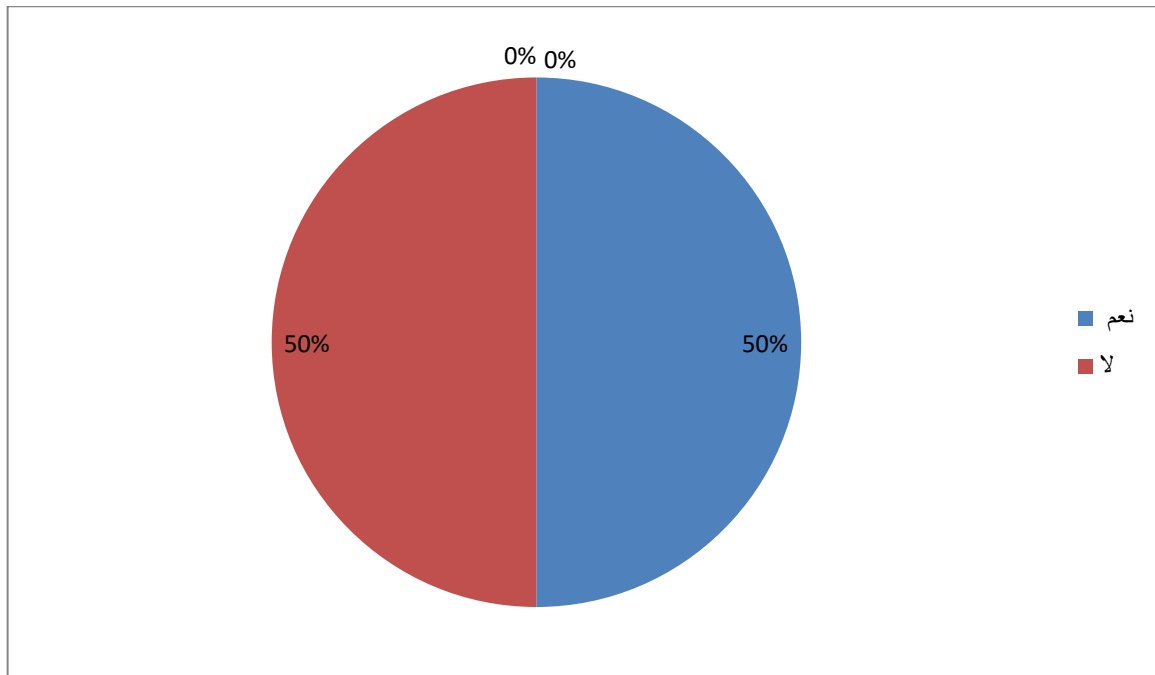
دائرة نسبية تبين مدى التعب الذي يلقاه الأستاذ نتيجة إدراجه للنقاط عبر المنصات الالكترونية

الجدول 11: يبين مدى تهيئة المنصات الالكترونية بشكل يسهل عمل الاستاذ

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
50%	15	نعم
50%	15	لا
100%	30	المجموع

يبدو من خلال الجدول أن 15 مفردة وبنسبة قدرها 50% أكدوا بأن المنصة الالكترونية تسهل عمل الأستاذ وهي مهياة بشكل يسمح بتسهيل عمله في حين لوحظ أن 15 مفردة وبنسبة قدرها 50% أكدوا عكس ذلك.

ان الحقائق الكمية السابقة تبرز ذلك التناقض بين هيئة التدريس بخصوص هذه المسألة حيث يبدو ليس هناك إتفاق حول إن كانت هذه المنصات الالكترونية تسهل عمل الأستاذ أولاً، ويرجع هذا التناقض إلى الحالات النفسية والاجتماعية التي يمر بها كل أستاذ حين تعامله مع هذه المنصات.



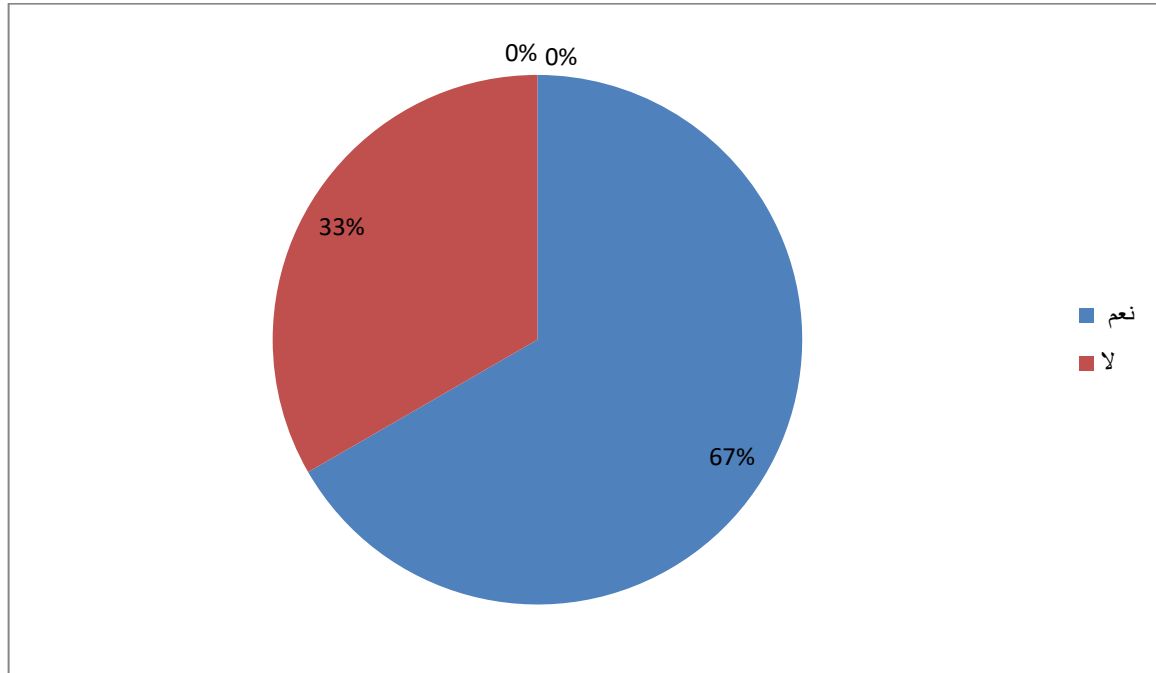
دائرة نسبية تمثل مدى تهيئة المنصات الالكترونية بشكل يسهل عمل الاستاذ

الجدول 12: يبين أثر استخدام المنصات الالكترونية على زيادة عبئ العمل عند الأستاذ

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	67%
لا	10	33%
المجموع	30	100%

يبدو من خلال نتائج الجدول أن 20 مفردة والتي قدرت بنسبة 67% أكدوا أنهم عند استخدامهم للمنصات الالكترونية في التعامل مع الوضعيات البيداغوجية قد زاد من عبئهم في العمل في حين نجد 10 مفردة وبنسبة 33% اقروا بأن عند استخدامهم للمنصات الالكترونية في التعامل مع الوضعيات البيداغوجية قد تقلل من عبئ العمل.

من خلال البيانات الكمية السابقة يتضح جليا أن مجمل أفراد العينة قد بينوا أن ادخال العمل الرقمي والالكتروني في العمليات البيداغوجية للأستاذ قد زاد من عبئ العمل وزاد من الضغوط المهنية للأستاذ نتيجة أن بعض الاساتذة لا يحسنون حتى اللحظة استخدام مثل هذه المنصات الالكترونية من جهة لأنها باللغة الأجنبية وتحتاج إلى تمرس وخبرة عند الأستاذ وهذا ما لا يوجد عند الكثيرين.



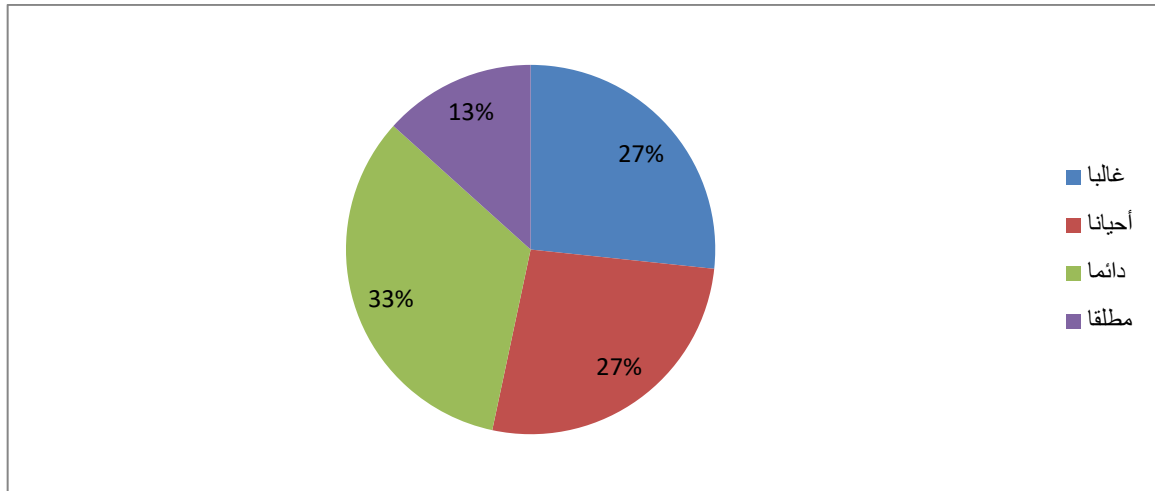
دائرة نسبية تمثل أثر استخدام المنصات الالكترونية على زيادة عبئ العمل عند الأستاذ

الجدول 13: يبين مدى استخدام البريد الإلكتروني للتواصل في الجامعة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غالبا	8	27%
أحيانا	8	27%
دائما	10	33%
مطلقا	4	13%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال هذا الجدول أن أفراد العينة والتي تمثلت بـ 10 مفردات بنسبة 33% يستخدمون البريد الإلكتروني بصفة دائمة، في حين لوحظ أن أفراد العينة والتي تمثلت بـ 8 مفردات وبنسبة قدرها 27% غالبا ما يستخدمون البريد الإلكتروني في تواصلهم في الجامعة والتي تعادلت مع أفراد العينة أحيانا بـ 8 مفردات وبنسبة قدرها 27%، بينما 4 مفردات وبنسبة قدرت بـ 13% لا يستخدمون البريد الإلكتروني بشكل مطلق.

لقد كشفت نتائج هذا الجدول أن غالبية أفراد العينة دائما ما يلجؤون إلى استخدام البريد الإلكتروني لتواصلهم في الجامعة لأنه الوسيلة المثلى لابلاغ انشغالاتهم سواء أكانت لها طابع اداري أو طابع بيداغوجي، كما أكد بعض الأساتذة على أن البريد الإلكتروني وسيلة مهمة لا يستغنى عنها في التعاملات اليومية على مستوى الجامعة.



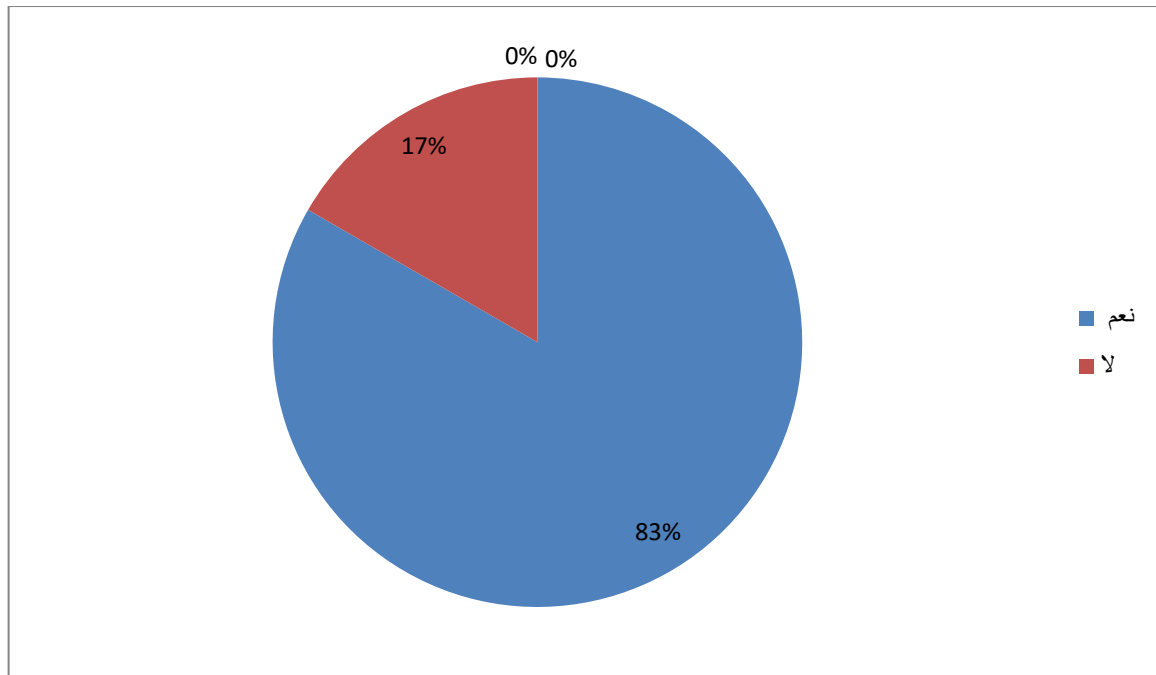
دائرة نسبية تمثل مدى استخدام البريد الإلكتروني للتواصل في الجامعة

الجدول 14: يبين أهمية أساليب التواصل في مجال التسيير البيداغوجي للأستاذ

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
83%	25	نعم
17%	5	لا
100%	30	المجموع

اتضح نتائج هذا الجدول أن 25 مفردة والتي قدرت بنسبة 83% أكدوا على أن أساليب التواصل مهمة في مجال التسيير البيداغوجي للأستاذ بينما نجد 5 مفردات بنسبة 17% أقرروا أن أساليب التواصل ليست مهمة في مجال التسيير البيداغوجي للأستاذ.

ان المعطيات الكمية السابقة قد بينت أن الاساتذة قد بينوا أهمية اساليب التواصل في مجال التسيير وفي مجال تعاملاتهم البيداغوجية المختلفة فهي تسهل الكثير من شؤونهم البيداغوجية التي يصادفونها يوميا.



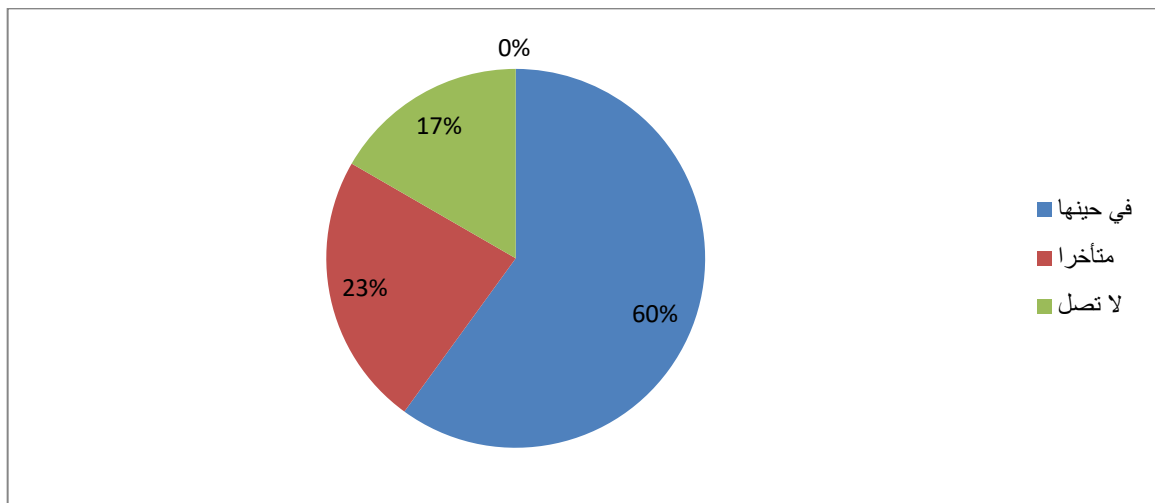
دائرة نسبية تمثل أهمية أساليب التواصل في مجال التسيير البيداغوجي للأستاذ

الجدول 15: يبين مدى مساهمة وسائل التواصل في وصول المعلومة للأستاذ

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
في حينها	18	60%
متأخرا	7	23%
لا تصل	5	17%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 18 مفردة وبنسبة قدرها 60% قد أكدوا على أن وسائل التواصل تساهم في وصول المعلومة للأستاذ أي وسائل التواصل ساهمت في إيصال المعلومة في حينها بينما لوحظ أن 7 مفردات والتي قدرت بنسبة 23% أكدوا على أن وسائل التواصل تساهم في إيصال المعلومة بشكل متأخر في حين نجد 5 مفردات وبنسبة قدرت 17% تؤكد بأن وسائل الاتصال لا تساهم في وصول المعلومة للأستاذ.

ان الحقائق الكمية السابقة لهذا الجدول قد كشفت أن غالبية أفراد العينة أكدوا على أن وسائل التواصل الاجتماعي تساهم كثيرا في وصول المعلومة في حينها وهذا ما يزيدهم دافعية للعمل وكذلك مساهمة الأوضاع خاصة على مستوى القسم الأمر الذي يجعلهم أكثر ارتباطا بما يحدث على مستوى الشأن البيداغوجي والعلمي.



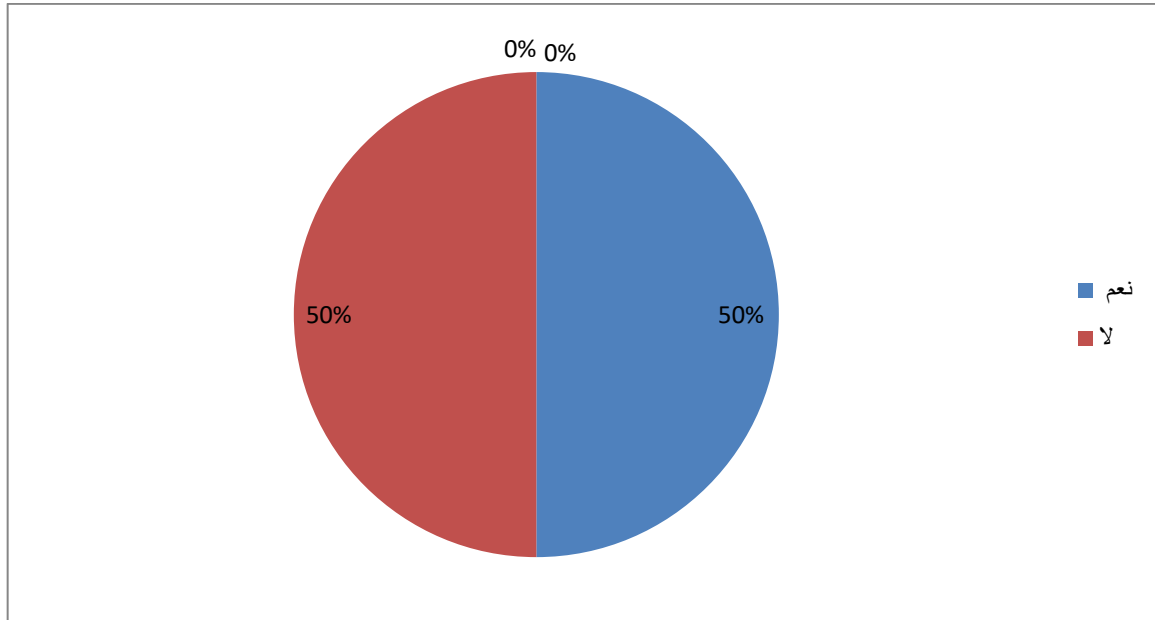
دائرة نسبية تمثل مدى مساهمة وسائل التواصل في وصول المعلومة للأستاذ

الجدول 16: يبين أثر الحجم الكبير للمعلومة التي يستقبلها الأستاذ عبر وسائل التواصل و أضعاف روحه المعنوية في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	50%
لا	15	50%
المجموع	30	100%

اتضحنت نتائج هذا الجدول أن 15 مفردة وبنسبة قدرها 50% أكدوا على أن الحجم الكبير للمعلومة التي يستقبلها الأستاذ عبر وسائل التواصل تضعف روحه المعنوية في العمل في حين لوحظ أن 15 مفردة وبنسبة قدرها 50% أكدوا عكس ذلك.

من خلال الشواهد الكمية السابقة يبدو أن هناك تساوي في توجهات أفراد العينة حول هذه المسألة فبعض الأساتذة تضعف معنوياتهم كثيرا في العمل نتيجة احساسهم بتدفق الكثير للمعلومات التي يتم استقبالها من طرفهم والمرتبطة بشؤونهم البيداغوجية والبعض منهم لا يشكل لديهم هذا الشعور وربما يرجع ذلك إلى تكيفهم وقدرتهم على مسايرة على هذا الكم الهائل من المعلومة.



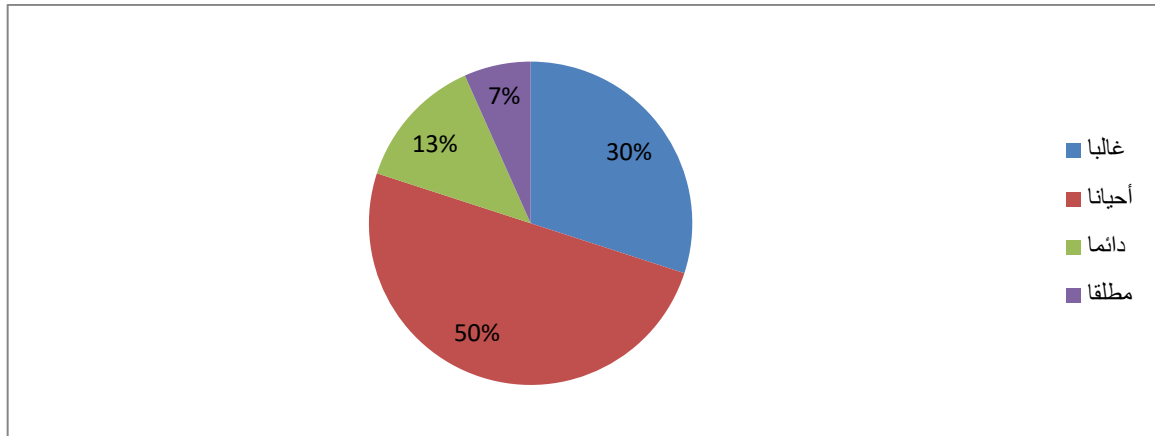
دائرة نسبية تمثل أثر الحجم الكبير للمعلومة التي يستقبلها الأستاذ عبر وسائل التواصل و أضعاف روحه المعنوية في العمل

الجدول 17: يبين اعتقاد الأستاذ أن استخدام وسائل التواصل المستمر يزيد في احساسه بالقلق.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غالبًا	9	30%
أحيانا	15	50%
دائما	4	13%
مطلقا	2	7%
المجموع	30	100%

يبدو من خلال هذا الجدول أن 15 مفردة وبنسبة قدرت بـ 50% ان استخدام وسائل التواصل بشكل مستمر يزيد احيانا في احساسه بالقلق، بينما لوحظ أن 9 مفردات وبنسبة قدرت بـ 30% ان استخدام وسائل التواصل بشكل مستمر غالبا ما يزيد في احساسه بالقلق، في حين نجد 4 مفردات وبنسبة قدرت بـ 13% أن دائما ما يستخدمون وسائل التواصل بشكل مستمر، حيث نجد مفردتين وبنسبة قدرت بـ 7% لا يستخدمون وسائل التواصل مطلقا.

لقد كشفت البيانات الاحصائية السابقة على أن استخدام وسائل التواصل بشكل مستمر من طرف الاستاذ أحيانا ما يكون مسببا لظاهرة القلق وهو أمر يبدو واضحا فالعمل المكثف على وسائل التواصل والتدفق المستمر للمعلومات يجعل الأستاذ مقيدا باستمرار ويضعف من مستوى حركيته وهذا ما يعتبر نوع من القلق لديه.

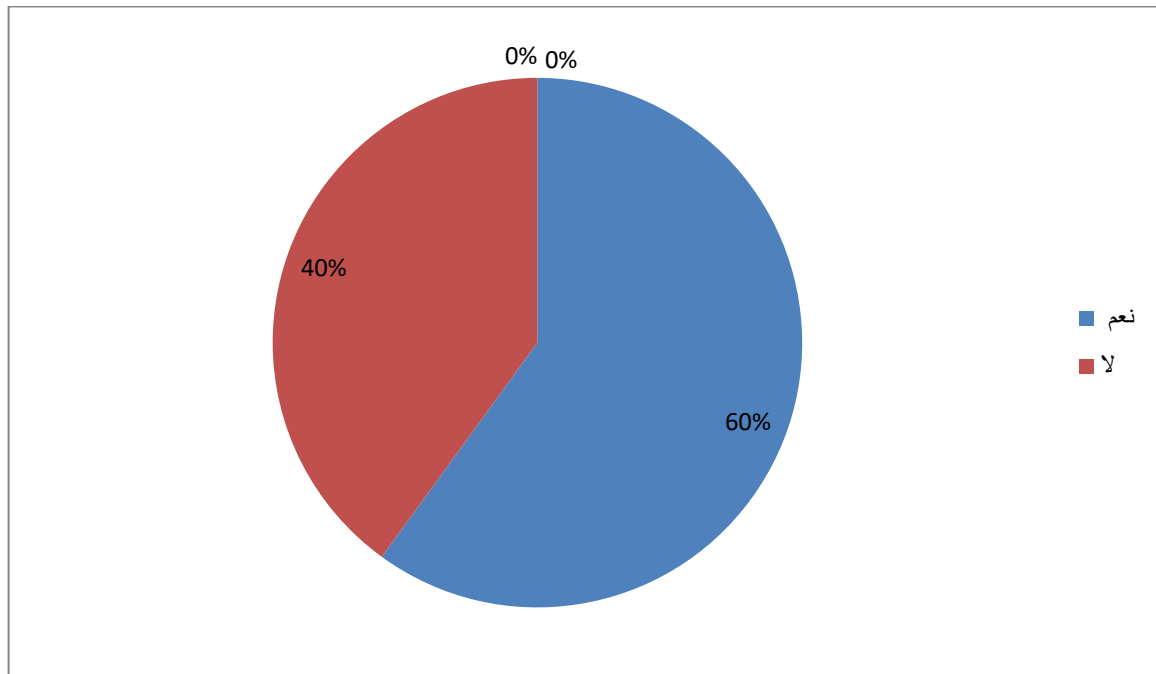


الجدول 18: يبين أثر الاستخدام المكثف لوسائل التواصل وشعور الأستاذ بكثافة النشاط البيداغوجي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	60%
لا	12	40%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن 18 مفردة بنسبة 60% اكدوا على أن الاستخدام المكثف لوسائل التواصل من طرف الأستاذ يجعله يشعر بكثافة النشاط البيداغوجي حيث نجد 12 مفردة وبنسبة قدرت 40% آخرون على أن الاستخدام المكثف من طرف الأستاذ يجعله لا يشعر بكثافة النشاط البيداغوجي.

ان الحقائق الكمية السابقة قد كشفت على أن مجمل الاساتذة قد بينوا أن الاستخدام المكثف لوسائل التواصل على مستوى الشؤون البيداغوجية كثيرا ما يجعلهم يشعرون بكثافة الأنشطة البيداغوجية ما يولد لديهم نوع من الضغوط يتولد ضمنا عن هذا الشعور فرغم أن وسائل التواصل مهمة في تحقيق أهدافهم البيداغوجية إلى أن كثيرا ما ينقل كاهلهم بالأعمال و الأنشطة نظرا لكثافتها.



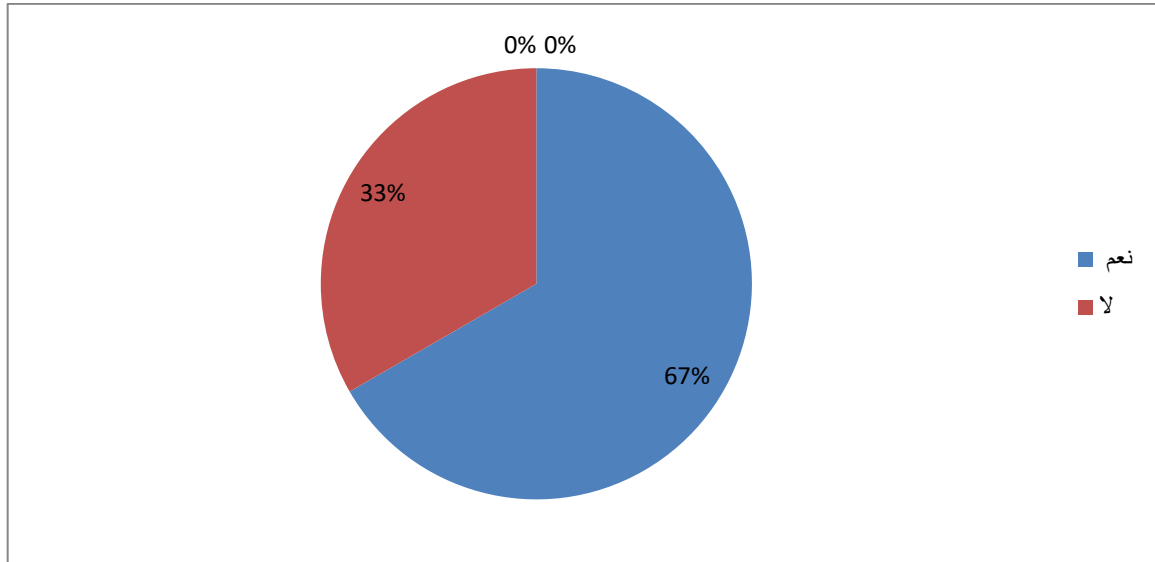
دائرة نسبية تمثل اعتقاد الأستاذ أن استخدام وسائل التواصل المستمر يزيد في احساسه بالقلق.

الجدول 19: يبين أثر التعامل المستمر بوسائل التواصل الاجتماعي من طرف الأستاذ على زيادة واجباته البيداغوجية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	67%
لا	10	33%
المجموع	30	100%

يوضح هذا الجدول 20 مفردة بنسبة قدرت ب 67% أكدوا على أن التعامل المستمر من طرف الأستاذ لوسائل التواصل الاجتماعي تزيد واجباته البيداغوجية في حين لوحظ أن 10 مفردات وبنسبة قدرت ب 33% قد أقرروا أن التعامل المستمر من طرف الأستاذ لوسائل التواصل الاجتماعي لا تزيد من واجباته البيداغوجية.

كشفت نتائج هذا الجدول أن استخدام الأستاذ لوسائل التواصل الاجتماعي في تعاملاته البيداغوجية على مستوى القسم والجامعة وبشكل مستمر قدرا من درجة واجباته البيداغوجية واحساسه بتعددتها و كثرتها حيث أكد العديد منهم أنه استخدام أكثر من منصة الكترونية وبشكل متتابع لتحقيق اهدافه البيداغوجية.



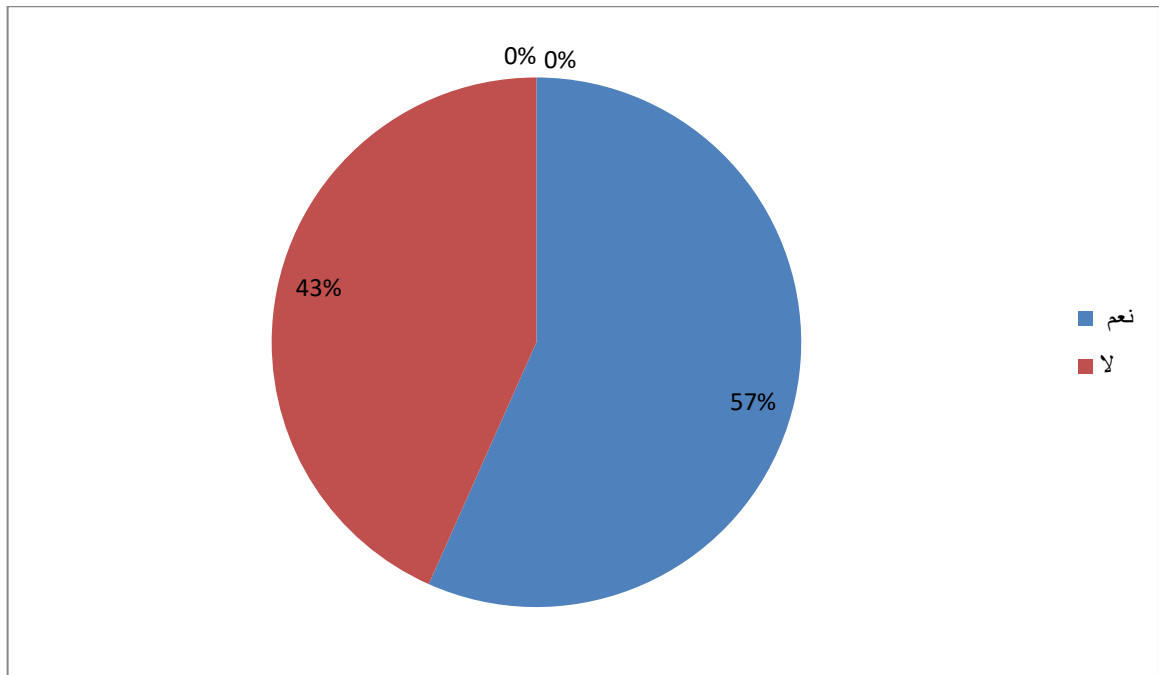
دائرة نسبية تبين أثر التعامل المستمر بوسائل التواصل الاجتماعي من طرف الأستاذ على زيادة واجباته البيداغوجية

الجدول 20: يبين اثر استخدام أساليب التواصل على الرضى الوظيفي للأستاذ

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	57%
لا	13	43%
المجموع	30	100%

اتضح نتائج هذا الجدول 17 مفردة وبنسبة قدرت بـ 57% أن استخدام اساليب التواصل من طرف الأستاذ يقلل من رضاه الوظيفي في العمل بينما نجد 13 مفردة وبنسبة قدرت بـ 43% قد أقرروا على أن استخدام اساليب التواصل من طرف الأستاذ يزيد من رضاه الوظيفي في العمل.

لا شك أن الحقائق الكمية السابقة قد بينت إلى حد يمكن استخدام الاستاذ لأساليب التواصل الاجتماعي على رضاه الوظيفي فجعلهم يقرن استخدامه لهذه الاساليب ودرجة رضاه الوظيفي فهما علاقة طردية بين استخدام هذه الوسائل ومستوى الرضا عند الأستاذ.



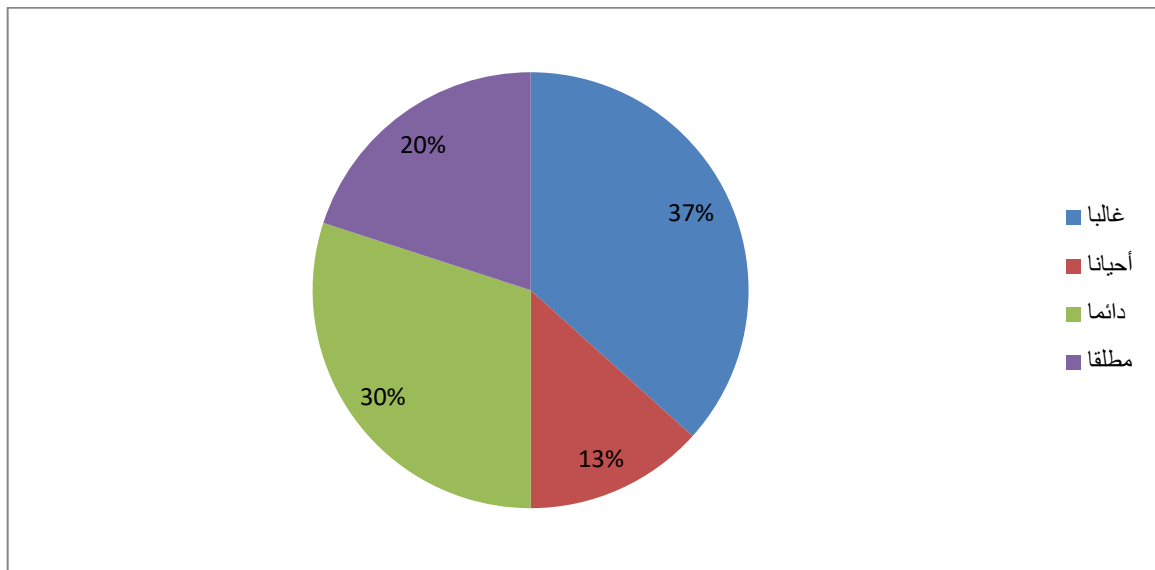
دائرة نسبية تبين اثر استخدام أساليب التواصل على الرضى الوظيفي للأستاذ

الجدول 21: يبين مدى استفادة الأساتذة من التطبيقات الالكترونية في أعمالهم البيداغوجية والعلمية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غالبا	11	37%
أحيانا	4	13%
دائما	9	30%
مطلقا	6	20%
المجموع	30	100%

يبدو من خلال هذا الجدول أن 11 مفردة وبنسبة قدرت بـ 37% أكدوا على أن التطبيقات الالكترونية غالبا ما تفيد الأساتذة في أعمالهم البيداغوجية والعلمية، في حين لوحظ أن 9 مفردات وبنسبة قدرت بـ 30% أقروا أن التطبيقات الالكترونية دائما ما تفيد الأساتذة في أعمالهم البيداغوجية والعلمية، بينما أكدوا 6 مفردات وبنسبة قدرها 20% أن التطبيقات لا تفيد الأساتذة في أعمالهم البيداغوجية والعلمية مطلقا، ولوحظ أن 4 مفردات وبنسبة قدرت بـ 13% أقروا أن التطبيقات الالكترونية أحيانا ما تفيد الأساتذة في أعمالهم البيداغوجية والعلمية.

من خلال ما سبق يبدو جليا أن جل الباحثين قد بينوا أنه غالبا ما يعزز استخدام التطبيقات الالكترونية من طرف الأساتذة في أعمالهم البيداغوجية والعلمية.



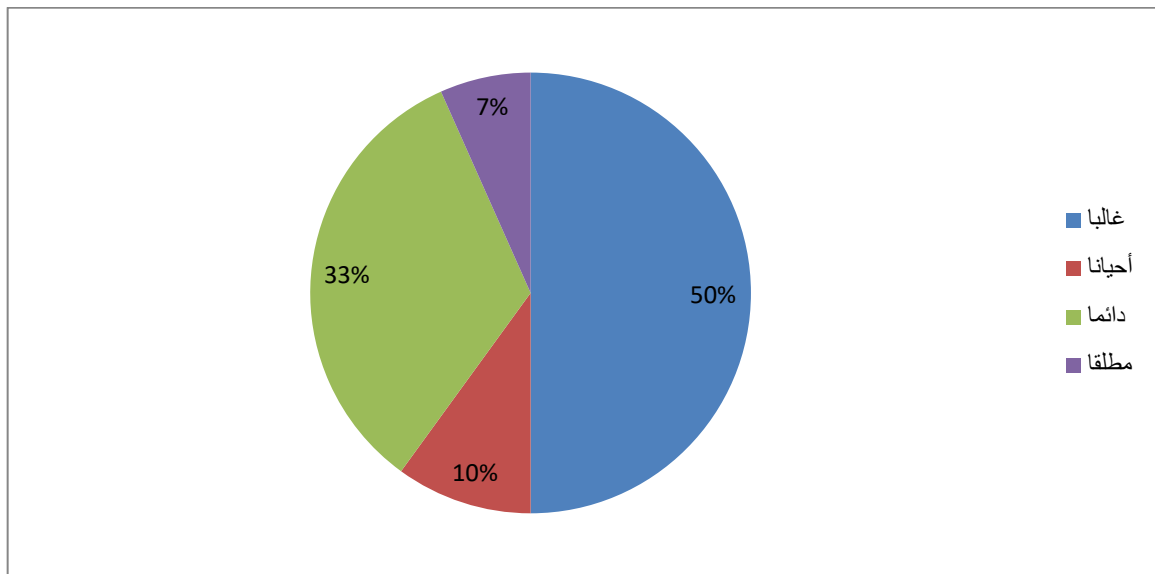
دائرة نسبية تبين مدى استفادة الأساتذة من التطبيقات الالكترونية في أعمالهم البيداغوجية والعلمية

الجدول 22: يبين مدى مساهمة التطبيقات الالكترونية في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
50%	15	غالبا
10%	3	أحيانا
33%	10	دائما
7%	2	مطلقا
100%	30	المجموع

اسفرت نتائج هذا الجدول أن 15 مفردة وبنسبة قدرت 50% اكدوا أن التطبيقات الالكترونية غالبا ما تساهم في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة، بينما لوحظ أن 10% مفردات والتي قدرت بنسبة 33% أن التطبيقات الالكترونية تساهم بشكل دائم في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة، في حين نجد ان 3 مفردات والتي قدرت بنسبة 10% ان التطبيقات الالكترونية أحيانا ما تساهم في الاحتياجات العلمية للأساتذة، ولوحظ أن مفردتين وبنسبة قدرت 7% أن التطبيقات الالكترونية لا تساهم في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة مطلقا.

لا شك أن الشواهد الكمية السابقة تدل بجلاء على أن كل المبحوثين قد بينوا أنه غالبا ما تساهم التطبيقات الالكترونية في تفعيل الاحتياجات العلمية لأنها توفر طرق وبدائل تجعل المعرفة في متناول الاساتذة.



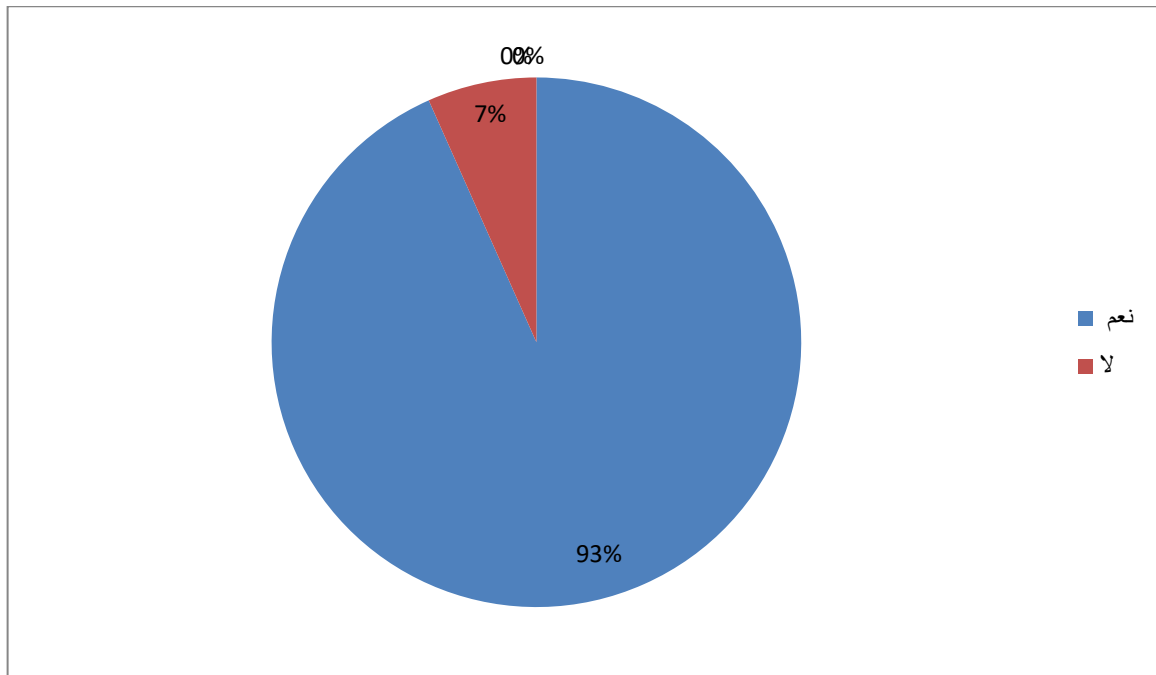
دائرة نسبية تبين مدى مساهمة التطبيقات الالكترونية في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة

الجدول 23: يبين مدى تصميم المنصات الالكترونية بشكل يسمح بسهولة التفاعل من خلالها

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93%
لا	2	7%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال هذا الجدول أن 28 مفردة وبنسبة قدرت 93% قد أكدوا ان المنصات الالكترونية مصممة بشكل يسمح بسهولة التفاعل من خلالها في حين لوحظ مفردتين بنسبة 7% قد أكدوا أن المنصات الالكترونية مصممة بشكل لا يسمح بسهولة التفاعل من خلالها.

ان النتائج السابقة قد أوضحت بشكل واضح على أنه توجد علاقة بين التصميم الجيد للمنصات الالكترونية وسهولة التفاعل من خلالها فالتصميم الجيد للواجهات لهذه المنصات كثيرا ما تزيد من درجة الاندماج بينه وبين المستخدم.



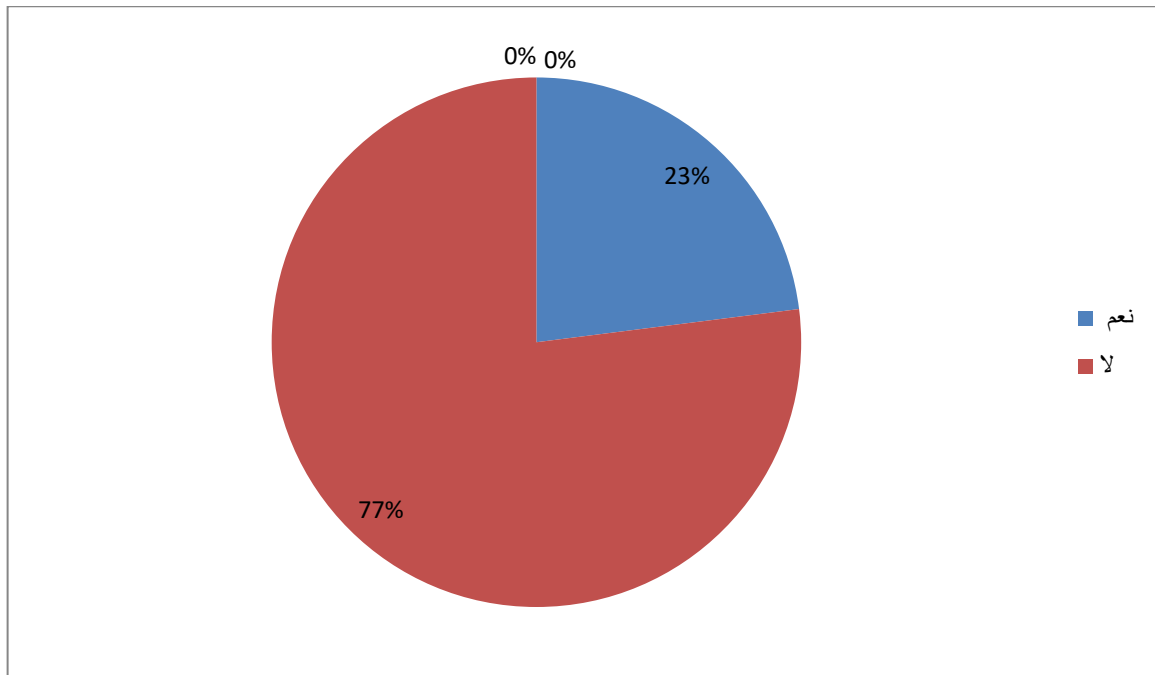
دائرة نسبية تبين مدى تصميم المنصات الالكترونية بشكل يسمح بسهولة التفاعل من خلالها

الجدول 24: مدى اعتقاد الأستاذ أن منصة بروغرس تتسم بالمرونة والاستخدام

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	23%
لا	23	77%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن 23 مفردة بنسبة قدرت بـ 77% أكدوا على أن منصة بروغرس لا تتسم بالمرونة في استخدامها، في حين لوحظ أن 7 مفردات بنسبة قدرت بـ 23% أكدوا ان منصة بروغرس تتسم بالمرونة في استخدامها.

لا شك ان الحقائق الكمية لهذا الجدول قد بينت أن مجمل الأساتذة يعتقدون أن منصة بروغرس لا تسمح لهم بالتعامل المرن حينما يتعلق الأمر بعملهم البيداغوجي لأنها لا تتسم بالمرونة بل وفي بعض الأحيان تتعرض إلى بعض الاختلالات وهذا ما يعيق أعمالهم و أنشطتهم البيداغوجية.



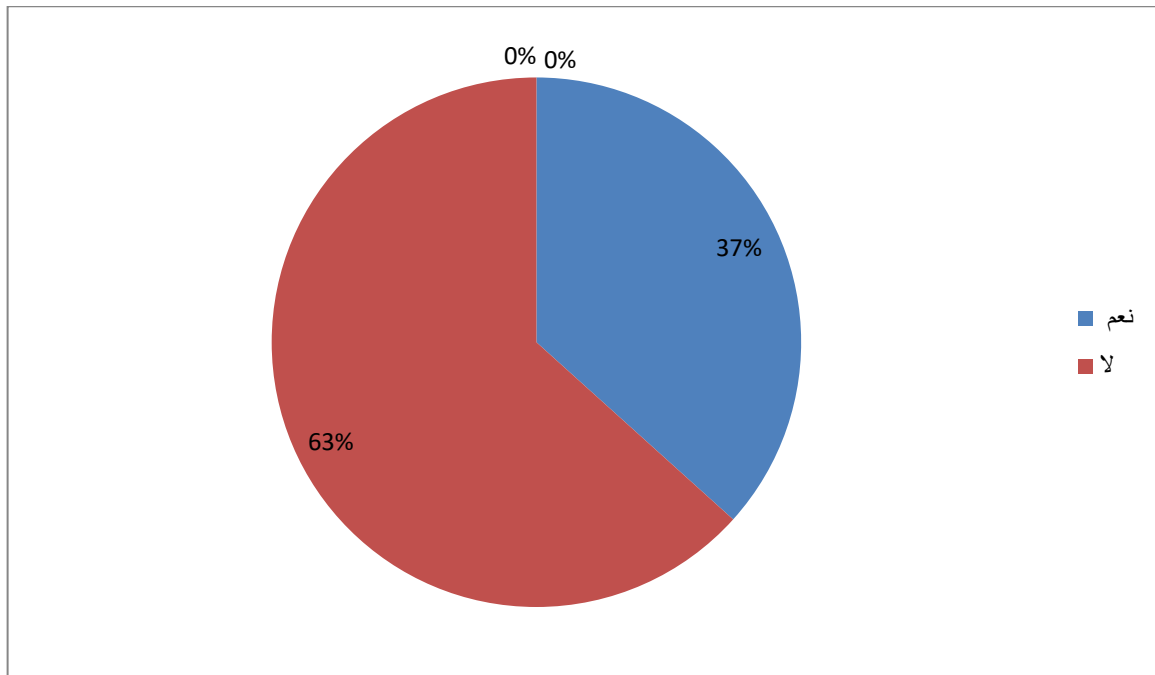
دائرة نسبية تبين مدى اعتقاد الأستاذ أن منصة بروغرس تتسم بالمرونة والاستخدام

الجدول 25: يبين أثر استخدام الأستاذ للبرامج الالكترونية وتأثيره على مستوى أدائه

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	37%
لا	19	63%
المجموع	30	100%

تتضح نتائج هذا الجدول أن 19 مفردة وبنسبة قدرت بـ 63% أكدوا أن استخدام الأستاذ للبرامج الالكترونية لا يزيد في مستوى ادائه للأعمال بينما لوحظ أن 11 مفردة قدرت نسبتها 37% قد أقرروا أن استخدام الأستاذ للبرامج الالكترونية يزيد في مستوى أدائه للأعمال.

ان الشواهد الكمية السابقة تقدم لنا رؤية حول نظرة الأستاذ إلى استخدام البرامج الالكترونية في عمله البيداغوجي في الكثير منهم يشعرون بوجود رفض ضمني حول هذه البرامج الالكترونية لأنها في نظره لا تزيد في مستوى أدائهم بل تؤدي إلى حصر و اعاقه هذا الأداء.



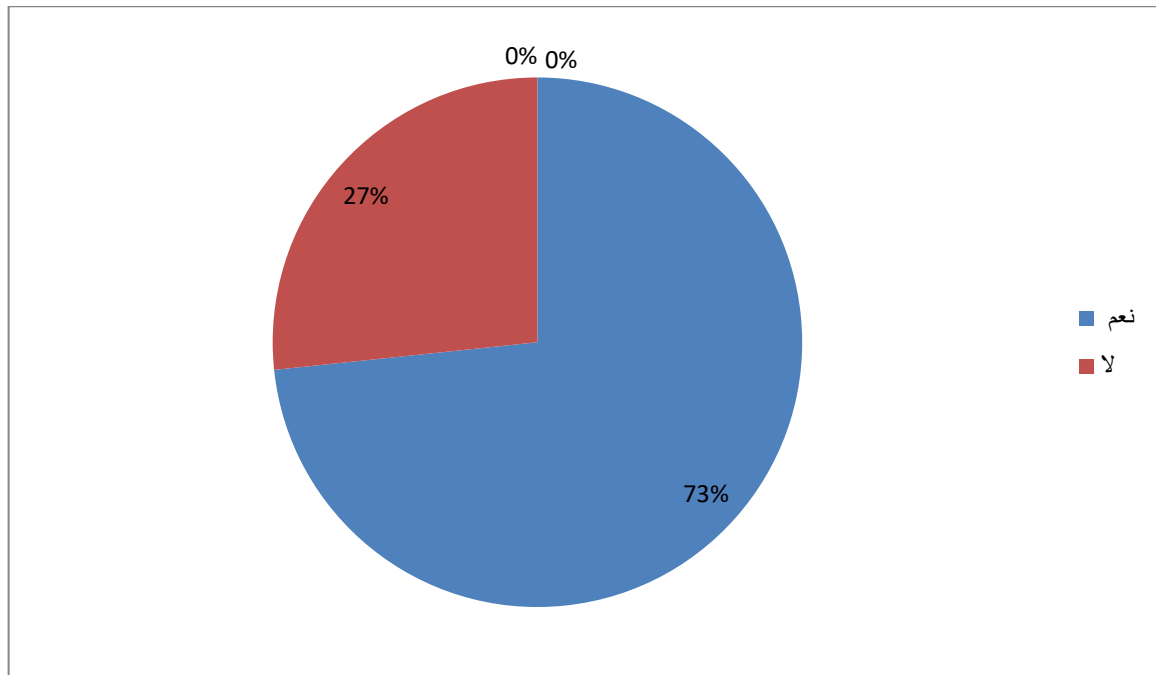
دائرة نسبية تبين أثر استخدام الأستاذ للبرامج الالكترونية وتأثيره على مستوى أدائه

الجدول 26: يبين اثر استخدام الوسائل الالكترونية المتوفرة على الابداع عند الأستاذ

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	73%
لا	8	27%
المجموع	30	100%

اسفرت نتائج هذا الجدول ان 22 مفردة ونسبة قدرت 73% أكدوا بأن استخدام الوسائل الالكترونية المتوفرة يجعل الأستاذ أكثر ابداعا في عمله، بينما لوحظ أن 8 مفردات ونسبة قدرت 27% اقرروا أن استخدام الأستاذ للوسائل الالكترونية لا يجعله أكثر ابداعا في عمله.

ان الحقائق الكمية السابقة تشير إلى قضية أساسية وهي أن الوسائل الالكترونية ترتبط بظاهرة الابداع التنظيمي وتكون هذه العلاقة علاقة تلازم منطقي فقد أشار العديد من الأساتذة أن الوسائل الالكترونية كثيرا ما تكون دافعا لهم لتحقيق الابداع وتطويرهم.



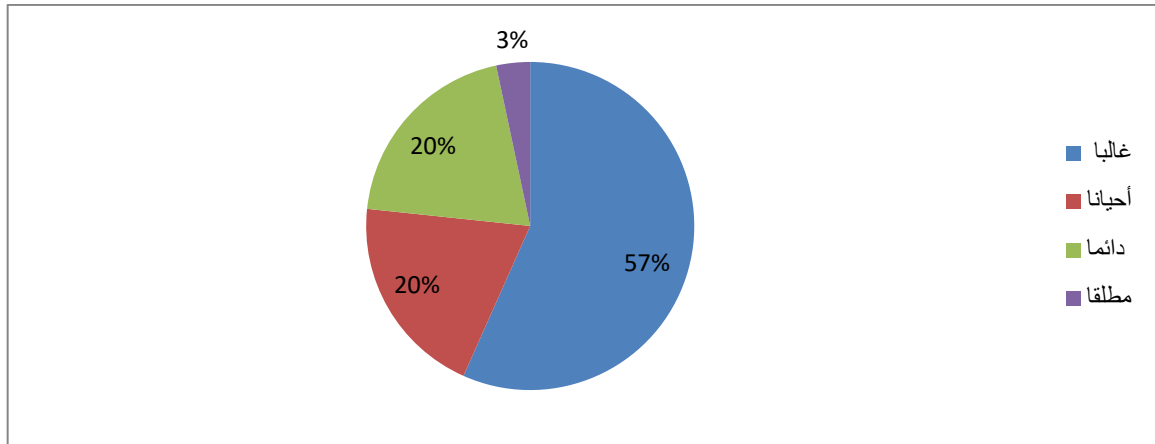
دائرة نسبية تبين اثر استخدام الوسائل الالكترونية المتوفرة على الابداع عند الأستاذ

الجدول 27: يبين أثر استخدام الأستاذ للتطبيقات الالكترونية على احساس الأستاذ بالمسؤولية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غالبًا	17	57%
أحيانا	6	20%
دائما	6	20%
مطلقا	1	3%
المجموع	30	100%

يبين من خلال هذا الجدول ان 17 مفردة ونسبة قدرت 57% أكدوا ان استخدام الأستاذ للتطبيقات الالكترونية غالبًا ما يزيد من احساسه بالمسؤولية، في حين لوحظ أن أفراد العينة أنهم أحيانا ما يزيد من احساسه بالمسؤولية التي تعادلت مع أفراد العينة دائما، والتي تمثلت بـ 6 مفردات قدرت نسبتها 20%، ولوحظ أن مفردة واحدة ونسبة قدرت بـ 3% أن استخدام الأستاذ للتطبيقات الالكترونية لا يزيد من احساسه بالمسؤولية مطلقا.

كشفت البيانات الاحصائية لهذا الجدول أن غالبية الأساتذة وبنسبة معتبرة يعتقدون أن التطبيقات الالكترونية تزيد من درجة احساسهم بالمسؤولية ففي الغالب أن عدم انجاز الأستاذ لعماله على مستوى بعض المنصات الالكترونية سوف يؤدي إلى بعض المشكلات لأن هذه المنصات لها فترة زمنية محددة ثم يتم غلقها وهذا ما يؤدي إلى ضرورة تحمل الأستاذ مسؤوليته البيداغوجية وانجاز عمله في الوقت.



دائرة نسبية تبين أثر استخدام الأستاذ للتطبيقات الالكترونية على احساس الأستاذ بالمسؤولية

2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

النتائج الخاصة بالبيانات الديمغرافية:

- الجنس: الإناث بنسبة 67%
- الفئات العمرية: [30-40] بنسبة 40%
- الحالة العائلية: متزوج بنسبة 80%
- الرتبة الوظيفية: أستاذ محاضر
- سنوات الخبرة: [20-30] بنسبة 40%

يتضح من خلال النتائج الاحصائية حول البيانات الديمغرافية أن عينة الدراسة تتميز بالخصائص الديمغرافية التالية، أن أغلبهم للإناث ويتواجدون من الفئة العمرية [30-40] أغلبهم من المتزوجين وهم من الأساتذة المحاضرين ولهم خبرة مهنية تجاوزت 20 سنة.

النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى:

من خلال النتائج الاحصائية لهذه الفرضية تبين ما يلي:

- أن 43% بينوا أن دائما ما يستخدمون التكنولوجيات الرقمية في التعاملات البيداغوجية.
- 57% بينوا أن للتكنولوجيا الرقمية المتوفرة أثر في المجال البيداغوجي .
- 50% بينوا أن المنصات الالكترونية تسمح لهم بالتفاعل المتمر بيداغوجيا من خلال سهولة الوصول إلى المعطيات.
- 60% بينوا أن استخدام المنصات الالكترونية هو أسلوب غير متعب للأساتذة.
- 90% بينوا مدى التعب الذي يلقاه الأستاذ نتيجة ادراجه للنقاط عبر المنصات الالكترونية.
- 100% بينوا مدى أهمية المنصات الالكترونية بشكل يسهل عمل الأستاذ منها 50% يرون بأن المنصة الالكترونية تسهل عمل الاستاذ وهي مهياة بشكل يسمح بتسهيل عمله، و 50% يرون بأن المنصة الالكترونية لا تسهل عمله وليست مهياة بشكل يسمح بتسهيل عمله.
- 67% بينوا أثر استخدام المنصات الالكترونية و زيادة عبئ العمل عند الأستاذ.

النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية:

من خلال النتائج الاحصائية لهذه الفرضية تبين ما يلي:

- 33% أكدوا على مدى استخدام البريد الالكتروني دائما للتواصل في الجامعة.

- 83% صرحوا بأهمية أساليب التواصل في مجال التسيير البيداغوجي.
 - 60% بينوا بأن وسائل التواصل تساهم في وصول المعلومة في حينها.
 - 100% بينوا أثر الحجم الكبير للمعلومة التي يستقبلها الأستاذ عبر وسائل التواصل واطعاف روحه المعنوية في العمل منها 50% يرون بأن الحجم الكبير للمعلومة التي يستقبلها الأستاذ عبر وسائل التواصل تضعف من روحه المعنوية في العمل بينما 50% أكدوا عكس ذلك.
 - 50% بينوا أن استخدام وسائل التواصل المستمر من طرف الأستاذ أحيانا يزيد في احساسه بالقلق.
 - 60% بينوا أن أثر الاستخدام المكثف لوسائل التواصل وشعور الأستاذ بكثافة النشاط البيداغوجي.
 - 67% بينوا اثر التعامل المستمر بوسائل التواصل الاجتماعي من طرف الأستاذ على زيادة واجباته البيداغوجية.
 - 57% أكدوا على أثر استخدام أساليب التواصل على الرضى الوظيفي للأستاذ.
- يتضح جليا من خلال النتائج الاحصائية لهذه الدراسة أن مجمل أفراد العينة قد أكدوا على انهم كثيرا ما يلجؤون إلى استخدام البريد الالكتروني في التواصل في الجامعة فهي طريقة مهمة في تواصلهم وحصولهم على المعلومات على الرغم من ذلك فقد أكد العديد من الأساتذة أنه على الرغم من وجود هذه الوسائل للتواصل إلا أن حجم المعلومات كبير جدا على مستوى هذه الوسائط الالكترونية، الأمر الذي يضعف من روحه المعنوية في بعض الاحيان ويزيد من مستوى قلقه ناهيك عن شعوره بالكثافة في النشاط البيداغوجي نتيجة استخدامه لهذه الوسائل فبعض افراد العينة اكدوا على زيادة واجباتهم البيداغوجية على استخدامهم لهذه المنصات ما أثر على مستوى رضاهم الوظيفي، وبناءا على ما سبق فان هذه الفرضية تبدو محققة وهي مدعمة بالشواهد الكمية والامبريقية.

النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال النتائج الاحصائية لهذه الفرضية تبين ما يلي:

- 37% يقرون غالبا من استفادة الأساتذة من التطبيقات الالكترونية في أعمالهم البيداغوجية والعلمية.
- 50% يقرون بأن التطبيقات الالكترونية غالبا ما تساهم في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة.
- 93% بينوا بأن تصميم المنصات الالكترونية مصممة بشكل يسمح بسهولة التفاعل من خلالها.

- 77% بينوا أن منصة بروغرس لا تتسم بالمرونة في الاستخدام.
 - 63% بينوا أن استخدام الأستاذ للبرامج الالكترونية لا تزيد في مستوى أدائه للأعمال.
 - 73% بينوا أن استخدام الوسائل الالكترونية تجعل الأستاذ أكثر ابداعا في عمله.
 - 57% بينوا أن استخدام الأستاذ للتطبيقات الالكترونية غالبا ما يزيد في احساسه بالمسؤولية.
- كشفت النتائج الاحصائية لهذه الفرضية بأن غالبية الأساتذة يقرون من استفادتهم من التطبيقات الالكترونية في اعمالهم البيداغوجية والعلمية لأن غالبا ما ساهم في توفير احتياجاتهم العلمية نتيجة تصميمها بشكل سهل ومريح نسبة للاستعمال فهي تتسم بالمرونة وتزيد من مستوى الأداء في الأعمال وتجعل الأستاذ أكثر ابداعا، الأمر الذي فرض على الاستاذ أن يكون أكثر اندماجا معها، ودا دليل على احساسه بالمسؤولية.

مما سبق يتضح جليا أن هذه الفرضية هي الاخيرة صادقة ولها ما يبررها امريقيا.

3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية

- نظرية النسق الاجتماعي الفني تابعة لمعهد تافستوك للعلاقات الإنسانية والتي جاءت بأن العوامل التكنولوجية تؤثر على الأنساق الاجتماعية في مجال العمل، وعندما نسقط هذه النظرية على دراستنا نجد أن استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الجامعية تؤثر بدرجات متفاوتة في العمل، ويجب أن يأخذ بعين الاعتبار أن هذه التكنولوجيات أحدثت ضغطا لدى الأساتذة في المؤسسة الجامعية. وتأسيا على ما سبق يتضح أن هذه النظرية قد جسدت إلى حد كبير أبعاد موضوع دراستنا الراهنة أي أن تكنولوجيا الاتصال والاعلام والذي يمثل نسق تقني لهذه النظرية قد زاد من مستوى ضغوط العمل والذي يمثل البناء الاجتماعي في هذه النظرية ولهذا نعتقد أن هذه النظرية قد شكلت نموذجا نظريا على مستوى دراستنا و لهذا اعتمدها كإطار مرجعي.

4- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

يتضح من خلال مجمل الدراسات السابقة التي اعتمدها في اطار هذا البحث التي اعتمدها في اطار هذا البحث والتي ارتبطت بمتغيرات الدراسة منتمثلة في متغير النسق التكنولوجي و ضغوط العمل، أن هناك بعض نقاط التشابه ونقاط الاختلاف في نتائجها ونتائج دراستنا و رغم ذلك فقد كانت هذه الدراسات سند لنا في إعدادنا لبحثنا حيث سمحت لنا بإعداد وتطوير بعض ابعاد دراستنا لتستجيب لمتطلبات البحث.

فدراسة "مليكة عواظني" (2020-2021) والتي كانت موسومة بتكنولوجية الاعلام والاتصال وتأثيرها على قيم الشباب، قد كشفت عن الاستخدام المكثف للشباب للانترنت بوصفها وسيلة إتصال ضرورية في حياتهم ولا يمكن الاستغناء عنها، كما أن دراسة "خالد منصر" والتي كانت موسومة بعلاقة إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باعتبار الشباب الجامعي قد وضحت كيف أن الشباب الجامعي يقضون اوقات طويلة على مستوى شبكة الانترنت وكيف أن هذا الأخير قد أدى إلى التأثير على الأوضاع الاجتماعية والعلمية والدراسية للطالب الجامعي، ورغم اختلاف الفئة المعنية بالدراسة مع دراستنا إلا أن هادين الدراستين قد كشفوا على قيمة الانترنت بالنسبة لفئة الشباب الجامعي فهو أضحى وسيلة ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها في الحياة الجامعية وينطبق الأمر بالنسبة للأستاذ الجامعي الذي أضحى هو الآخر لا يمكنه التغاضي عن هذه الوسيلة المهمة في حياته وهي قيمة مضافة في عمله ولا يمكنه الاستغناء عنها.

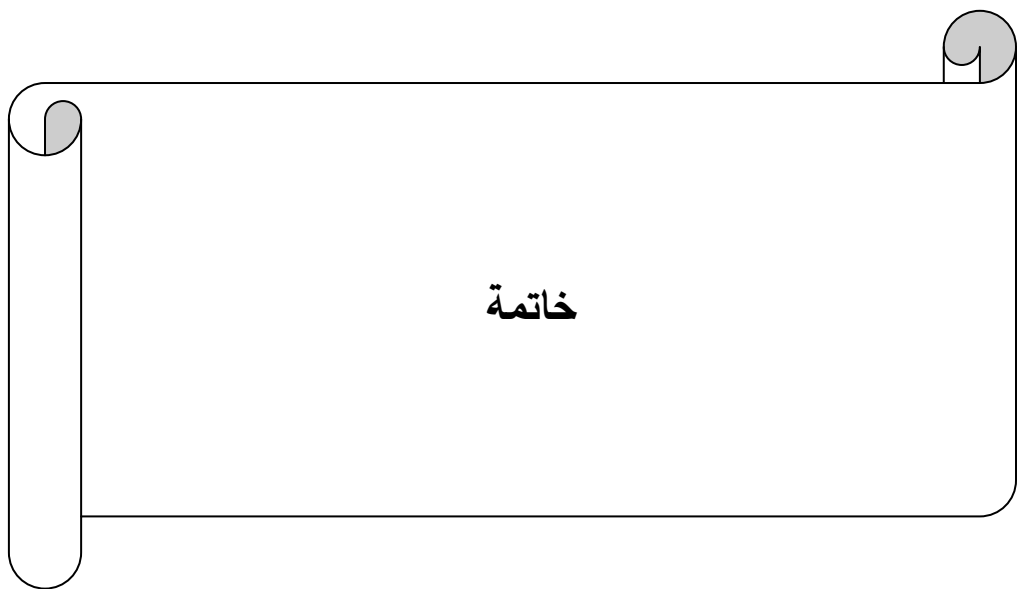
ودعم هذا التشابه إلا أن دراستنا الراهنة حاولت الكشف عن الجوانب السلبية لهذه الوسيلة التكنولوجية حيث أن استخدامها كثيرا ما يؤثر على نفسية الأستاذ الجامعي ومشاعره في بيئة العمل لأنها تمارس عليه ضغطا في الكثير في أعماله العلمية والبيداغوجية الأمر الذي يترتب عليه إحساس هذا الأستاذ بضغط العمل الكثرة الواجبات وزيادة المسؤوليات ما يؤثر على روحه المعنوية ورضاه الوظيفي.

فبالضغوط كثيرا ما تولد هذه المظاهر التنظيمية لدى الأستاذ وهو ما يتوافق إلى حد كبير مع "دراسة إيمان بن محمد" حول أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين ودراسة "عيسى ابراهيم المعشر" حول اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، هاته الأخيرة التي أكد على صاحبها أن عبئ العمل يؤدي إلى ضعف الأداء وهي النتيجة الوحيدة التي لا تتوافق مع دراستنا من منطلق أننا كشفنا عن عدم صدق هذه الفرضية، فاستخدام التكنولوجيات لا يشكل بالنسبة للأستاذ الجامعي عبئا بل على العكس من ذلك تماما حيث تسهل من عمله العلمي والبيداغوجي، ومهما يكن فقد ساهمت الدراسات السابقة في توجيهنا على مستوى بحثنا وكانت سندا ومنطلقا حقيقيا للانطلاق في دراستنا الراهنة.

النتيجة العامة:

لا شك أن هذه الدراسة والموسومة بأثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على ضغوط العمل قد كشفت و أكدت على العديد من القضايا الهامة والمرتبطة بهذا الموضوع المهم حيث برهنت على أن للتكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثير بالغ على مستوى ضغوط العمل وبهذا فإنها قد أجابت على مضمون التساؤل الإشكالي وفرضيات الدراسة، وتوصلت إلى العديد من النتائج الهامة التي ارتبطت بأهداف الدراسة وهي :

- أن أغلب الأساتذة يلجؤون دائما إلى استخدام التكنولوجيات الرقمية والإلكترونية في تعاملاتهم البيداغوجية على الرغم من الصعوبات المرتبطة بها.
- أن المنصات الإلكترونية المتواجدة على مستوى الجامعة قد زادت من عبء عمل الأستاذ الأمر الذي أدى إلى إحساس الأساتذة بالصعوبة في التعامل مع هذه المنصات لتعددتها وتعقدتها و في بعض الأحيان لعدم قدرتهم على التعامل معها.
- أن استخدام أساليب التواصل بين الأساتذة على مستوى المؤسسة الجامعية له تأثير على مستوى الرضا الوظيفي للأساتذة.
- أن استخدام التطبيقات الالكترونية من طرف الاساتذة قد ساهمت في تحقيق احتياجاتهم العلمية والبيداغوجية الأمر الذي زاد من مستوى أدائهم واندماجهم أكثر على الرغم من احساسهم الضمني بما تفيض هذه الوسائط من مسؤوليات كبيرة.
- وعلى العموم يمكننا القول أن هذه الدراسة قد كشفت عن الأبعاد الحقيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى واقع الأستاذ في الجامعة و برهنت على تأثيراتها الواضحة عليه وعلى شؤونه البيداغوجية والعلمية، فعلى الرغم من قيمتها إلى أنها قد شكلت عليه ضغطا على مستوى شؤونه البيداغوجية.



خاتمة:

إلى هنا نكون قد وصلنا إلى المرحلة الأخيرة من مراحل البحث والذي كان ثمرة عمل كلفنا الكثير من الجهد والوقت، محاولين في هذا البحث مناقشة موضوع أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على ضغوط العمل باعتباره أحد المواضيع المهمة والحديثة التي حظي باهتمام الكثير من الباحثين، حيث تعتبر هذه التكنولوجيا إحدى أهم الانجازات التي توصل إليها العلم وهذا لما قدمته للبشرية ككل ولم يبق أي قطاع لم يستفد منها خاصة المؤسسات الجامعية وعلى وجه الخصوص أساتذة التعليم العالي إلا أنها وفي كثير من الأحيان تحدث لهم ضغطا في عملهم نتيجة كثرة المطالب و القرارات والمنصات على اختلافها ورغم ما توصلت إليه الدراسات من نتائج كشفت عن أهمية التكنولوجيا الرقمية على مستوى المؤسسة الجامعية إلا أن هذا الموضوع ما زال يحتاج الى دراسات أخرى تزيد من تطوير اشكاليات جديدة تكشف من مضامينه الواقعية ولهذا ندعو كل من يأتي بعدنا الى ضرورة التفصيل فيها أكثر وتطوير اشكاليات جديدة تؤثر وتزيد من مستوى الفهم.

الاقتراحات والتوصيات:

- بناء على هذه الدراسة ونتيجة لما تمخض عنها من أفكار ونتائج نقترح جملة من التوصيات وهي:
- القيام بدورات تدريبية للأساتذة على استخدام التكنولوجيات.
 - الكشف عن نقاط الضعف ونقاط القوة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال على مستوى المنصات المستخدمة من طرف الأساتذة لتدليل الصعاب أمام قيامهم بأعمالهم بكل أريحية.
 - الحث على الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الإعلام والإتصال في جميع الأنشطة البيداغوجية للأساتذة.
 - إلزامية توفير التدفق الكبير على مستوى شبكة الانترنت التي يستخدمها الأساتذة حتى يتم التحكم في مستوى القلق وزيادة مستوى الروح المعنوية في العمل.
 - التجديد على مستوى بعض المنصات المستخدمة من طرق الأساتذة و تدعيمها وجعلها آلية حقيقية لتطوير عمل الأستاذ و بشكل خاص وتطوير الجامعة بشكل عام.

قائمة المصادر والمراجع:

القران الكريم

الحديث النبوي الشريف

الكتب:

- ابراهيم عمر يحياوي، تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.
- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، طبع، نشر، توزيع، د ط، الكويت، 2003.
- بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، د.ط، عمان، 2014.
- ثامر حسين علي السмирان، عبد الكريم، عبد الله المساعيد، سيكولوجية الضغوط النفسية و أساليب التعامل معها، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.
- حسن عماد مكاو، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2022.
- دوقان عبيدات و آخرون، البحث العلمي و أدواته و أساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط9، عمان، 2005.
- السيد الشريف أبي الحسن علي بن محمد بن علي الحسيني الجرجاني الحنفي، التعريفات، دار الكتب العلمية، ط2، بيروت، لبنان، 2003.
- طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، القاهرة، 2007.
- عامر قنديلحي، إيمان السامرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار البازوني العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- عبد الرزاق محمد الديلمي، مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- عبد القادر محمد، التعلم القائم على الذكاءات المتعددة، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2018.

- عمار بوحوش، محمد محمود الدنيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط7، الجزائر، 2014.
- فاتن أحمد، برهم الجرف، أزمة الهوية وتداعياتها على الاستقرار السياسي في الوطن العربي، دار الجندي للنشر والتوزيع، ط1، القدس، 2018.
- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2010.
- فضيل دليو، مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، دار هومة، للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014.
- كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والاعلام، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2011.
- ماجد محمد الخياط، أساليب البحث العلمي، دار الياض للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- ماهرة عودة الشمايلة و آخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- محمد الفاتح حمدي و آخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، الاستخدام و التأسيس، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2011.
- محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.
- محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان، 1999.
- مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.

المذكرات:

- ايمان بن محمد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة ملبنة نوميديا لولاية قسنطينة، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2017-2018.
- بوغازي فريدة، تأثير الموارد التكنولوجية على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة المؤسسة الصناعية للعاصمة والمصبرات، وحدة رمضان جمال سكيكدة، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2006-2007.
- حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسة الاقتصادية العمومية والخاصة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2017-2018.
- خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاعلام الحديثة، قسم العلوم الانسانية، شعبة علوم الاعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة 011-2012.
- عائشة مفتاح جبريل، أثر العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة، دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم الادارة الصحية، مدرسة العلوم الادارية والمالية، الأكاديمية الليبية، فرع مصراتة، 2014، 2015.
- هناء عبد أوى، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مؤسسة، ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في التسيير، تخصص تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016.
- وفاء لعريط، أثر القيم التنظيمية على الولاء في المؤسسة العمومية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم في علم الاجتماع، تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2018-2019.

المجلات:

- 1- فاطمة غازي، تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على ادارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، عبد الحميد مهري، مجلد7، العدد1، مارس 2021.
- 2- فضيلة معمر قوادي، دليلة حضري، تحليل أبعاد ضغوط العمل و أثرها على السلوك التنظيمي، دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل، الشلف، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، العدد 1، مجلد24، 2011.
- 3- نعمة محمد بعبطي، ضغوط العمل و أثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة، المجلة العبية للآداب و الدراسات الانسانية، مديرية ادارة الكلية الجامعية، بصيبا، جامعة جازان، مجلد5، العدد20، أكتوبر 2021.
- 4- نوال مغزلي، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ارساء ممارسة جديدة للديمقراطية، الديمقراطية الالكترونية، مجلة الدراسات الاعلامية، المركز الديمقراطي العربي، جامعة قسنطينة3، الجزائر، العدد 1، يناير 2018.
- 5- الهام ماضي، دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جانحة كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط، مجلة ادارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، جامعة الاغواط، العدد2، مجلد7، 2021.

الموقع:

[https:// wikipedia.org/wiki/institut.tavistock](https://wikipedia.org/wiki/institut.tavistock)

الأربعاء 24/10/2024 على الساعة 16:10

الملاحق



جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع اتصال

الرقم التسلسلي:

استمارة بحث حول:

أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على ضغوط العمل

حالة أساتذة قسم علم الاجتماع جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة أنموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال

اشراف الأستاذ:

✓ أ.د. كيحل مصطفى

✓ د. بودرمين محمد

اعداد الطالبان:

▪ مصيبح رانيا

▪ بوشوخ رانيا

ملاحظة: 1- ضع علامة على الاجابة الصحيحة.

2- معلومات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

السنة الجامعية:

2024/2023

المحور الأول: البيانات الديمغرافية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن أقل من 30 سنة
[40-30] ✓
[50-40] ✓
[60-50] ✓
60 فأكثر ✓

3- الحالة العائلية:

✓ أعزب (ة)
✓ متزوج (ة)
✓ مطلق (ة)
✓ أرمل (ة)

4- الرتبة الوظيفية:

✓ أستاذ مساعد أ
✓ أستاذ محاضر أم.أ أم.ب
✓ أستاذ التعليم العالي

5- سنوات الخبرة - أقل من 10 سنوات

[20-10] ✓
[30-20] ✓
30 فأكثر ✓

المحور الثاني: أسئلة خاصة بالفرضية الأولى

6- هل تستخدم التكنولوجيا الرقمية في تعاملاتك البيداغوجية؟

<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	غالبا
<input type="checkbox"/>	مطلقا	<input type="checkbox"/>	أحيانا

7- هل تؤثر التكنولوجيا الرقمية المتوفرة على مستوى الجامعة احتياجات في المجال البيداغوجي؟

نعم ✓ لا

8- هل تسمح لك المنصات الالكترونية بالتفاعل المستمر من الناحية البيداغوجية في:

سهولة الوصول إلى المعطيات ✓
 تقليل الاتصال وجها لوجه ✓
 تقليل استخدام الاسلوب الورقي ✓

9- ألا تعتقد أن استخدام المنصات الالكترونية هو أسلوب متعب للأستاذ؟

نعم ✓ لا

✓ في حالة الاجابة بنعم فيما يتمثل ذلك ؟

10- هل إدراج النقاط عبر المنصة الالكترونية هو عمل متعب بالنسبة للأستاذ؟

نعم ✓ لا

✓ في حالة الاجابة بنعم هل يعود ذلك إلى الالتزام برزنامة زمنية

قصيرة؟

11- هل تعتقد أن المنصة الالكترونية مهيأة بشكل جيد لتسهيل عمل الأستاذ؟

نعم ✓ لا

12- هل استخدام المنصات الإلكترونية في التعامل مع الوضعيات البيداغوجية قد

زاد من عبئ العمل عند الأستاذ؟

نعم ✓ لا

المحور الثالث: أسئلة خاصة بالفرضية الثانية

13- هل تستخدم البريد الإلكتروني في تواصلك في الجامعة؟

<input type="checkbox"/>	دائماً	<input type="checkbox"/>	غالباً
<input type="checkbox"/>	مطلقاً	<input type="checkbox"/>	أحياناً

14- هل تعتقد أن أساليب التواصل مهمة في مجال التسيير البيداغوجي للأستاذ؟

لا نعم ✓

15- هل تساهم وسائل التواصل في وصول المعلومة للأستاذ؟

في حينها ✓
 متأخراً ✓
 لا تصل ✓

16- ألا تعتقد أن الحجم الكبير للمعلومة التي يستقبلها الأستاذ عبر وسائل التواصل

تضعف من روحه المعنوية في العمل؟

لا نعم ✓

17- ألا تعتقد أن استخدام وسائل التواصل بشكل مستمر يزيد في احساسه بالقلق؟

<input type="checkbox"/>	دائماً	<input type="checkbox"/>	غالباً
<input type="checkbox"/>	مطلقاً	<input type="checkbox"/>	أحياناً

18- هل الاستخدام المكثف لوسائل التواصل من طرف الأستاذ يجعله يشعر بكثافة النشاط

البيداغوجي؟

لا نعم ✓

19- هل التعامل المستمر من طرف الأستاذ بوسائل التواصل الاجتماعي تزيد من واجباته

البيداغوجية؟

لا نعم ✓

20- هل استخدام أساليب التواصل من طرف الأستاذ يقلل من رضاه الوظيفي في العمل؟

لا نعم ✓

المحور الرابع: أسئلة خاصة بالفرضية الثالثة

21- هل ترى أن التطبيقات الالكترونية تفيد الأساتذة في أعاليهم البيداغوجية والعلمية؟

<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	غالبا
<input type="checkbox"/>	مطلقا	<input type="checkbox"/>	احيانا

22- هل تساهم التطبيقات الالكترونية في توفير الاحتياجات العلمية للأساتذة؟

<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	غالبا
<input type="checkbox"/>	مطلقا	<input type="checkbox"/>	احيانا

23- هل المنصات الالكترونية مصممة بشكل يسمح بسهولة التفاعل من خلالها؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم ✓
--------------------------	----	--------------------------	-------

24- ألا تعتقد أن منصة بروغرس الموجودة تتسم بالمرونة في استخدامها؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم ✓
--------------------------	----	--------------------------	-------

25- هل تعتقد أن استخدام الأستاذ للبرامج الالكترونية يزيد في مستوى أدائه للأعمال؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم ✓
--------------------------	----	--------------------------	-------

26- ألا تعتقد أن استخدام الوسائل الالكترونية المتوفرة يجعل الأستاذ أكثر ابداعا في

عمله؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم ✓
--------------------------	----	--------------------------	-------

27- هل تعتقد أن استخدام الأستاذ للتطبيقات الالكترونية يزيد من احساسه بالمسؤولية؟

<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	غالبا
<input type="checkbox"/>	مطلقا	<input type="checkbox"/>	احيانا