



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم



قابلية للإيداع في
المكتبة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

حيرش بغداد ليلي أمال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل أساتذة باحثة



عنوان المذكرة:

ضغوط عمل أساتذة الجامعة في ظل الرقمنة و تأثيرها على الأداء
الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

تحت إشراف الأستاذة :

حيرش بغداد ليلي أمال

من إعداد الطالبة :

شوارفية عتيقة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم و اللقب
مقررا	أستاذة التعليم العالي	أسعد زرهوني فايزة
مشرفا	أستاذة محاضرة - أ -	حيرش بغداد ليلي أمال
رئيسا	أستاذة محاضرة - أ -	بقدوري حورية

السنة الجامعية : 2024/2023

شكر و عرفان

قال تعالى : " رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل

صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " [النمل الآية 19]

الحمد لله رب العالمين حمدا كثيرا طيبا ، و الصلاة و السلام على المبعوث رحمة للعالمين ،

و بعد :

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " رواه أحمد

و البخاري و صححه الألباني .

أتقدم بجزيل الشكر و التقدير و عظيم الامتتان للأستاذة الفاضلة " حيرش بغداد ليلي أمال " التي تفضلت بالإشراف على هذه الرسالة و على إعطائها من وقتها و جهدها و التي كانت نعم المرشد و الموجه بملاحظاتها و نصائحها القيمة و التي كلما لجأت إليها أنارت دربي ووزعت الأمل و شجعتني لإنجاز هذا العمل و على حسن معاملتها و رفعة أخلاقها أرجو من

المولى عز وجل أن يثيبها خير ثواب .

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بالموافقة لقبول مناقشة هذه الرسالة و على قراءتها و تقييمها ، كما أتقدم بالشكر الخالص إلى كل من علمني حرف و أمدني بفكرة و أعارني كتاب و أخذ بيدي لحظات الشدة و إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل و لو بكلمة طيبة أو دعوة .

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم " و قل رب زدني علما "

ها أنا أخطو خطوات بعد عناء طويل و بعد سنوات طويلة ، ها أنا أخرجكم من السرور في قلبي لهذا اليوم ، كم من مصاعب الحياة واجهت لأصل إلى هذه المرحلة بكل فخر أهدي هذا النجاح لنفسي أولا و أقول من فرط الطموح أنا لها و إن أبت رغما عنها أتيت بها ، لم تكن الرحلة قصيرة و لا ينبغي لها أن تكون ، لم يكن الحلم قريبا و لا الطريق كان محفوظا بالتسهيلات لكنني فعلتها و نلتها ...

أهدي حلمي الذي لطالما انتظرته طويلا إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب من دعمي بلا حدود و أعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة ، إلى كل من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي قوتي و ملاذي بعد الله إلى فخري و اعتزازي " والدي العزيز "

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها و احتضنتني بقلبها قبل يدها و سهلت لي الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون الشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سر قوتي ، نجاحي ، مصباح دربي إلى بهجة حياتي " أمي العزيزة " .

إلى ضلع الثابت الذي لا يزول و أمان أيامي إلى ملهمي نجاحي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتواء إلى خيرة أيامي و صفوتها إلى قرّة عيني " أخي و أخواتي " . و إلى كل من كان عوناً و سندا في هذه الطريق ، لرفقاء السنين و أصحاب الشدائد و الأزمات إلى من رسموا بسمتي وقت الصعاب و كل من كان له الأثر في إنجازي ، و كل من أحبهم قلبي أهديكم هذا الإنجاز و ثمرة نجاحي و تخرجي .

فالحمد لله الذي أغرقني فرحا ينسيني مشقتي .

المخلص :

نظرا للاهتمام الكبير لموضوع ضغوط العمل من قبل الباحثين خاصة بعد التغيرات التي طرأت على ظروف العمل و بالأخص على الأساتذة الجامعيين بسبب الرقمنة جعلنا نهتم بدراسة هذا الموضوع بهدف انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل الرقمنة ، حيث تمثلت الحدود المكانية للدراسة في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم - و شملت عينة مكونة من 70 أستاذ(ة) و قد تم استخدام المنهج الكمي الذي يتناسب مع الطبيعة الموضوع مع الاعتماد على أداة الاستمارة بغية جمع المعلومات من الأفراد العينة و من أهم النتائج التي توصلنا إليها :

- ضغوط العمل التي يعانيها الأستاذ الجامعي هي نتيجة تغيير ظروف عمله من خلال الرقمنة .
- تسجيل قصور في الرقمنة بسبب العديد من المعوقات و التقنيات التي توجهها الجامعة مما أدى إلى توليد و زيادة الضغوط في العمل .
- لضغوط العمل تأثير سلبي على الحالة النفسية و الصحية للأستاذ الجامعي من خلال الرقمنة .
- الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل - الرقمنة - الأداء الوظيفي

Summary :

Given the Great interest in the topic of work pressures by researchers , especially after changes in working conditions , especially for university professors due to digitization, we were interested in studing this topic in order to see the reflection of work pressures on the functioning of university professors unfer digization school of humanities and social sciences , abdelhamid ibn badis-mostaganem-uniersity comprising a sample of 70 professors the quantitative approach suited to the nature of the topic and the reliance on the from tool has been used to gather information from sample members . one of our most imortant findings is :

- The work pressures experienced by the university professor are the result of changing his working conditions through digitization .
- Insufficient digitization is recorder due to the many obstales and techniques faced by the university , which have generated and increased pressure at work
- To adversely affect the psychological and health condition of the university professor through digitization .

مقدمة:

و جد العمل منذ القدم على وجه الأرض إذ كان يرتبط في المجتمعات البدائية و البسيطة بأحوال الطقس و المناخ والعادات و التقاليد المهنية التي تعيشها تلك الجماعات ، حيث كان يقوم العمل فيها على أساس التماثل و التشابه بين الأفراد على عكس المجتمعات الحديثة و المتقدمة التي تتميز بالتغاير و التباين في نمط العلاقات الاجتماعية المميزة لحياة الإنسان المتحضر في المجتمعات الصناعية المعاصرة و التي تتميز بارتباط العمل فيها بالكفاءة و المقدرة بدرجة تفوق ارتباطه بالعوامل البيئية و الاجتماعية و الثقافية .

يعد العمل ظاهرة طبيعية في حياة الفرد و المجتمع ، فيعتبر سمة أساسية و هامة ، يتميز بها الأفراد و الجامعات في كل المجتمعات باعتباره يمثل أحد مظاهر السلوك اليومي التي تدور حوله كافة الأنشطة الإنسانية في المجتمع ، كما يعرف بأنه كل نشاط يمارس فيه الإنسان جهوده الفكرية و الجسدية لإشباع احتياجاته و رغباته و ذلك عن طريق حصوله على أجر و مكافأة مالية.

فالعامل في العصر الحالي يواجه شتى أنواع الضغوط أثناء عمله ، و ذلك لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو خارجه ، فتجد العديد من العمال وجدوا صعوبة في التأقلم و التكيف مع متطلبات و ظروف عملهم أو التوقف بين الظروف و التحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية ، فنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من التغيرات من بينها ضغوط العمل التي تعتبر من أهم الموضوعات التي شغلت اهتمام العديد من الباحثين في مختلف التخصصات ، نظرا إلى الآثار الناجمة عن ضغوط العمل أصبحت هذه الظاهرة من المواضيع التي استقطبت العديد من المهن من بينها مهنة التدريس ، إذ يواجه المدرس في مختلف المراحل التعليمية ضغوطا عديدة و لاسيما مرحلة التعليم العالي ، التي تعد من أكبر المناصب حساسية من الناحية الاجتماعية و الإدارية ، و لهذا فإن الأستاذ الجامعي محكوم بالكثير من القيود و المهام و المتطلبات التي تضمن له ممارسة مهنته منها الالتزام بتقديم التقارير حول تسيير الدروس ، بصورة دورية ، الالتزام بالمنهاج الدراسي مع ضيق الوقت ، تقديم الالتزامات الإدارية للأساتذة الإداريين ، نوعية إصدار القرارات داخل المؤسسة يفرض نوع من الإلزام في إدارة العمل ، الالتزامات النقابية و ما تفرضه من تبني ردود أفعال معينة اتجاه الأوامر و القرارات الإدارية من جهة ، و من جهة أخرى الالتزامات الشخصية و الاجتماعية ، كالارتباطات الأسرية في الوسط المهني ،
الاحتياجات ... <<

و تزايد الأمر في الفترة الأخيرة خاصة في الرقمنة التي صاحبها الكثير من التغيرات في كافة المجالات كون هذه الأخيرة هي الوسيلة المثلى لمواكبة التطور و مساعدة المستفيد الذي يبحث دائما على الأهم و الأفضل ، و هذا هو حال المؤسسات التعليمية باعتبارها جزءا فاعلا ومؤثرا في النسيج الاقتصادي و الثقافي و الاجتماعي و إشرافها على تكوين إطارات المستقبل فكانت مبادرة مشجعة لمواكبة هذا العصر وفق خطط علمية مدروسة ، وتوفير بنية تنظيمية مناسبة ، و من هذا الاهتمام تباينت الحاجة الماسة للرقمنة في المؤسسات التعليمية ، باعتبار أن غايتها الأسمى هي خدمة المستخدمين (أساتذة ، طلاب ، إداريين ، موظفين) بفترة زمنية قصيرة و جهد أقل ، و يكون هذا عن طريق الاستفادة من تكنولوجيا الرقمنة من خلال استخداماتها في خدمات المؤسسة عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أوجدت حولا كثيرة في الوصول إلى المعلومات .

و بناءا عليه فقد ارتأينا أن نضع موضوع ضغوط عمل أساتذة الجامعة في ظل الرقمنة للبحث و الدراسة ، وذلك من أجل اكتشاف طبيعة الضغوط المهنية للأساتذة ومدى تأثيرها نظرا للأهمية التي يحتلها هذا الموضوع .

و قد تمت دراسة هذا الموضوع على جانبين نظري و تطبيقي.

* الجانب النظري مقسم إلى أربعة فصول :

الفصل الأول : الذي أدرجناه تحت عنوان الإطار العام لمشكلة الدراسة ، وقد ضم هذا الفصل مجموعة من العناصر هي على التوالي : الإشكالية ، فرضيات الدراسة ، أهمية و أهداف الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع ، إضافة إلى التحديد الإجرائي للمفاهيم ، النظريات و المقاربة و الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : تم تخصيصه لضغوط العمل يضم مبحثين :

المبحث الأول بعنوان ماهية ضغوط العمل ، أما المبحث الثاني الضغط المهني عند الأستاذ الجامعي .

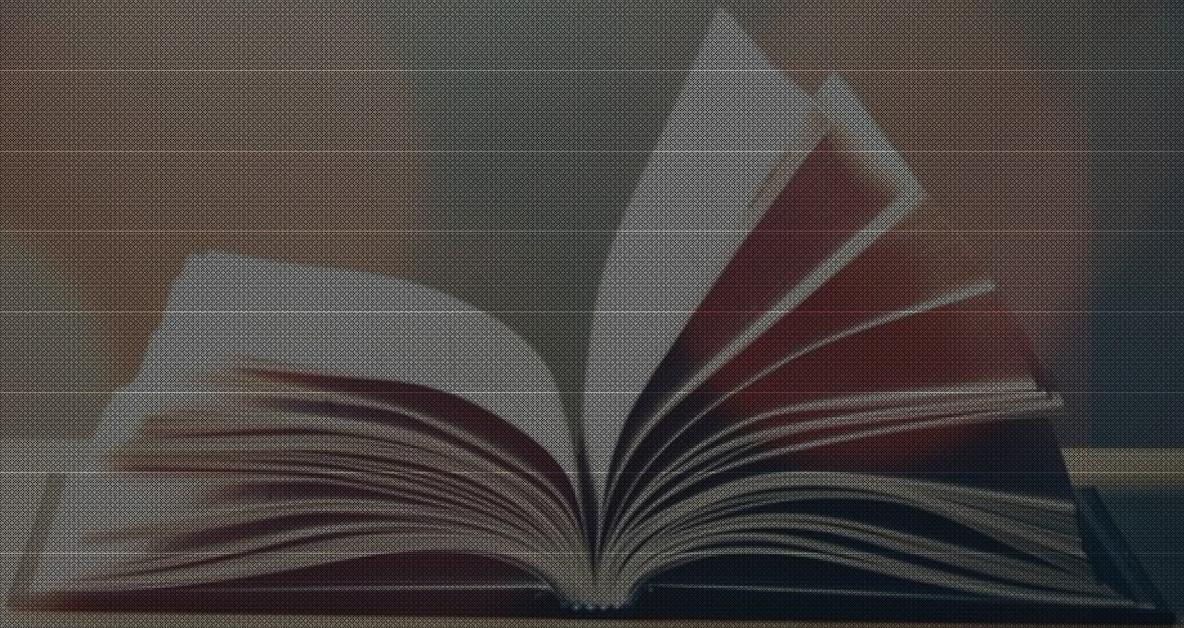
الفصل الثالث: نتطرق فيه إلى أساسيات الرقمنة في قطاع التعليم العالي، والذي يضم مبحثين ، المبحث الأول حول الإطار المفاهيمي للرقمنة في قطاع التعليم العالي أما المبحث الثاني تحت عنوان مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي .

الفصل الرابع : يتناول محددات الأداء الوظيفي .

* أما الجانب التطبيقي من الدراسة يضم فصل هو :

الفصل الخامس : و يأتي بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة ، بعد التمهيد للفصل تم التطرق إلى الدراسة الإستطلاعية إلى المنهج المستخدم في الدراسة ، ثم عينة الدراسة ، إضافة إلى مكان و زمان إجراء الدراسة، تم التطرق إلى الأدوات المعتمدة في جمع البيانات لتليها نتائج الدراسة وتوصيات الدراسة و الخاتمة .

الفصل الأول :
الإطار العام
للدراسة



الفصل الأول :
الإطار العام
للدراسة



أولاً: إشكالية الدراسة :

يتميز عصرنا الحالي بوتيرة التغيرات السريعة و التطورات التكنولوجية المتسارعة في شتى المجالات و منها ما يمس محيط العمل و المنظمات و صمودها و استمراريتها يتوجب عليها مواكبة هذه التغيرات و التطورات و العمل بها .

و يعتبر المورد البشري هو المحرك الرئيسي لكافة عملياتها مما يتوجب عليه تكيف نفسه مع متطلبات عمله و منظمته التي يعمل بها ، مما يجعله يدخل في دوامة الضغوط بسبب العبء الزائد للعمل أو بسبب غموض يمس الدور المطلوب منه ، و هي ما تسمى بالضغوط المهنية ، و التي عادة ما تترك آثارا نفسية ، و أخرى اجتماعية ، قد تصل إلى أن تؤثر على صحة العاملين ، و بالتالي يؤثر ذلك على أدائهم و الذي قد ينعكس سلبا على طبيعة الأداء المهني داخل المؤسسة .

إن الفرد خلال مسيرة حياته له مطالب و رغبات و حاجات يجب إشباعها و تحقيقها بقدر ما هنالك دوافع تحركه لتحسين وضعه المادي كذلك ، و هو أثناء سعيه يواجه مجموعة من العراقيل و الصعوبات و الأزمات التي تحول بينه و بين تحقيق أهدافه ، فالفرد العامل سواء كان إداريا أم تنفيذيا يعاني في مركز عمله من تغيرات اجتماعية أو نفسية مصاحبة للتغيرات التنظيمية ، و بذلك تتأثر الحياة المهنية للفرد بالحياة النفسية و الاجتماعية تأثرا مباشرا ، فهو يكون ملزما بأداء مهامه على الوجه المطلوب الأمر الذي يتطلب منه بذل جهد معتبر سواء في الإنجاز أو القدرة على التحمل ، حيث و مع تراكم المسؤوليات و منه تراكم المشكلات و العراقيل التي يتعرض لها الفرد العامل خلال إنجاز مهامه ، و التي تعتبر كعامل ضاغط ، فيتعرض العامل لما يسمى بالضغط المهني الذي يعتبر حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد تتجم عن عوامل البيئة ، و قدرة الفرد على الاستجابة لها .

و تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله ، حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل في بيئة عمله، حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها ، مما تظهر لديه العديد من المظاهر السلبية كالإرهاق ، الإجهاد ، و كثرة القلق و الغضب و الاكتئاب .

- و في قطاع التعليم العالي يلاحظ أن هناك ضغوطا متزايدة على أعضاء هيئة التدريس ، بفعل تزايد عدد الطلاب و الطرق الجديدة للتقييم و التدريس و إنتاج البحوث و نشرها و تزايد الواجبات التدريسية و الإدارية ، مما قد يشكل ضغوطا مضاعفة لديهم .

- و سنتناول في هذه الدراسة الأساتذة الجامعيين بجامعة عبد الحميد بن باديس و لإجرائها نطرح السؤال التالي :

- ما طبيعة الضغوط التي يتعرض إليها الأستاذ الجامعي في ظل الرقمنة و التكنولوجيا المتسارعة ؟
- و هل الجديد الذي حملته الرقمنة في قطاع التعليم العالي يخدم الأستاذ الجامعي و يطور من أداءه ؟
- أم أنه يشكل عقبة تحول دون تحقيقه لذلك ؟ .

• فرضيات الدراسة :

للإجابة عن التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- 1- وجود علاقة تأثيرية بين ضغوط العمل لدى أساتذة الجامعة و الرقمنة تعود على طبيعة لأدائهم الوظيفي و تختلف درجة تأثير من الأستاذ إلى الآخر .
- 2- ساهمت هذه الرقمنة في خلق نوع من ثقل و المشقة و مضاعفة الأعباء لدى الأساتذة خاصة أولئك لا يحسنون استخدام الرقمنة و ضوابطها .

ثانيا: أهمية الدراسة :

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات الهامة التي تحتاج إلى تسليط الضوء عليها ، لما لها من آثار تنعكس على أداء الموظفين و نظرا لأهمية الدور الذي يقوم به الأستاذ الجامعي من خلال ممارسته لوظيفته كعضو في هيئة التدريس بالجامعة.

كان اختيارنا لهذه الدراسة للكشف عن الضغوطات و محاولة رصد هذه الضغوطات حسب طبيعتها و ربطها بمتغير الرقمنة كشكل و مظهر من مظاهر التقدم الحضري خاصة مع تنامي الثورة التكنولوجية و ما خلفته من تداعيات على اختلاف أنواعها .

ثالثا: أهداف الدراسة :

إن وراء كل دراسة يقوم بها الباحث هدف يسعى للوصول إليه ، و تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ظاهرة الضغط المهني لدى أساتذة التعليم العالي و ذلك من خلال :

- 1- توضيح ماهية الضغط المهني و التعرف على الآثار المترتبة عليه .
 - 2- جمع مادة علمية نظرية في إطار منهجي علمي لتوضيح موضوع الضغط و ربطه بمتغير الرقمنة .
 - 3- تحديد مصادر وأسباب ضغوط العمل عند الأستاذ في ظل التكنولوجيا الهائلة.
 - 4- التعرف على العوامل المؤثرة في زيادة ضغوط العمل و الآثار المترتبة على أداء الأستاذ الجامعي .
- التعرف على مختلف مظاهر الرقمنة في جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم .

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع :

أ / ذاتية :

- 1- الشغف العلمي و الاهتمام الشخصي بالموضوع.
- 2- التمهيد لأرضية علمية أكاديمية فيما يخص ضغوط العمل و الرقمنة .
- 3- قابلية الموضوع للدراسة العلمية من خلال تطبيق بعض الإجراءات المنهجية و بعض أدوات جمع البيانات.
- 4- ارتباط الموضوع بعلم اجتماع التنظيم و العمل و بالتالي محاولة البحث عن تفسير سوسيولوجي يلائم زاوية التخصص.

ب / موضوعية :

- 1- جدية الموضوع و اعتباره محط نقاش و جدل.
- 2- قلة الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل في ظل الرقمنة لدى أساتذة الجامعة .
- 3- أهمية موضوع الدراسة كونه تناول من الواقع الاجتماعي في الممارسة المهنية .
- 4- الرغبة في تقديم معلومات عن ضغوط العمل في ظل الرقمنة .
- 5- محاولة إثراء الدراسة بالمعلومات في إطار التخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل.
- 6- تحليل العلاقة القائمة بين ضغوط العمل لدى أساتذة الجامعة في ظل الرقمنة .
- 7- محاولة إيجاد المبررات و الأسباب و حتى اقتراح بعض التوصيات الخاصة بموضوع الدراسة .

خامساً: النظريات المفسرة لضغوط العمل :

هناك العديد من النظريات و النماذج المفسرة للضغوط و معظمها عن الأعراض الفيزيولوجية و في السنوات الأخيرة زاد الاهتمام بالضغوط داخل نطاق العلوم السلوكية ، و اتجهت البحوث إلى دراسة مصادر الضغوط من ناحية ، و من الناحية المهنية من جهة أخرى ، و في ما يلي نستعرض بعض من النظريات المفسرة للضغوط المهنية.

• نظرية " تسيلي " :

يرى " تسيلي " أن الضغوط استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد ، و هذه المتطلبات هي المسببة للضغط يمكن أن تنتج عن المواقف السارة و الغير سارة و التي تعد العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان (1).

و هناك مجموعة من الأعراض الناتجة عن الضغوط مثل تضخم الغدة الأدرينالية أطلق عليها تسيلي جملة من الأعراض التكيفية إلى ثلاثة مراحل :

أ - مرحلة التنبيه : التي يدرك فيها الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس و هي تتشابه مع مرحلة الطفولة .

ب - مرحلة المقاومة: يتكيف الكائن الحي مع مصدر الضغط و لكنه هناك حدود لعملية المقاومة من جانب الجسم و هي تتشابه مع مرحلة المراهقة .

ج - مرحلة الاستنزاف : تقل فيها المقاومة و الإجهاد المتوقع المصحوب بالموت و هي تتشابه مع مرحلة الشيخوخة .

* نستنتج أن المرحلة الأولى تعد المرحلة رد الفعل الأول لحالة ضغط التي تواجهها العامل ، و تظهر عليه أعراض فسيولوجية كارتفاع ضغط الدم و سرعة نبضات القلب و غيرها.

* أما المرحلة الثانية يقوم فيها الفرد بالدفاع عن نفسه اتجاه مصدر الضغط ، و يحاول مقاومة مسبباته لإزالة أعراضه و التغلب عليها لكي ينتقل إلى مرحلة الثالثة أين تضعف وسائل الدفاع و المقاومة .

(1) بن حامد محمد بوعجناف كمال : مصادر الضغوط المهنية لدى أستاذة التربية البدنية و علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية - دراسة ميدانية لثانويات البلدة .

• نظرية لازاروس :

ينظر " لازاروس " إلى الضغط على أنه نوع من تقسيم و رد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ، و يؤكد على أن الأفراد يختلفون في تقسيمهم للمواقف من حيث الضغط ، فالموقف الذي يكون مصدر إزعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر ، و هو يرى أن الضغوط و أساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة و الإدراك و التفكير ن و الطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة و هذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد ، فالفرد عندما يواجه موقف متعددة الأبعاد يصعب عليه تقييمه ، فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة و الخطوة الثانية هي اتخاذ القرار .

أكد على أن الضغوط لا يمكن قياسها بصورة مباشرة و إنما يستدل من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد .

- كما أكد على أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد **تغزو على** مستوى مرتفع من المشكلات ، تكون أكبر من علاقات الفرد ، و بالتالي تؤدي إلى اختلال توازنه النفسي ، هذا يعني أن الضغوط هي الحالة التي يحدث اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد و بين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات .

• نظرية التوافق بين الفرد و البيئة :

ترى هذه النظرية أن الضغوط تكون نتيجة اختلال التوازن بين الفرد و البيئة التي يوجد فيها ، فالفرد بطبيعته يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي و البدني و مواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن و الشيء نفسه ينطبق على الفرد بالبيئة التي يعيش فيها .

- هذا يعني أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد و البيئة و ينتج سوء التوافق أو حسنة من جانبين أساسيين "2" :

1- مدى الانسجام بين قدرات الفرد و مهارته الشخصية مع المطالب المطروحة .

2- مدى الإشباع العقلي للحاجات و التوقعات التي يطمح إليها الفرد .

(1) بن حامد محمد بوعجناف سبق ذكره ص 40

(2) فاطمة عبد الرحيم النوايسة: الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة ، دار المناهج الشرو التوزيع ، عمان ، ط1 ، 2013 ص 21

• نظرية كشرود :

أعد " كشرود " نموذجاً للضغوط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف ، و صف من خلاله أسباب الضغط إلى أسباب خارجة عن بيئة العمل (الأسرة و المجتمع) و أسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي) (1) .

كما أوضح دراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغوط .

مثل :

- عدم الرضا الوظيفي أشار إلى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد و قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد و قد تكون مثبطة له ، و هذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية .
- كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط و هذه الخصائص تؤدي إلى حدوث ما يدل على وجود موقف ضغط مهني .
- و من خلال نموذج كشرود هناك أربع مجموعات من المتغيرات اعتبرها أهم المتغيرات الداخلية و التي ينتج عنه ، أما تطابق أو عدم تطابق ، و هذا بدوره يؤدي على ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الاتجاه و هذه المؤشرات تدل على وجود موقف مجهد أو إجهادها مهني .

(1) فاطمة عبد الرحيم النوايسة : مرجع سبق ذكره ص 21 .

نتائج لمواقف المهنية ، مؤشرات التوتر



شكل رقم 1

المؤشرات التي تدل على وجود موقف مجهد الصالح طويل / 1986

• نظرية راشد:

يوضح (راشد) مسببات الضغوط و يشير إلى أن بعضها يتعلق ببيئة العمل و البعض الآخر يتعلق بالبيئة الخارجية ، و يشير إلى تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد ، فإذا كانت ضغوط إيجابية فإنها تدفع الفرد إلى النمو و التقدم و ارتفاع مستوى أدائه و توافقه ، أما إذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسية و فسيولوجية .¹

- كما يشير نموذج هذه النظرية إلى استراتيجيات مواجهة للضغوط ، حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية يتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية في حين أن الضغوط السلبية يتم التعامل معها بطريقتين أولهما من خلال الفرد نفسه ، و ذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع مع التأمل و الاسترخاء و ثانيتهما من خلال العلاج النفسي .

* نظرية توركوت:

- اهتمت هذه النظرية بدراسة التفاعل الموجود بين مؤثرات الضغط ، الاستجابة و تأثير المتغيرات المعدلة عليها ن يحاول توركوت من خلالها توضيح العلاقة الموجودة بين المؤثرات و الاستجابة التي تختلف من فرد إلى الآخر .¹

- يذهب " توركوت" من خلال نظريته إلى بيان ما يسمى بالضغط المهني الذي يهدف من خلاله إلى إبراز التفاعل الموجود بين عوامل الضغط و الاستجابة لها و توضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط و عليه يركز على طبيعة العمل إطاره الحقيقي و نوع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ، بالإضافة إلى التكنولوجيا المستخدمة و التنظيم لمحيط العمل ، و تعد كلها مصادر للضغط المهني ، و منه نجد أن المؤثرات تشمل طبيعة العمل ، المحيط المادي ، العلاقات الإنسانية ، وسائل العمل من أجهزة و تكنولوجيا .

- أما المتغيرات المعدلة فتلعب دورا هاما كوسيلة بين عوامل الضغط و الاستجابة لها ، تشمل كل قدرات الفرد على المواجهة و المقاومة ، و هي عبارة عن أنماط سلوكية و اجتماعية ترتبط بالشخص نفسه بالإضافة إلى عوامل ثقافية و اجتماعية .

(1) سعدي عربية: العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام، أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والأرغونوميا ، جامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية ، 2016 ، ص 34-35.

• نظرية كانون :

من الأسماء البارزة في بحوث الضغوط في القرن العشرين " ولتر كانون" و هو الذي وصف ما أسماه استجابة " الكروالفر فترض" ، " ولتر كانون " أنه عندما يدرك الفرد أن هناك تهديدا فإن الجسم يستثار بسرعة ، و تسري الدافعية في الجهاز العصبي السمبثاوي و جهاز الغدد الصماء للتعامل مع هذا التهديد ، و تعمل هذه الاستجابة الفسيولوجية على حمل الكائن لمواجهة مصدر التهديد أو الهروب و من ثم أطلق عليها استجابة الكروالفر ، و قد اعتبر كانون أن الاستجابة الكروالفر هي استجابة تكيفية أو توافقية و استدل على ذلك بأنها تمكن الفرد من الاستجابة السريعة للتهديد.¹

- و من ناحية أخرى لخص " كانون " إلى أن الضغوط يمكن إن تكون ضارة بالكائن ، إذ ما أدت إلى الإخلال بأدائه الانفعالي و الفسيولوجي و سببت له مشاكل صحية مع مرور الوقت ، و خاصة إذ لم يكن قادرا على مواجهة التهديد أو الهروب منه ، و استمر للتعرض لضغوط مستمرة .

- و يلاحظ أن " كانون " استخدم لفظ " الكائن " ولم يستخدم لفظ الإنسان مباشرة ، حيث أجريت تجاربه المبكرة على الحيوانات و استنتج منها أن كل الكائنات تتعرض للضغط و تتأثر به .

• نظرية سبلبرجر :

تؤكد نظرية " سبلبرجر " أن للضغوط دورا مهما في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع كل حسب الدوافع كل حسب إدراكه للضغوط وتتحدد نظريته في محاور رئيسية هي :

- الضغط و القلق و التعلم و تظهر هذه المحاور في :

1- التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة .

2- قياس مستوى القلق الذي ينتج عن الضغوط .

3- قياس الفروق الفردية في الميل إلى القلق .

4- توفير السلوك المناسب الأغلب على القلق .

5- تحديد مستوى الاستجابة .

6- قياس ذكاء الأشخاص الذين تجرى عليهم برامج التعلم ومعرفة قدرتهم على التعلم .

(1) سعدي عربية : مربع سبق ذكره ص 34-35.

(2) خالد عليمات ، ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي دار الخليج للنشر و التوزيع ط1 ، حمان ، 2015 ، ص50.

7- و تركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالموقف الضاغط و إدراك الفرد ، فيحدد سبيلبرجر مفهوم الضغط في ثلاث مراحل :

- مصدر الضغط و إدراكه ، و رد فعل المناسب .
- و من هنا ترتبط شدة رد فعل مع شدة المثير و مدى إدراك الفرد له .

• نظريات الرقمنة :

يمكن تلخيص أهم النظريات المفسرة للرقمنة فيما يلي :

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية " الحتمية التكنولوجية" التي أتى بها الباحث **ألبرت مارشال ماكلوهان** والتي تهتم بدراسة الوسائل التكنولوجية في ظل التطور التكنولوجي .

- تعتبر النظرية التي جاء بها " ألبرت مارشال ماكلوهان" في الستينيات من القرن العشرين أكثر النظريات الإعلامية انتشارا و وضوحا في الربط بين الرسالة و الوسيلة الإعلامية ، و التأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال و تأثيره ."¹

• أفكار النظرية :

يعتبر ماكلوهان من أشهر المثقفين في حقل الاتصال في النصف الثاني من القرن الماضي ، و قد انطلقت نظريته من فكرتين :

- إن وسائل الاتصال هي وسيلة للنشر و الترفيه و التعليم.
- إنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي .

و يؤمن " ماكلوهان " بأن الاختراعات التكنولوجية العامة هي التي تؤثر أساسا على المجتمعات فحسب ، بل أكد أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ بالتنظيم الاجتماعي و اعتبار أن محددات النظام الاجتماعي تكمن في طبيعة وسائل الاتصال التي من خلالها تتم عملية الاتصال.

(1) خالد عليماط : مربع سبق ذكره ص 34-35.

(2) مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر: " دراسة للواقع و تطلعات المستقبل "

✓ النظريات المفسرة للأداء الوظيفي :

يمكن تلخيص أهم النظريات المفسرة للأداء الوظيفي في :

* نظرية المبادئ الإدارية :

و يطلق عليها أيضا اسم العملية الإدارية تتسب هذه النظرية إلى الفرنسي "هنري فايول" الذي كان مهندسا عمل لمدة زمنية طويلة في أحد مناجم الفحم بفرنسا و قد سعى إلى تطوير نظرية عامة للإدارة تركز على 15 مبدأ عالميا حسبه يمكن تعليمها في الكليات و الجامعات و هذه المبادئ هي :¹

- تقسيم العمل ، السلطة و المسؤولية ، الانضباط ، وحدة الأمر ، وحدة التوجيه ، خضوع المصلحة العامة مكافأة الأفراد ، المركزية ، تدرج السلطة ، الترتيب و النظام ، العدالة ، الاستقرار و ذلك من خلال كتابه الإدارة الصناعية و العامة ، و صنف الوظائف الأساسية للإدارة إلى التخطيط ، التنظيم ، القيادة ، التنسيق الرقابة ، كما صنف أنشطة المنظمة ككل إلى 6 مجموعات و هي :

- أنشطة فنية (الإنتاج و التصليح).

- أنشطة تجارية (البيع و الشراء و المبادلة).

- أنشطة مالية (تأمين رأس المال و استخدام الأموال).

- أنشطة محاسبية (تقدير التكاليف و الإحصاءات).

- أنشطة الضمان و الوقاية (حماية الممتلكات و الأشخاص).

إن هذه النظرية من إسهاماتها في الموضوع إشارة ضرورية للاعتماد على الأنشطة الإدارية الخمسة

بأكثر حكمة و موضوعية في إطار المبادئ 14 لفايول لتجاوز تداعيات ضغوط العمل .

¹ حسن عبد الحميد أحمد رشوان : "علم اجتماع التنظيم" مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، 2004، ص65.

سادسا: الدراسات السابقة :

إن الدراسات السابقة و البحوث هي الخطوات التي تعين الباحث على إعداد حدود فاصلة ، بين الدراسة التي لها علاقة بالظاهرة المتناولة و ذلك من خلال تقادي تكرار الدراسات و المواضيع، حيث تكون دراسة أي باحث امتدادا لما سبقها من الدراسات ، إضافة إلى ذلك فهذه الأخيرة تسمح للباحث بالإحاطة بموضوعه من الدراسة النظرية أو التطبيقية و تساعده على تجنب الأخطاء التي وقع فيها الدارسون كما تساعده على صياغة فرضياته و انتقاء الأدوات المناسبة لاختيارها ، كما لها أهمية كبيرة في معالجة الموضوع من زاوية أخرى و ضبط متغيرات أخرى جديدة ، فيستطيع الباحث تحديد مواطن القوة و الضعف ، من خلال التحليل و النقد لها ،ومن أبرز الدراسات التي بين أيدينا و لها جانب من معالجة نفس الموضوع الذي قيد الدراسة نجد :

1. الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل :**أ- الدراسات المحلية :**

1- دراسة " قالي حمزة " بعنوان " ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي " بجامعة العربي بن مهيدي (2019) ، أم البواقي كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية .

فقد توصلت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي على حيث تكونت العينة من (192) أستاذ و قد اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي فرضته طبيعة الموضوع ، كونه الأكثر تناسب معها في جميع المعطيات و البيانات و المعلومات المتعلقة بالظاهرة و لتحقيق هذا الهدف استخدم عدة أدوات منها الملاحظة ، و الاستبيان داخل المؤسسة و قد كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، و بما أن هذه الدراسة لم تتطرق إلى الجانب التطبيقي نظرا لضيق الوقت و الوضع الراهن الذي تمر به البلاد بسبب أزمة فيروس كورونا الذي عرفته البلاد مؤخرا استعصى التطرق إلى نتائج الدراسة و الاكتفاء فقط بالجانب النظري .

"1" قالي حمزة "ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي" (رسالة ماجستير منشورة) جامعة العربي بن مهيدي 2019 ص20..

- 2 - دراسة " خليفي مسعود " ، " قدور عمار" تحت عنوان " ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين 2019/2018 " ، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة المسيلة ، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، كما هدفت الدراسة إلى :
- * توضيح ماهية ضغوط العمل و التعرف على النتائج و الآثار المترتبة عنها، و علاقتها بالأداء العام للمنظمة و الفرد .
 - * معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين .
 - * التعرف على إبعاد و مستويات ضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين .
 - * التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل و أداء العاملين على مستوى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة المسيلة .
 - * تحديد الآثار التي سوف تخلقها هذه الضغوط على العامل و على المنظمة .
 - * كما لخصت الدراسة إلى النتائج التالية :
- هناك توافق بين فرضية البحث و النتائج المتوصل إليها و بالتالي وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و أداء العاملين .
- * ضغوط العمل لها تأثير و وزن نسبي في مستوى و أداء الأستاذ الجامعي سواء كان هذا التأثير جسمانياً أو فكرياً و لا يتناسب مع قدراته ، و هو الأمر يخلف عوائق تؤثر مباشرة على الطلبة في تحصيلهم العلمي و الأكاديمي .
 - * ضغوط العمل بالنسبة للأستاذ الجامعي هي نتيجة إفرزات المحيطة به من توفير الوسائل البحثية و التدريسية ، العلاقات السائدة بين الزملاء ، الإدارة ، إضافة إلى الأمراض ... إلخ ، و عليه كما زادت ضغوط العمل فإنها سلباً على الأداء الوظيفي .

"1" خليفي مسعود ، قدور عمار : ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين، (رسالة ماجستير منشورة) ، تخصص تسيير عمومي جامعة المسيلة 2019/2018ص35...

ب - الدراسات العربية :

1- دراسة " الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة بجامعة بغداد " .

* / هدفت هذه الدراسة إلى قياس الضغوط المهنية لدى أساتذة الجامعة أيضا قياس التوافق المهني لدى أساتذة الجامعة و التعرف علة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية و التوافق المهني .

* / تكونت عينة الدراسة من 120 أستاذ من الاختصاصات التالية (الهندسة، العلوم ، التربية للبنات ، التربية الرياضية ، الأدب ، الإعلام) ثم استخدام (مقياس الضغوط المهنية و مقياس للتوافق المهني) و توصل الباحث إلى النتائج التالية :

- أساتذة الجامعة يعانون من ضغوط مهنية كما توصلت إلى أن أساتذة الجامعة يتمتعون بتوافق مهني جيد و قد يعود ذلك إلى استفادة المدرسين من اختصاصاتهم و الثقة بأنفسهم في محاولة التكيف أو التغلب على الوضع الصعب الذي يمر به القطر .

- أما بالنسبة للهدف الثالث هو التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني ولتحقيق هذا الهدف استعمل معامل بيرسون ، وقد بلغ معامل الارتباط (88.5)، أي أن العلاقة سلبية فكلما ازدادت الضغوط قل التوافق المهني للأساتذة .

- و هذه العلاقة تبدو طبيعية حيث أن الأساتذة الذين يعانون من ضغوط في مجال العمل لا يحصل لديهم توافق مهني (إسماعيل طه ، الطاف ياسين) .

2- دراسة " خالد عليّات عيادة " تحت عنوان " ضغوط العمل و أثرها على الأداء 2015 " ، أجريت هذه الدراسة في الأردن ن حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج العلمي الوصفي التحليلي ، هدفت هذه الدراسة إلى :

- قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبئ العمل ، عملية اتخاذ القرارات ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، بيئة العمل الهيكل التنظيمي) . و ضغوط العمل الاجتماعي (الوساطة ، و جماعات الضغط و الزيارات و الاتصالات الشخصية) في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن ، كما هدفت كذلك إلى :

" خالد عليّات ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي ، دار الخليج للنشر و التوزيع . ط 1 عمان 2015 ، ص 60.

معرفة مدى اختلاف تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن، وفقا لخصائصهم الديمغرافية (المركز الوظيفي ، والعمر ، وسنوات الخبرة في المؤسسات الأخرى و المؤهل العلمي و التخصص) ، كما لخصت إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة ما بين ضغوط العمل الاجتماعي (الوساطة و جماعات الضغط و الزيارات و الاتصالات الشخصية ، و مستوى أداء الحكام الإداريين) .
- عدم وجود اختلاف في تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن تغزى إلى خصائص الديمغرافية (المركز الوظيفي و العمر و سنوات الخبرة في مؤسسات أخرى و التخصص) ، في حين هناك اختلاف يعزى للمؤهل العلمي .

ج / الدراسات الأجنبية:

1/ دراسة " بروذنسكي " و " جوير " Brwodzin ,schoren and goyar (1987) :

- هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مسببات ضغط العمل للعاملين في عدة شركات مالية و صناعية و لتحقيق هذا الهدف ، أجريت الدراسات على عينة مكونة من (93) عاملا ، و توصلت إلى ما يلي :
- إن مسببات الضغط في المهام الجديدة ، العلاقة مع الرؤساء و كذلك معايير الأداء الغير واضحة و السلوك الإشرافي المتقلد .
- التدخلات المستمرة من قبل الإدارة و العبء الوظيفي الجديد .
- عدم كفاية الموظفين و كذا التدريب الضعيف للموظفين الجدد .
- سوء العلاقات مع العملاء و الزملاء .

(1) خالد عليمات مرجع سبق ذكره ص37.

(2) عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين (رسالة ماجستير منشورة) تخصص أعمال ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية و المالية ، 2009 ص15

2/ occupational stress and its effect on job perform and Acase Study Medial

Hose officers of District ,Abboto bad : (باكستان، مقاطعة، أبو تاباد، 2008)

- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و هدفت إلى :
- التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، كما لخصت الدراسة إلى النتائج التالية :
- وجود علاقة عكسية بين الضغط في العمل و الأداء الوظيفي مثيرا إلى أن هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط ، مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض ، و هناك تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث .

(1) عيسى إبراهيم المعشر: مرجع سبق ذكره 2009 ص15.

II. الدراسات السابقة التي تناولت الرقمنة :**• الدراسات المحلية :**

1- دراسة موسى عبد الناصر و محمد قريشي 2011 بعنوان : " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا جامعة بسكرة ، الجزائر مجلة الباحث العدد(39)تهدف هذه الدراسة إلى :

✓ توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية و ما يتعلق بها من مفاهيم عصرية .

✓ تحديد أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية ، و قد لخصت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها :

✓ إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت ، أمن المعلومات ، حواجز المكان و الزمان .

✓إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال المساهمة الجادة في رفع إنتاجية العاملين، تقليل التكاليف .

✓ أن التطبيق للإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات (تقنية ، إدارية بشرية ، مالية ، أمنية).

• دراسات عربية :

1- دراسة " نوال نبات علي البلوشة " نبهات بن حارث الحارصي ، علي بن سيف العوني "واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية".

✓ هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان عن طريق التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة بالسلطة في مجال التحول الرقمية و الحكومة الإلكترونية و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي ، و المقابلة شبه المقننة كأداة رئيسية لجمع البيانات بمساعدة تحليل محتوى للوثائق في هذا الجانب و الذي تم الحصول عليها من المؤسسات عينة الدراسة ، بحيث طبقت الدراسة على أربعة مؤسسات حكومية و هي وزارة التقنية و الاتصالات و وزارة التربية و التعليم و وزارة الصحة و شرطة عمان السلطانية و مؤسسة واحدة من القطاع الخاص وهي بنك مسقط

(1) موسى عبد الناصر و محمد قريشي "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" كلية العلوم و التكنولوجيا جامعة بسكرة - الجزائر .2011،ص41.

و قد توصلت الدراسة إلى قيام المؤسسات بجهود و أدوار واضحة للتحويل الرقمي كما تفاوت مستوى التحول بالمؤسسات ، عينة الدراسة إلى أنها بذلت جهود ساعدت في تقديم السلطنة في مشاريع البيئة الأساسية .

كان نظام التصديق الإلكتروني و مشروع منصة التكامل الحكومي، و غيرها من المشاريع ، بالإضافة إلى المشاريع بالمؤسسات عينت الدراسة كالبوابة التعليمية ، و بوابة الصحة الإلكترونية و تطبيقات الخدمات المختلفة المتاحة على الهاتف.

2- مراسلة الدكتور " فدوة فاروق عمر " بعنوان دور الإدارة الإلكترونية من التعليم الجامعي " مراسلة حالة عن برنامج الانتساب في التعليم الموازي بجامعة طيبة 2011 ."

✓ جاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في برنامج التعليم الإلكتروني لطالبات الانتساب بالجامعة ، و إسهامها في أداء الأعمال الإدارية و الأنشطة التعليمية ومعرفة المعوقات الإدارية التي تواجه الطالبات ، و التعرف على مقترحات لتحسين إسهام الإدارة الإلكترونية في برنامج الانتساب الموازي .

(1) نوال بنات علي البلوشة ، نهات بن حارث الحارصي، علي بن وصيف العوني ، مرجع سابق ، واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية ، ص41.

(2) فدوة فاروق عمر "دور الإدارة الإلكترونية من التعليم الجامعي "برنامج الانتساب في التعليم الموازي بجامعة طيبة 2011، ص30.

❖ التعقيب :

- إن اعتماد الدراسات لم يأتي هكذا بمجرد السرد و فقط بل لتبيان ما هي أوجه الاستفادة منها ، إذ أن الدراسات كانت بمثابة دليل لنا بميثاقها النظري و الميداني ، حيث استفدنا في دعم الإطار النظري و الميداني لدراستنا ، كما تم الاعتماد عليها في بلورة مشكلة البحث و طريقة طرحها ، و بالتالي فإن هذه الدراسات قد انطوت على جملة قضايا ساهمت في بلورة الأفكار التي ساعدتنا على وضع معالم و أهداف دراستنا .

- حيث كانت سندا أساسيا لدراستنا هذه ، فمن خلالها استطعنا تحديد ما يمكن أن يدرس و ما يخدم الموضوع المدروس خاصة في تحديد المفاهيم و الذي كان على مستوى المتغير الأول ضغوط العمل الذي كان تناوله بكثرة ، كذلك تحديد المنهج المستخدم ، طريقة التحليل و التشخيص لواقع الموضوع المدروس . و كذلك اعتماد تصور من بداية الدراسة إلى نهايتها ، كما في التعرف على التأثير الذي ينتج عن ضغوطات العمل و الرقمنة داخل المؤسسة و ذلك من خلال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

المقاربة النظرية :

" التفاعلية الرمزية " و " البنائية الوظيفية " لقد تم الاستعانة بهذه النظرية أي التفاعلية الرمزية التي وجدنا أنها تخدم طبيعة موضوعنا ، فحاولنا إسقاطها على موضوع البحث، للدلالة على طبيعة تفاعل الأساتذة مع هذا القادم الجديد ألا و هو الرقمنة ، وكيف يمكن لهذا الأخير أن يؤثر في طبيعة الأداء الوظيفي لهؤلاء الأساتذة ومن ثم سهولة تصنيف طبيعة الضغوط التي بات يعاني منها جل عينة البحث و تصنيفها حسب أولوياتها.

إلى جانب الاستعانة بالمقارنة الوظيفية و ذلك للدلالة على الجانب الوظيفي لهذه الرقمنة ، بمعنى انعكاسات هذه الأخيرة على الأداء الوظيفي لهؤلاء الأساتذة ، وهل ما إذا كان هؤلاء يتحكمون إلى هذه الرقمنة بالشكل المطلوب ، أم أن هناك نقائص تحول دون وصول هؤلاء الأساتذة إلى درجة إتقان هذه الأخيرة.

ثامنا: تحديد المفاهيم :

يشكل الإطار المفاهيمي الخلفية التي ينطلق منها الباحث و التصور الذي يوجهه في إنجاز بحثه ، و بالطبع فإن أي عمل علمي و خاصة في علم الاجتماع يركز على مجموعة من المفاهيم المحددة لتوجهه ، و عليه فإننا تناولنا في هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم أهمها :

1_الضغط أو الضغوط :

* **لغة :** تشير كلمة الضغوط stress لغويا إلى الكلمة اللاتينية stringer ويعني يسحبه بشدة .¹

* **اصطلاحا :** مصطلح الضغوط يشتق من الكلمة الفرنسية Distress ، و التي يدل معناها على الاختناق و الشعور بالضيق أو الظلم و قد تحولت في الإنجليزية إلى stress ، و بهذا يشير مفهوم الضغط إلى الشيء الغير المحبب أو غير المرغوب فيه ² "

- في حين يرى أنه يمكن النظر إلى الضغوط على أنها عدم التوافق بين متطلبات الحياة و بين الموارد و الإمكانيات المتاحة ، فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتنا لمتطلبات الحياة و كيف تسعى لتحقيقها .

مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة و تحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل: كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي .

- و تظهر الضغوط نتيجة التهديد و الخطر ، و تؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية و تحولات انفعالية و بنية دفاعية متحولة إلى نشاط و سلوك لفظي و حركي قاصر .

- و يعرف الرشيدي بأنها صيغة التفاعل بين المتغيرات البيئية و المتغيرات الذاتية .

- في حين نجد العالم الأمريكي " والتر walter " الذي يعد أول من استخدم هذا المصطلح و عرفه بأنه

: فعل أو رد فعل عسكري سبب ارتباطه بأفعال القتال أو المواجهة التي تتضمن تغيرات فيزيولوجية

تحدث بفعل تنشيط الجهاز السمبطاوي و الجهاز الغدي .¹

(1)معن محمود عياصرة و مروان محمد بني أحمد :إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير ن إدارة أعمال ،دار الحامد للنشر و التوزيع ،ط1، عمان ، الأردن ،2008،ص106.

(2) طارق عبد الرؤوف المصري و إيهاب عيسى المصري : الضغوط المهنية و ضغوط العمل مؤسسة طبية للنشر و التوزيع،ط1،القاهرة مصر،2018،ص14-12.

* **إجرائيا :** الضغط عبارة عن مجموعة من العوامل و المثيرات التي تؤثر في الفرد بشكل مباشر على صحته النفسية و الجسمية التي تؤدي إلى ارتفاع معدلات القلق و الإحباط و التوتر لديه و من ثم حالة انفعالية غير مريحة له ، تؤدي به إلى الإحساس باختلال التوازن بين ما لديه من قدرات و بين احتياجاته في الحياة .

2- ضغوط العمل :

* **لغة :** حسب معجم الرائد فإن الضغوط من فعل ضغط ، يضغط ، ضغطا ، ضغط الشيء عصره ، كبسه ، و ضيقه عليه ، و حسب معجم الوجيه فيقصد به الضيق و الإكراه و الشدة . "1"

* **اصطلاحا :** ضغط العمل تفاعل بين الفرد و البيئة ينتج عنه تغيرات جسمية و نفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد . "2"

✓ ضغوط العمل هي عدم القدرة على التوافق بين الفرد و المواقف التي يتعرض لها محيط عمله ، بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات محيط عمله التي تشكل عبء ثقيل عليه .

✓ تدل كلمة " الضغوط " على مجموعة من المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله و التي تؤدي إلى تغيرات جسمية و نفسية نتيجة لردود فعله و قد تكون هذه المواقف على درجة عالية من التهديد فتسبب الإرهاق و التعب و القلق من حيث التأثير فتولد شيء من الإزعاج .

يعرف كذلك "ضغط العمل" بأنه مجموعة من التغيرات الفيزيولوجية الجسمية و النفسية التي تعترى الإنسان العامل أو الموظف كرد فعل أي استجابة لمجموعة من المشيرات المؤثرة عليه في البيئة التنظيمية للعمل و التي لم يعد العامل أو الموظف قادر على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها .

✓ في حين يعرف " سيزلاقي szilogy " و آخرون " ضغوط العمل " بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد و ينتج عنه العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه .

✓ يعتبر " كوبر coper " الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، ظروف العمل البيئية ،عبء العمل ،العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد. "1"

(1)عقوان آسيا : الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة (رسالة ماجستير)،جامعة فرحات عباس ، سطيف .2012،ص.18.

(2)طارق عبد الرؤوف المصري و إيهاب المصري ،مرجع سابق ص46

✓ كما عرف بأنه جزء من بيئة العمل المادية و النفسية و هو أحد المصادر التي تسبب حوادث و أمراض عمل متنوعة منها جسدي و منها ما هو نفسي تتعكس آثارها سلبا على الفرد و على المنظمة . فالضغوط هي حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العمال الشخصية تسبب خلافا في التوازن النفسي و البدني تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد .

✓ كما عرفها الآخرون بأنها مجموعة الظروف التي تحيط بالعامل في بيئة العمل و تسبب عدم توافق العامل و مهنته بحيث تخلق حالة من عدم التوازن النفسي و الجسدي داخلها يؤثر على قدرته على التأقلم و الإنتاج.

✓ يعرفها " سمير عسكر " على أنها مجموعة المتغيرات الجسمية و النفسية و البدنية و التي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكها الاعتيادي .¹

✓ و يعرفه " زهير الصباغ " ضغط العمل يشير إلى الموقف يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل و شخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية و التي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكها الاعتيادي و عرفه " ليتانس " على أنه استجابة تكيفية لموقف خارجي ينتج عن انحرافات جسمية و نفسية لأعضاء المنظمة .

✓ أما الدكتورة " ماجدة العطية " فتري أن ضغوط العمل تعتبر حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة و محددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ، و لكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة و مهمة .

✓ كما عرفها " بارون " بأنها استجابات جسمية و نفسية و سلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها .

* المفهوم الإجرائي :

الضغوط المهنية هي حالة نفسية اجتماعية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية لتعرضه لمثيرات بيئية و أخرى موضوعية .

(1) شعبان علي حسن السبسي ، أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر 2002، ص365

➤ 1 - الرقمنة : Digitalisation.

و هي العملية التي يتم من خلالها تحويل الموارد و الوثائق غير الرقمية على اختلافها من ملفات رقمية ، يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات باستخدام مختلفة منها المساحات .
و هناك من يعرفها بأن العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب ، و عامة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظام المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع و الصور إلى إشارات ثنائية ، باستخدام أجهزة المسح الضوئي (أو أي أجهزة أخرى) حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب .

- تقنية تعرف الرقمنة بأنها تمثل الفرق بين المئات bits ، وهي كل ما ليس له لون أو حجم أو وزن و يستطيع السفر في سرعة الضوء ، و يعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات ، و يعبر عنه بسلاسل من الصفر و الواحد و الذرات Moms ، التي تشكل المادة الصلبة مثل الورق و الحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى و القيمة لهذه المادة . "1"

* **إجرائيا :** المقصود بعملية الرقمنة في الدراسة هو كل العمليات التي تتم من خلالها تحويل البيانات ،سواء البيانات التعليمية أو البيداغوجية في الإدارة الجامعية إلى أشكال رقمية ،و تمكن الفئات المستهدفة من طلبة و أساتذة و موظفين من تلقي و استخدام مخرجاتها ، عن طريق الحاسبات و شبكة المعلومات الدولية و بتوظيف مختلف المنصات الإلكترونية المخصصة لذلك .

(1) محمد بوعتلي ، سامي ليلية ، واقع المنصات وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر ، مجلة المدير ، م 9 الجزائر 2022 ص 14

➤ 2- مفهوم الأداء .:

* **لغة :** الأداء لفظ مشتق من الفعل "أدى" فنقول أدى الشيء أي قام به و أدى الدين قضاء ، و أدى الصلاة أي قام بها في وقتها كما يعني الأداء القيام بالواجب .¹

* **اصطلاحا :** الأداء هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة و الهدف المخصص له بنجاح ، و يتوقف ذلك على القيود العادية الاستخدام المعقول للموارد المتاحة .

كما يقصد بمفهوم الأداء المخرجات و الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها ، بالإضافة إلا أنه المسؤوليات و الواجبات و الأنشطة و المهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب .²

و يتحدث " السلسي " على سلوك الأداء هو الأسلوب و النمط الذي يتبعه الفرد في أداء واجبات العمل ، و يعتبر ذلك عن الجانب الإنساني في علاقات الفرد بالآخرين .

* **اجرائيا :** هو ذلك النشاط أو المهارات أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل اتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك بكفاءة و فعالية من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة .

➤ 3- الأداء الوظيفي :

* **اصطلاحا :**

الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، هو الذي يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ، وغالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء و الجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.¹

- كذلك يعرف بأنه محصلة تفاعل عدة عناصر متداخلة فيما بينها ، العناصر تساهم في بلورة النتائج و الأهداف ، و التي تظهر من خلال سلوك الفرد في كيفية استجابته و تكيفه معها من جهة ، و كيف يؤدي مهامه من جهة أخرى .

اجرائيا :

يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه قيام الموظف بالمهام و الأنشطة المكونة لوظيفته من خلال جهد معين .

(1) فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي (رسالة ماجستير) الجامعة الافتراضية السورية ، 2016 ص15.

(2) محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع دارالمعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، 2006ص196.

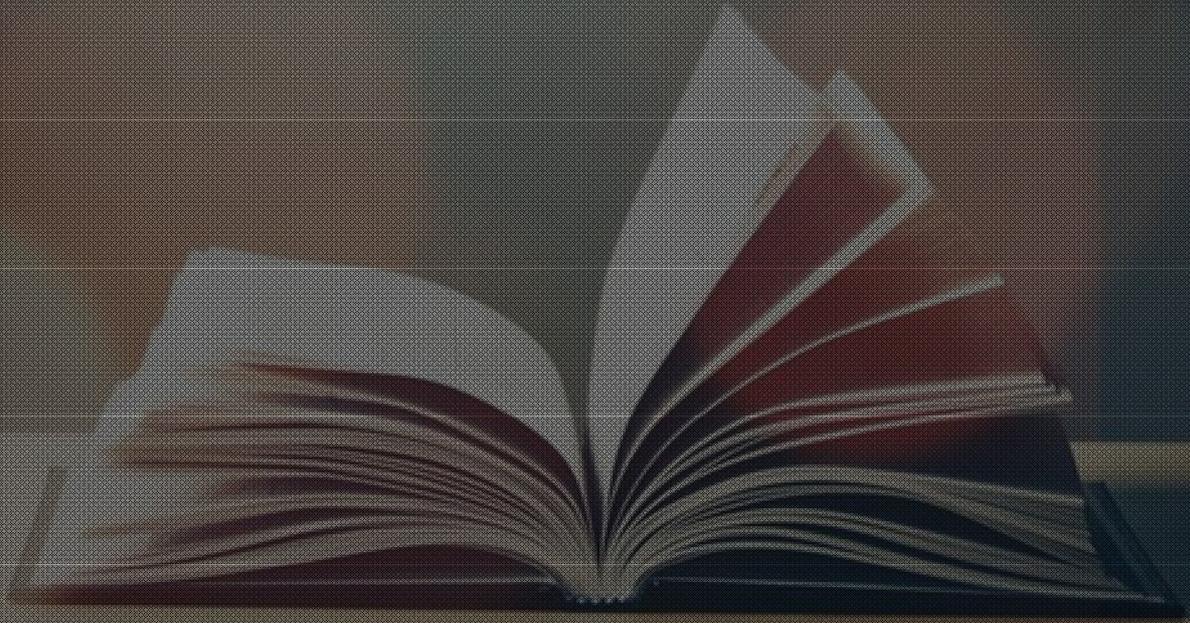
(3) أمينة قهواجي : صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي ، محلية الدراسات في علم الاجتماع المنظمات ، 2018، ص24

الفصل الثاني :
الضغط المهني
عند الأساتذ الجامعي



المبحث الأول

ماهية ضغوط العمل



المبحث الأول

ماهية ضغوط العمل

- تمهيد .
- لمحة تاريخية عن استخدام مصطلح الضغوط .
- تعريف ضغوط العمل .
- عناصر ضغوط العمل .
- مصادر ضغوط العمل .
- أسباب ظهور ضغوط العمل .
- أنواع ضغوط العمل .
- مراحل ضغوط العمل و آثارها على الأستاذ الجامعي .
- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل .
- الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي .

تمهيد :

يعد الأستاذ الركيزة الأساسية في العملية التعليمية ، فهو العنصر الفعال الذي يقع عليه مهام إعداد و تكوين الأجيال ، فعمل هذا الأخير يعتبر الأساس في الإعداد للمهن الأخرى ، و دوره الاجتماعي إلهام لا يعرضه أي عنصر آخر.

ففاعلية العملية التعليمية ترتبط بما يجري من تفاعلات داخل المؤسسة التربوية و خارجها ، و بذلك يلعب الأستاذ باعتباره أحد عناصر العملية التربوية الدور الهام و الأساسي في إنجاح العمل .

و انطلاقا من الدور العظيم الذي يوكل إلى الأستاذ و المهام النبيلة التي يومي إلى تحقيقها ، يأتي دور اختيار الأستاذ الذي يتمتع بخصائص و مؤهلات و كفاءات تتناسب و تتماشى مع المهنة و متطلباتها ، قصد تحقيق الرضا المهني الذي يؤهل الأستاذ أن يكون مرتاحا للمهنة ، محبا لها ، و بذلك يستطيع التغلب على مختلف المشاكل و العراقيل التي تواجهه أثناء أداء مهامه .

.1

1) لمحة تاريخية عن استخدام مصطلح الضغوط :

يعتبر الضغط ظاهرة إنسانية معقدة ومن المفاهيم التي تناولها الفلاسفة و العلماء ، لكن الاهتمام العلمي لهذا المفهوم يعد حديثا نسبيا و هذا نظرا لتغيير نمط الحياة و تعقدتها و ظهور مشاكل و أحداث ضاغطة .

لقد اهتم كل من "أفلاطون و شكسبير " من خلال أعمالهم بوصف و شرح الطرق و الاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة ، و بعد ذلك توالت الدراسات العلمية من مفهوم الضغط باستخدام تصورات و نظريات متعددة .

و عرف القرن التاسع عشر انتشار استعمال مفهوم " Stress " فخلال هذه الفترة يقول الفسيولوجي الفرنسي " كلود بارناند " ، التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الجهاز العضوي و لكي يحافظ على نفسه يجب عليه أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات .

بعد ذلك ظهرت دراسة "ولتر وكانون " اللذان حددا مفهوم التوازن الداخلي للجسم ، حيث ركز على الاستجابة الداخلية للخوف بإفراز هرمون الأدرينالين ، كما عبر أن الضغط عبارة عن استجابة فسيولوجية للتكيف و الهروب أثناء التعرض للشدائد و بذلك توصل إلى دراسة الدور الفسيولوجي للانفعال ، وكان يدرس هذه الظاهرة تحت مؤشرات معينة كالباردة ، الحرارة ، نقص الأكسجين ."¹

فكلمة ضغط مشتقة من الكلمة اللاتينية " Stress " و هي تعني الضيق أو القمع و الإجهاد و التي تدل ضمنا على القيد و الظلم و الحد من الحرية .

و قد كشفت أبحاث كانون وجود ميكانيزمات أولية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الانفعالي ، و من ثم فإن أي مطلب خارجي فبإمكانه أن يخل به التوازن إذا فشل الجسم بالتعامل معه .

و هذا ما اعتبره كانون ضغطا يواجه الفرد و الذي يؤدي إلى مشكلات عضوية إذا حل بدرجة عالية بالتوازن الطبيعي للجسم ."¹

(1) طه عبد العظيم ، سلامة عبد الحليم حسين ، 2006 ، ص 17.

(2) تعريف ضغوط العمل :

تعرف بأنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط عضويا ، كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم ، و يحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد تكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه و تختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف المواقف ، الأفراد و طبيعة عملهم .²

كما تعرف بأنها المثيرات النفسية و الفيزيولوجية التي تضغط على الفرد و تجعل من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف تحول دون أدائه لعمله بفعالية .

و تعرف ضغوط العمل بأنها تلك الظروف الديناميكية التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له قيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغب به و مطالب قد تتسبب في خسارته و فقده لما يرغب في تحقيقه.

و يرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في منظمة المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، و يؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء و انخفاض مستوى الفاعلية

و من جهة أخرى فإن ضغوط العمل تشير إلى مجموعة من المتغيرات النفسية و الجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهة المواقف المحيطة ، والتي تمثل تهديدا له ، ويرى البعض الآخر أن ضغوط العمل تظهر بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية و بالأعمال التي يعملونها ، مما يحدث تغيرات مختلفة بينهم تضغط عليهم و ترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية

تعني الضغوط التفاعل مع البيئة الخارجية و القوى الداخلية للمنظمة و الاستجابة من حيث الفرد ، والذي يترتب عليها آثار مادية و نفسية و سلوكية تختلف درجتها طبقا لخصائص الفرد و تؤثر على كفاءة أدائه و قدراته و رغبته في الأداء .²

و يرى فائق أن ضغوط العمل هي استجابة وجدانية و سلوكية و فيزيولوجية لمنبه مؤلم.

في حين يشير فوزي فائق إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله ، و التي تؤدي إلى تغيرات جسمية و نفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها ، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق و التعب و القلق من حيث التأثير شيئا من الانزعاج .³

(1) خالد عيادة مرجع سبق ذكره ص49.

(2) محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر. 2006. ص195.

(3) المليعي رضا إبراهيم : معجم المصطلحات في الإدارة التربوية و المدرسية ، دار الجامعة الجديدة ، ط1 ، الإسكندرية ، 2011. ص91.

(3) عناصر ضغوط العمل :

تتكون ضغوط العمل من ثلاثة عناصر رئيسية تتمثل فيما يلي :

➤ عنصر المثير :

و يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغوط و التي تقتضي إلى الشعور بالضغط النفسي ، و قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .

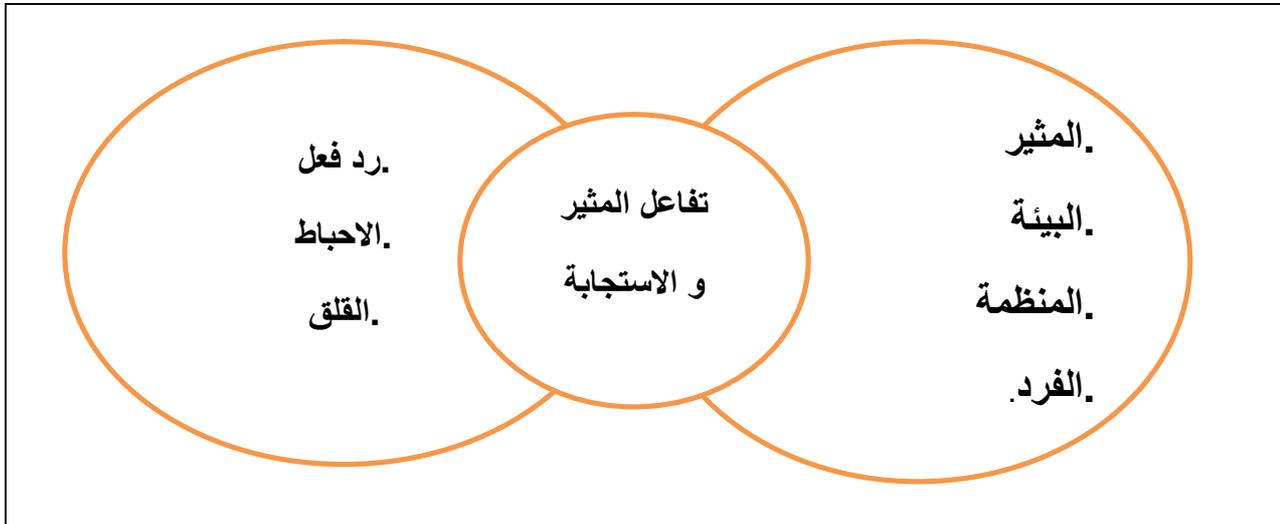
➤ عنصر الاستجابة :

يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل : القلق و التوتر و الإحباط و غيرها .

➤ عنصر التفاعل :

و هو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط و الاستجابة له .

و يمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاثة لضغوط العمل من خلال الشكل التالي :

**الشكل (1): مكونات ضغوط العمل الرئيسية .**

(1) عبد الرحيم النوايسة فاطمة: الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساعدة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، صص 35-36.

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن تلك العوامل لا بد أن تكون مجتمعة حتى تحدث ضغوط العمل ، فإن عدم وجود مثير لن يولد رد فعل و إن عدم وجود تفاعل ما بين المثير و الاستجابة يبقى كل منها على حاله .

نستنتج مما سبق أن لضغوط العمل ثلاث عناصر أهمها عنصر المثير الذي يكون مصدره عادة عنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد وهو العنصر الذي يحتوي على العناصر المسببة للضغوط ، أما بالنسبة لعنصر الاستجابة فتتمثل بردود الفعل الجسمية و النفسية و السلوكية ، و أما بالنسبة لعنصر التفاعل فهو يمثل التفاعل الذي يجمع بين العوامل المثيرة للضغوط و الاستجابة .

كذلك يمكن أن نستنتج أنه يمكن اعتبار الضغط ، بأنه الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل يحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف ، و أن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض و الاضطراب و سوء التوافق .

4) مصادر ضغوط العمل:

تتعدد مصادر ضغوط العمل و تختلف من بيئة عمل لأخرى ، و لهذا اختلف الباحثون في تصنيفها و لكن على العموم نجد من التصنيفات الشائعة التقسيم التالي :

✓ أ/ مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة : و تنقسم إلى :

* **طبيعة الوظيفة :** إذ تتفاوت المهن و الأعمال في طبيعتها من حيث المسؤوليات ، الواجبات ، طريقة الأداء ، و نتائج سلوك الأفراد ، إذ هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطات عالية كمهنة الأطباء ، كبار المديرين و رجال الإطفاء ، باعتبار أن هذه المهن تحتاج إلى اتخاذ قرارات فطرية و إلى تركيز مستمر أو العمل في بيئة غير آمنة ، فهي أعمال غير نمطية و تحتاج إلى معاناة فكرية و تفاعل مستمر لأشخاص لإرضاء رغباتهم .

و بالتالي فإن طبيعة الوظيفة تعد مصدرا للضغط كون أن تأثير الوظائف و المناصب يختلف باختلاف شاغلها ، بحيث يمكن أن يتأثر قائد بالضغط الممارس عليه بدرجة أقل من شخص آخر في نفس منصبه ذلك لأن الفروق الفردية تلعب دورا هاما في تكيف الضغوط و كيفية التعامل معها .¹

(1) عبد الرحيم النوايسة مرجع سبق ذكره ص ص 35-36.

(2) يوسف جوادي : مصادر مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة ، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة منتوري ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية قسم علم النفس و التربية ، قسنطينة 2006، ص115.

*** زيادة و قلة عبء العمل :** يعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغط العمل إذ يترتب عليه الارتباك و كثرة الأخطاء ، فكلما كانت المهام الموكلة إلى الفرد أكبر من قدراته سببت له الضغط ، خصوصا ما إذا كان صاحبها ضيق الوقت لإتمامها .

كما قد تكون قلة عبء العمل مصدر آخر للضغط بسبب الإزعاج ، فالتكرار و الروتين ، و قلة الدافعية تكبح طاقة الفرد و تخمد حماسه للعمل و تتركه دائم الشعور بعدم الارتياح و الأمان ، ولذلك فزيادة عبء العمل أو قلته تؤثر في زيادة الضغوط عليه ، بحيث عدم إعطاء العامل فرصته لإثبات نفسه و قدراته أو عدم تكليفه بمهام مقارنة بزملائه في العمل يولد لديه ضغوطا ناجمة عن الشعور بعدم الجدوى و الأهمية .

كما تلعب بيروقراطية العمل وبطء الإجراءات دورا في تنامي العمل إضافة إلى جداول الأعمال المزدحمة ما يشعر الفرد بعدم تلائم قدراته و منصبه فيعيش حالة من الإحباط و الاكتئاب . و يفهم مما سبق أن كمية و حجم الأعمال الملقاة على عاتق الفرد تشكل تهديدا بتوليد الضغوط هذا من جهة ، و من جهة أخرى نجد أن الممارسات البيروقراطية تعقد الهياكل التنظيمية و بطء عثرات الاتصال يزيد من عبء العمل و يدخل العامل في متاهة عدم القدرة على مسايرة مجريات و متطلبات العمل ، الشيء الذي يشعره بعدم الأمان و عدم الطمأنينة على منصبه و مصدر دخله ، و بالتالي يشعره بتزايد ضغوط العمل على كاهله. "1"

*** خصائص الدور:** قصد بالدور تلك المهام المحددة التي يتعين على الفرد القيام بها ، بحيث بقدر ما تتسع الهوية بين الأدوار المتوقعة و المؤدات يزيد احتمال ظهور ضغوط العمل و ذلك على النحو التالي:¹

- غموض الدور: يقصد به الفرق بين ما هو مطلوب من الفرد القيام به و بين ما هو مفهوم لديه ، ومدى استيعابه لمسؤوليات وظيفته و بالتالي فإن الافتقار إلى المعلومات المتعلقة بالمهام ، الواجبات ، السلطات .

أما نتيجة تعقد الوظيفة أو عدم وجود وصف وظيفي واضح لها بسبب غموض الدور الخاص بالفرد ويكون مصدر الضغوط في العمل .

(1) يوسف لعجايلية: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية ، دراسة ميدانية بالمركز لاستعجالي لاستشفائي

الجامعي بعنابة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، الجزائر ، 2015، ص69.

(2) محمد عبد الفتاح الصيرفي: مفاهيم إدارية حديثة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2003، ص166.

- **صراع الدور:** يقصد به التعارض بين الواجبات ، الممارسات و المسؤوليات التي تصدر في وقت واحد سواء من الرئيس المباشر أو من تعدد التوجيهات عندما يكون للعامل أكثر من مشرف، مما يشعره بعدم الاستقرار بداخله في دوامة الشك حول الماهية الحقيقية لعمله فيقع بذلك في فخ ضغوط العمل مع عدم القدرة على الاستيعاب و التفريق بين المهام الموكلة إليه .

- يفهم مما سبق أن مدى إلمام العامل بمنصبه ،مهامه، مسؤولياته ،عمله من شأنه أن يزيد أو يقلل من الضغوط ، ذلك لأن الفرد الذي يكون على دراية جيدة بمهامه ، مسؤولياته ، صلاحياته ، يكون أداءه لعمله واضحا لا يشوبه غموض أو شك عكس العامل الذي لا يفرق بين حقه و واجبه ، بين صلاحياته و صلاحيات غيره فيجد نفسه يواجه صعوبات كبيرة في معرفة مهامه و التكيف مع واجباته الوظيفية و القيام بها على أكمل وجه .

✓ ب/ مصادر العمل المرتبطة بالمنظمة :

لقد اعتبرت الكاتبة " أنا مارغيلاس " بأن أهم مصادر الضغوط المهنية تصدر من المنظمة و ذلك إما نتيجة تطبيق سياسات عقيمة و فاشلة ، أو نتيجة عدم القدرة على الاتصال الفعال بين أعضاء التنظيم (بين الرؤساء و المرؤوسين) . "1"

ما يلاحظ أن المنظمة هي مصدر الضغوطات الممارسة على العمال من خلال سياستها و إجراءاتها المتبعة ، سواء كانت سياسات قمعية أو فاشلة فبغض النظر عن هذه الممارسات ، إلا أن نتائجها فائقة التأثير على العمال الذين يقضون فيها أوقات تفوق تلك التي يقضونها في منازلهم و بالتالي هم دائمي التأثير .

كما يرى "عامر خيضر الكبيسي" بأن المنظمة هي النتاج الكلي و محصلة جميع العوامل التي يتعرض لها الفرد و التي تسبب له ضغوط العمل بما تحمله من تنوع في القيم ، العادات و الاتجاهات و التي بمجرد تفاعلها تشكل ضغوطا متفاوتة .

(1) محمد عبد الفتاح الصيرفي : مرجع سبق ذكره ، 2003، ص166.

(2) أنا مارغيلاس : ترجمة خبراء دار الفاروق : كيف تقلل من الضغوط داخل أماكن العمل ، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، ط1، القاهرة ، 2009، ص-293-296.

من الرأي السابق يفهم كذلك أن المنظمة هي محصلة تفاعل العديد من العوامل البيئية التي يتعرض لها الأفراد في بيئة المنظمة الداخلية و التي تشمل تنوع القيم ،تنوع الاتجاهات و حتى العادات و التقاليد، كل هذه المتغيرات تؤثر على مواقفهم و سلوكياتهم ،و حتى علاقاتهم مع بعضهم البعض ، و كنتيجة لهذا التأثير تظهر العديد من الممارسات المصاحبة لتشكل الضغوط كالتهرب من تحمل المسؤولية ،تأجيل الأعمال ، نقص الإلتقان في العمل ، و غيرها من الممارسات الأخرى .

و من خلال ما سبق فإن أهم المصادر التنظيمية لضغوط العمل تتلخص فيما يلي :

❖ **غياب المشاركة في اتخاذ القرار:** عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات خصوصا تلك المتعلقة

بأعمالهم يعد تجاهلا لدورهم في المنظمة و إنقاصا من قيمهم لكونهم موردا بشريا يحتاج إلى التقدير و الاحترام ،ما يؤدي لإحباطهم و فقدانهم لقدرتهم على التحكم في أعمالهم ما يصيبهم بضغوط عمل و ردود فعل تزيد من معاناتهم .

يتضح أن المشاركة في اتخاذ القرار عنصر هام و أساسي لأي منظمة ، إذ تعد عملية حيوية و قلب المنظمة النابض ، وكما يقال المنظمة كل مركب من القرارات لابد أن يشارك جميع أعضاء التنظيم في هذه العملية ، ومشاركة العامل في اتخاذ القرار أو إعطائه الفرصة لإبداء رأيه و مقترحاته تعد بمثابة اعتراف له ، بالتقدير و الأهمية ، و لذلك فإن غياب المشاركة تدفع بالعمال الإحساس بالظلم و عدم الأهمية للمنظمة ، ما ينعكس سلبا على سلوكهم عموما.

❖ **ضعف الهيكل التنظيمي :** يقصد بالهيكل التنظيمي ذلك البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية

للعلاقات السائدة في المنظمة ، بما فيها تحديد المهام و الوظائف و خطوط السلطة و الاتصال . و عليه فإن الضغوط تظهر بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة غير مرنة لا تتواءم و التطورات الداخلية و الخارجية ، كما لا تسمح بتحقيق الأهداف و لا تتلاءم مع فرص النمو والترقية ، و بالتالي تفوض القدرات الإبداعية للعمال و تشكل عائق أمام عمليات الاتصال.

(1) محمد خيضر الكبسي: سيكولوجية التدريب ، الاستراتيجيات و التقنيات و الإشكاليات ، مركز الدراسات و البحوث ، ط1، الرياض، 2004، ص55.

❖ **نمط الإشراف و القيادة الإدارية :** القيادة هي فن التأثير على الأفراد لتنسيق جهودهم و علاقاتهم فهي وظيفة تشجع ميول الأفراد و حاجاتهم لتحقيق الأهداف المنشودة . "1"

تعتبر القيادة مصدرا لضغوط العمل عندما يتبع الرئيس أنماط قيادية مستبدة ، تتجم عنها تأثيرات سلبية تنعكس على نفسية العمال ، كذلك فإن الإشراف يلعب دورا أيضا في تنامي ضغوط العمل ، إذ أن المشرف الذي لا يهتم بعماله و يسعى لتهميش قدراتهم ، ولا يوفر لهم الدعم و المساعدة اللازمة في العمل و لا يحترم مبدأ المساواة و العدل يسهم بكون السبب وراء زيادة مستوى ضغوط العمل لدى عماله .

❖ **الإيصال :** إن قصور قنوات الاتصال في المنظمة يعرقل حركية انتقال المعلومات بين الأفراد و يشوهها ، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة ، كون أن الاتصال الواضح المنسق و المبني على الثقة يشكل عاملا مهما في تخفيض الضغوط في بيئة العمل . "2"

❖ **عدم التطور و الترقى الوظيفي :** إن التقدم في المسار المهني هو الهدف الذي يسعى لتحقيقه كل عامل إذ يثبت من خلاله قدراته و مهاراته و يشجع طموحاته ، لكن إذ لم تتح للفرد الفرصة للترقية و لتطوير مهاراته و تحسين مكانته و منصبه في المنظمة ، فإنه يصاب بالإحباط ،نقص الحماس ، ضغط الولاء للمنظمة التي تحقق له التطوير الوظيفي ، فتكون بضغوط العمل التي تعرقل مساره الوظيفي.

✓ ج/ مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة :

توجد عدة مصادر لضغوط العمل المرتبطة بالبيئة تم تصنيفها لعوامل تشمل :

🚩 **البيئة المادية للعمل (البيئة الداخلية):** يقصد بالبيئة الداخلية للعمل تلك البيئة المادية المكونة للعمل و التي تلعب دورا كبيرا في التأثير على العمال ، والتي تعد سببا في تكوين ضغوط العمل في المنظمات و تتمثل البيئة الداخلية في العوامل المادية المحيطة بالعاملين كالإضاءة ، الحرارة ،التكيف ، التهوية إضافة للعوامل المرتبطة بالصحة والسلامة ، إذ هناك قلق متزايد حول مدى توفرها في المنظمات و بالتالي تعد مصدر للضغوط و فيما يلي أهم هذه العوامل : "1"

(1) موسى اللوزي : التنمية الإدارية ، داروائل للنشر و التوزيع ، ط2، عمان ، 2002، ص230.

(2) حسين التهامي: السلوك التنظيمي في الإدارة ، التفكير الإبداعي و سيكولوجية القيادة و التعامل مع الآخرين في العملية الإدارية ، دار الكتاب الحديث ط1، القاهرة، 2013، ص143.

(3) محمد حسن خميس أبو رحمة : ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة ، الجامعة الإسلامية ن عمادة

✚ **الإضاءة :** يرى فرج الله طه في كتابه علم النفس الصناعي و التنظيمي أن الإضاءة الغير مناسبة تعدد سببا في زيادة ضغوط العمل ، و في ارتفاع معدلات الحوادث في أماكن العمل ، فلكي يقود الفرد بعمله لابد من توفر الإضاءة الجيدة المناسبة و التي تساعده على العمل بفاعلية ، و تختلف المهن في مدى حاجتها للإضاءة فمثلا تحتاج مهنة الجراحة إلى إضاءة عالية أكثر من مهنة المحاسبة.....الخ

و بالتالي فإن الإضاءة ، والتي قد تبدو أمرا في غاية البساطة إلا أنها تؤثر بدرجة كبيرة على أداء الأعمال خصوصا في المهن التي تتطلب الدقة العالية .

✚ **الحرارة :** تكون الحرارة مصدر لضغوط العمل سواء في حالة الزيادة أو النقصان حيث أن ارتفاع الحرارة في مكان العمل يتعدى التأثير النفسي للفرد إلى جانبه النفسي فيحس بعدم الراحة في العمل و ينخفض أداءه الوظيفي ، إذ أن تطرق الحرارة سواء من حيث الزيادة أو النقصان يدفع بجسم الإنسان إلى الشعور إما بالحرارة الملائمة هي 37 في الحالة العادية التي تعود عليها الفرد. "1"

✚ **سوء التهوية و الضوضاء :** تؤثر التهوية و الضوضاء تأثيرا كبيرا على المورد البشري و على سلوكه عموما ، إذ أن توفير الهواء الصحي في مكان العمل يساعد على الراحة ، أما في حالة انعدام التهوية تظهر المشاكل الصحية بين صفوف العمال و الاضطرابات العصبية و النفسية نتيجة إحساسهم بعدم الأمان ، ما يزيد من حدة ضغوط العمل .

كما يعد الضجيج مصدر للضغوط للتأثير السلبي الذي يخلفه على الوظائف العصبية ما يسبب الاضطراب الذي ينفر الفرد من أداء مهامه في بيئة عمل ، وعليه فإن مدى توفر تهوية مناسبة يتعلق أكثر بمكان العمل إذ أن مقر المؤسسة يلعب دورا في توفير مناخ عمل سليم و ملائم .

✚ **تصميم مكان العمل :** إن أفضل طريقة لتصميم مكتب أو مكان العمل هي تلك التي تأخذ بالحسبان خدمة راحة الفرد من توفير الحماية و الأمن و التحفيز على نموه و تطوره .

و عليه فإن ما عيب هذا الجانب ألا و هو حسن تصميم مكان العمل مع مراعاة الظروف المناسبة ، فإن معمل ضغوط العمل قد يتزايد نتيجة إحساس الفرد بجذواه و أهميته لدى المنظمة ، وتجدر الإشارة إلى أن المنظمات في الوقت الراهن تستعين بمؤسسات خاصة تستلم مهمة تهيئة أماكن عمل مناسبة.

(1) محمد حسن خميس أبو رحمة : مرجع سبق ذكره ، 2012، ص23.

البيئة الخارجية للعمل (البيئة العامة) :

تتمثل البيئة العامة للعمل في المتغيرات و العوامل الخارجية التي تلقي بظلالها لتؤثر على المنظمات كافة باختلاف حجمها و نشاطها ، ففي علاقة التأثير و التأثير تستورد المنظمات جل ما تحتاج إليه من موارد سواء كانت بشرية أو مادية من البيئة الخارجية في إطار ما يعرف باعتمادية الموارد في إطار علاقة تجمع بين المنظمة و بيئتها ، وبالتالي يكون لعوامل نتائج الأحداث الاقتصادية ، التطورات التقنية و التكنولوجية ، المناخ السياسي و الاتجاهات الاجتماعية و الثقافية التي قد تؤثر بصورة إيجابية أو سلبية على حده ضغوط العمل . "1"

✓ د/ مصادر ضغوط العمل المرتبطة بشخصية الفرد :

يقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك المتغيرات المتعلقة بالفرد و التي أدت إلى تكوين شخصيته كالعوامل الوراثية ، الجنس ، البيئة ، التي عاش و تربي فيها إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة بكل فرد ، والتي ساهمت في بناء شخصيته ، فكل هذا يشكل مصدرا قويا من مصادر ضغوط العمل لأنه من المعروف أن آثار العوامل الوراثية و البيئية تظهر في سلوك الفرد عندما ينقلها معه إلى بيئة العمل و تتصادم مع عوامل أخرى تسهم في زيادة الضغوط ما قد يؤثر على سلوكه عموما .
وتتمثل هذه المصادر في :

➤ **تأثير شخصية الفرد :** حيث أثبتت بعض الأحداث وجود شخصيات حيوية و حادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل و تسابق الزمن و عادة ما يحمل هؤلاء درجات عالية من التوتر و الضغوط أكثر من غيرهم . "1"

➤ **الأحداث الشخصية :** يتعرض الأفراد في حياتهم الشخصية لأحداث و تغيرات تسبب لهم قدر معين من الضغوط ، فنجد مثلا الصراع بين متطلبات الحياة الشخصية و المهنية بما فيها من نقص الدعم في المنزل لمشاكل العمل أو عدم الاعتراف بالصعوبات الشخصية في العمل من شأنه أن يساهم في خلق ضغوط العمل .

لذلك فالتأثير المتبادل بين الحياة الشخصية ، و المهنية تأثيرا كبيرا لا يمكن إنكاره .

(1) محمد عادل زايد : العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2006، ص107.

(2) غياث بوفلجة : بحوث في التغيير التنظيمي و ثقافة العمل ، دار القدس العربي ، ط1، وهران ، 2010، صص.21-25.

➤ **قلة ونقص القدرات و الخبرات :** تعد المهارات و الخبرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل ، إذ أن قلة التدريب و وضع العمال في مناصب غير مؤهلين للعمل فيها يجعلهم غير قادرين على التأقلم و التعامل مع وظائفهم فيمررون بحالات فقدان الثقة بالنفس و يشعرون بالضغوط تتراكم فوق كاهلهم شيئاً فشيئاً نتيجة توقعات الآخرين بما سينجزونه مع هدم قدرتهم على تحقيق تلك التوقعات.

✓ هـ/ مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالجماعات و العلاقات الإنسانية :

تمارس جماعات العمل ضغوطاً على أعضائها حتى يلتزمون بمعاييرها و قواعدها إذ تحمل في عضويتها أفراد بمختلف القيم و الاتجاهات و حتى تجعل كل هؤلاء الأفراد يدا واحدة ، فإنها تضغط عليهم في مكان العمل حتى يمتثلوا لأوامرها .

و لهذا نجد من يتكيف مع هذه الضغوطات ، و هناك من يقاومها ، فالفرد بمجرد التحاقه بالجماعة يبحث عن الانتماء و الأمان و يسعى لتكوين علاقات و توطيد الاتصال مع جماعات العمل لأجل نيل المساعدة اللازمة في العمل ، و لكن إذ ما تعرض الفرد للضغوط من قبلها انعكس ذلك على أدائه لعمله فيسعى لكسر تلك العلاقة . "1"

يفهم من هذه الفكرة أن الجماعة تعد مصدراً للضغط بما تمارسه من ضغوطات على أعضائها ، هذا الشكل من الضغوطات يتعدى الفرد ليشمل أعضاء الجامعة كافة ، و نتائجه تكون أكثر سلبية لأنها تدفع بالفرد الذي لجأ للجماعة لإشباع حاجاته الاجتماعية من انتماء ، و بناء علاقات إلى فرض قواعد و ضوابط عليه تحد من إطار حريته و تجعله يبحث عن حلول ، إما الانسلاخ من الجامعة أو التكيف مع ضوابط قد لا تتماشى مع قناعاته و أهدافه .

كما قد يكون انعدام التوافق سبباً في تكوين ضغوط العمل داخل الجماعة ما ينمي التنافس و الصراع الذي يخلق بدوره ضغوط عمل تزيد حدتها خصوصاً عند اتساع الفجوة بين قدرات الفرد و متطلبات الجماعة

(1) غياث بوفلجة : مرجع سبق ذكره ، 2010، ص.21-25.

(5) أسباب ظهور ضغوط العمل :

تتشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة ، حتى أنه يمكن القول أن أي عامل داخل العمل قد يكون مصدر للتوتر و القلق و يعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته و التي تؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر و القلق و ضغوط العمل ، و عليه يمكن تلخيص أسباب ضغوط العمل في : "1"

○ مشكلات تنظيمية :

من المصادر العامة للضغط المهني ، سوء النظام الذي يتسبب في تأخير القرارات المهمة ، و عدم قدرة الفرد في العمل على تحديد المسؤول اتخاذ القرارات ، والنقض المستمر في الإمكانيات المادية و الأجهزة الضرورية ، وعجز النظام عن وضع خطة محددة للإنتاج.

○ نقص الكفاءة المهنية :

إن نقص المهارة أو الكفاءة لدى عدد من العاملين في مجال عملك يضع حجم أكبر عليك أو على من لديه هذه المهارات ، أو عندما لا يتوقف تخصصات معينة لازمة لاستكمال المهام المهنية ، مثل تسجيل المكالمات التليفونية أو نقل المعدات أو إصلاحها أو الكتابة على الكمبيوتر ، فهذه المهام الإضافية يتحملها العاملون غير المعنيين بها إضافة إلى المهام الأصلية ، وربما يصلون إلى الشعور بعدم قيمة التخصص المؤهلين له أو إحساسهم بالإرهاق الجسمي و النفسي الذي يجعلهم غير قادرين على التركيز في المهام المهنية الأصلية.

○ ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة :

إن العمل لمدة كبيرة يصل بالفرد إلى حالة من الملل ، فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي يرتبط بتكوينه و يتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار و الليل ، و لا بد من وجود ساعات للعمل و ساعات للنوم ، حيث من المعروف أن عملية البناء تكون في قمتها في وقت معين ، وتختلف مستوياتها عبر فترات النهار و الليل ... و قد يشعر بعض الناس بسعادة في أول النهار و يشعر البعض الآخر بهذه الحالة في بداية الليل أو الظهيرة ... و هكذا . "1"

(1) قوراري حنان : مرجع سبق ذكره 2014 ، ص38.

○ عدم الاستقرار و فقد الأمن :

عندما يحدث عدم استقرار في القرارات و تغيير مستمر في السياسات ذلك في جمود و سلبية عند العامل ، فيقف عن التخطيط أو الالتزام بإجراءات معينة ... و يكون ذلك سبيلا لشعور الإنسان بالضغط النفسي .

أيضا ، حينما يتعرض العامل للتنقل المستمر من مكان إلى آخر أو من دور ذو مهام معينة إلى أدوار أخرى ، فيضطر إلى التعامل في كل مرة مع أناس مختلفين و خصائص شخصية متباينة ، هنا يقع العامل في حالة من فقد الأمن .

إن التغييرات الحادة في حياة الإنسان و إن كانت سارة تؤدي إلى نوع من الضغط النفسي و عندما تكون التغييرات حادة غير سارة تؤدي بالفرد إلى نوع من التهديد الذاتي المؤدي إلى الشعور بالضغط .

○ حمل العمل الزائد :

و مثال على حمل العمل الزائد دراسة يذكرها " شولتز " أجريت أواخر الثمانينات على عمال شركة فولفو لصناعة السيارات في السويد ، تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل كما يذكر " شولتز " دراسة أخرى أجريت أواخر الثمانينات أيضا يثبت أن طلاب الكليات الطب يشكون من نفس السبب و من الطبيعي أن يكون حمل العمل الزائد مصدر تأزم نفسي شديد ، لأن ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية و النفسية للفرد كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب و من ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية و النفسية للفرد ، كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب و من ذلك أن دراسة أجريت عن الأفراد الذين تصيبهم النوبات القلبية و هم في سن الرشد تبين منها أن 70% منهم يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا . "1"

○ الصلة بأفراد مضغوطين :

إن الاتصال بأفراد يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم و يمكن أن نطلق على هذه الفكرة عدوى انتقال الشعور بالانضغاط ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى و التذمر ينقل إلى الآخرين و كأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها .

(1) قواري حنان مرجع سبق ذكره ص38.

○ الظروف الفيزيائية للعمل :

يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالانضغاط و المشقة و هذه الظروف الفيزيائية تشمل الإضاءة الكافية أو الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو الشديدة الانخفاض هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو الأتربة أو غبار التعرض للأمراض المهنية. "1"

○ التطوير الوظيفي :

و هو يمثل سببا رئيسيا لضغوط العمل حتى و لو كان إلى الأفضل و ذلك لما يكتفيه من غموض و عدم تأكد و تهديد للمصالح المكتسبة للعاملين و تفتيت التنظيمات غير الرسمية و تقادم المعارف و المهارات ، فيتمثل عدم الأمان الوظيفي للفرد عندما يشعر بأنه مهدد بالفعل أو الاستغناء عنها كما أن الانحصار الاقتصادي و قلة الوظائف تزيد من هذا الشعور على الأفراد و أيضا زيادة البطالة و لذا فيمكن القول أن الشعور بالأمان ينتج عن شعور الفرد بأن عمله يدر عليه ربحا ثابتا غير متذبذب و لا متأثرا بأحوال أو ظروف معينة .

○ المسؤولية اتجاه الآخرين :

لما كانت المنظمة في حقيقتها عبارة عن نظام اجتماعي تكنولوجي بالغ التعقيد و تقوم على أساس التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض و تفاعلهم داخل الجماعات سواء الرسمية أو غير الرسمية ، فمن المتوقع أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغط في العمل منها :

- وجود شخصيات عدائية و مشاغبة في العمل .
- ارتفاع الكثافة الاجتماعية و افتقار الخصوصية في العمل .
- ضعف القيادة و عدم قدرتها على الدفاع عن مصالح الأفراد و الجماعة ، أو تسلطها عليه .
- التباين في المراكز داخل الجماعة .
- تفكك الجماعة .
- الفتور في المساندة الاجتماعية .
- تفشي الصراعات داخل الجماعات .
- ضغوط الجماعة و تباين معاييرها مع القيم التي يتمسك بها الفرد.

(1) قواري حنان مرجع سبق ذكره ص38.

(6) أنواع ضغوط العمل :

إن ضغوط العمل متعددة الأنواع ، مختلفة الأشكال و لكل نوع منها خصائصه و مواصفاته و طرق التعامل معه ، لذا فإن تحديد أنواعها يتم و فقا لعدة أسس و معايير رئيسية و هي كالتالي : "1"

1/ أنواع ضغوط العمل و فقا لمعايير الآثار المترتبة على حدوثها :

تصنف ضغوط العمل و فقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية :

أ - ضغوط العمل الإيجابية :

هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها و هي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لعمل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر ، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تخدير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد ، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج و انجاز المهام و تعمل على زيادة إحساسه بالإشباع و الرضا و القدرة على الاستعداد للاستجابة و التصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة و تساعده على التفكير و المحافظة على تركيزه في العمل و تمده الثقة و التفاعل بالمستقبل و تمنحه الإحساس بالمتعة و القدرة على التعبير على انفعاله و تزوده بالحيوية و الدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة .

ب - الضغوط السلبية :

هي الضغوط التي ترتب آثار سلبية على صحة الإنسان و نفسيته التي تتعكس بدورها على أداءه في العمل ، فهي تسبب انخفاضا في الروح المعنوية و الشعور بالتعب و الأرق و التشاؤم من المستقبل و يزداد تأثيرها على متخذي القرار .

كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع و رؤسائهم في قمة الهرم الإداري و من أهم آثارها ، أنها تؤدي إلى انخفاض المعنوية و تولد الارتباك و تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يشوش عليه و تسبب له الشعور بالأرق و ظهور الانفعالات و الإحساس بالقلق و تسبب له الضعف و التشاؤم من المستقبل .

(1) شيخاني سمير الضغط النفسي - طبيعته - أسبابه - المساعدة الذاتية - المداواة ، لبنان ن دار الفكر العربي ، ط1 ، 2012، ص14.

12/ أنواع ضغوط العمل وفقا لمعيار الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر و مدى تأثيرها على صحة الإنسان البدنية و النفسية :

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية : "1"

أ - الضغوط البسيطة :

هي ضغوط تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة و تكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص أو أشياء أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

ب - الضغوط المضاعفة :

هي ضغوط تستمر لأسابيع أو شهور أو حتى سنوات مثل : غياب شخص عزيز عن عائلة فترة طويلة نتيجة السفر أو الموت و ما شابه ذلك في الحياة إن في العمل ، فهناك حالات ينتج عنها مثل هذا النوع من الضغوط مثل : النقل أو التجديد و الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب .

ج - الضغوط المتوسطة :

هي ضغوط تستمر ساعات إلى أيام و تتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول غير مرغوب فيه .

13/ أنواع ضغوط العمل وفقا لمعيار عنف و شدة الضغط :

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية : "1"

أ - ضغوط شديدة القوة (كاسحة عنيفة) :

هي ضغوط هيكلية متصلة بنيان كيان المؤسسة ، و هي ضغوط طويلة الأجل ترتبط باستراتيجيات المؤسسة ، خاصة استراتيجيات النمو و التوسع و الاستمرار .

ب - ضغوط متوسطة القوة :

هي ضغوط تتصل عادة بسياسات و لوائح المؤسسة ، وهي بذلك تحكم العمل داخل المنشأة ، و تتسبب في تأثيرات متشابكة متداخلة تلقى بثقلها على العاملين لفترة متوسطة الأجل و إن كانت أقل وطأة من النوع الأول .

(1) شيخاني سمير مرجع سبق ذكره ص14.

ج- ضغوط هادئة موقفية :

هي ضغوط تتصل بالموافق اللحظية و اليومية للمؤسسة ، و التي تنشأ المعاملات اليومية و صراعات الأفراد و علاقاتهم بالرؤساء و المرؤوسين و الزملاء في إطار العمل اليومي لكل منهم و هي إلى ذلك ضغوط قصيرة الأجل غير دائمة تتصف بالفورية فهي تظهر فجأة و تختفي فجأة و لا تملك الاستمرار.

4/ أنواع ضغوط العمل وفقا لمعيار المصدر الذي أدى إلى حدوثها :

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية :

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية للعمل :

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة في مكان العمل مثل : ضعف الإضاءة و الضوضاء .

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :

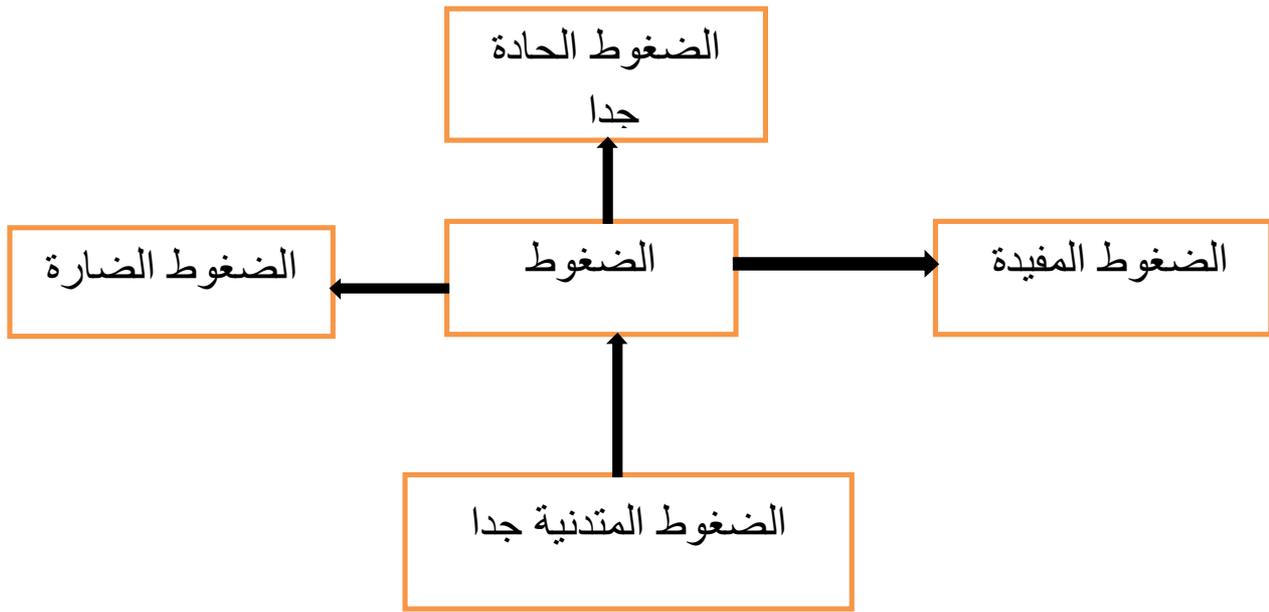
هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين المورد البشري داخل الموقع العمل مثل : الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو جماعات العمل أو الخلافات مع الرئيس المباشر .

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري :

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل: الاختلاف في الجنس في العرق و الديانة .

• حاول سيللي (seley) أن يميز بين أربعة أنواع رئيسية من الضغوط و هي : الضغوط الحادة جدا الضغوط القليلة جدا ، الضغوط المفيدة و الضغوط الضارة و الشكل رقم 2 يوضح هذه الأنواع الأربعة :

(1) شيخاني سمير مرجع سبق ذكره ص14.



الشكل رقم 02 : أنواع ضغوط العمل "1"

نلاحظ من الشكل أنه ليس كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة و نافعة بالنسبة للفرد و المنظمة التي يعمل بها الفرد ، و ذلك عندما تكون هذه الضغوط معتدلة ، حيث تعمل على تحفيز الفرد للعمل و النتائج مثل : النجاحات التي حققها الكثير من الأفراد في مجال الرياضة و التجارة و الدراسة حيث تمثل الرغبة في تحقيق النجاح .

نوعا من الضغوط ندفع الفرد لتحقيق أفضل النتائج ، غير أن هذه الضغوط إذا ما تجاوزت درجة معينة بحيث تكون حادة أو شبه غائبة في حياة الفرد بأنها تكون ضغوط هادئة .

و يرى أنه من الواجب على الفرد أن يقيم نوعا من التوازن بين أنواع الضغوط المختلفة لأن غياب مثل هذا التوازن يعتبر سببا رئيسيا في وقوع الكثير من الأفراد تحت وطأة الضغوط و أثارها السلبية.

(7) مراحل ضغوط العمل و آثارها على الأستاذ الجامعي :**1- مراحل ضغوط العمل :**

إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة و ضحاها ، و إنما هناك مراحل عدة لا بد أن يمر بها العامل او الموظف حتى يظهر عليه تلك الضغوط عليه ، حيث يرى أن الإنسان يمر أثناء تعرضه للمواقف الضاغطة لثلاث مراحل وضحاها "هانز سيلبي Hans Seley" على النحو التالي :

***المرحلة الأولى (الإندار أو التنبيه للخطر):**

يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يركبه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء يترتب عليها سرعة ضربات القلب و زيادة معدل التنفس و زيادة نسبة السكر في الدم و توتر العضلات .

***المرحلة الثانية (المقاومة):**

و بعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة ، وفيها يتناول الجيم إصلاح أي ضرر أو أذى نتج من الصدمة الأولى و يشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب و القلق و التوتر و يحاول الفرد مقاومة مسببات الضغط ، فإذا استطاع النجاح و التغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول .

***المرحلة الثالثة (الإنهاك):**

و تظهر هذه المرحلة إذ لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط ، و استمر يعاني منها فترة طويلة ، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة و مجهدة و تضعف وسائل الدفاع و المقاومة و يتعرض الفرد لأعراض الضغط مثل : الصداع و ارتفاع ضغط الدم و القرحة و الأزمات القلبية و تعتبر هذه المرحلة حادة و خطيرة و تشكل تهديدا لكل من الفرد و المنظمة ، فعقل و جسم الإنسان له حدود للتحمل و المقاومة و كلما زاد معدل تكرار الإنذارات و المقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا و إنهاكا في عمله و حياته و ازدادت قابليته للأمراض البدنية و النفسية.¹

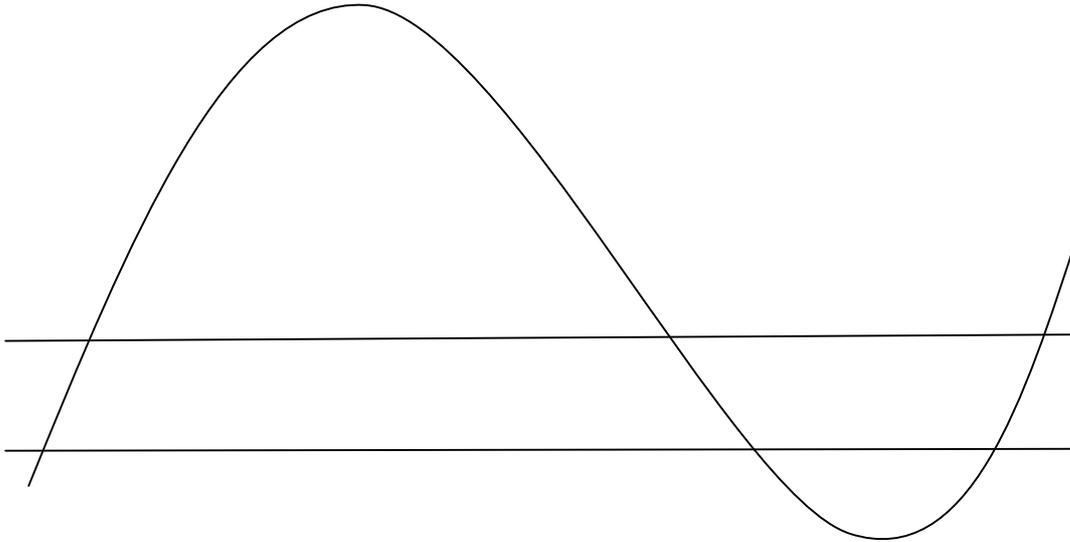
(1) حسن مصطفى عبد المعطى: ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، مكتبة زهراء ، الشرق ، ط1 ، القاهرة ، 2006، ص83.

و يوضح الشكل الآتي رقم (03) هذه المفاهيم بصورة مبسطة :

المرحلة الثالثة

المرحلة الثانية

المرحلة الأولى



المقاومة

الإنهاك

رد فعل اتجاه
الخطر

يتم التأكد مما إذا كان
التعرض لعوامل
الضغط يتوافق مع
التكيف تزداد المقاومة
لتجاوز المستوى
العادي.

يعقب التعرض المستمر
و المتصل لنفس عوامل
الاجهاد التي أصبح
الجسم متأقلماً معها في
النهاية تستنزف طاقة
التكيف.

يظهر الجسم التغيرات
الخاصة بالتعرض لعوامل
الضغط لأول مرة و تبدأ
مقاومته في الاضمحلال في
نفس الوقت.

الشكل رقم (03) : الأعراض العامة للتكيف

(1) حسن مصطفى عبد المعطى: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء، الشرق، ط1، القاهرة، 2006، ص83.

نلاحظ أن الفرد يتعرض لثلاث مراحل من ضغوط العمل و هي مرحلة التنبيه التي تبدأ فيها التوتر و القلق و عدم الاستقرار و ما يرافق هذه المرحلة من تغيرات فسيولوجية ، هنا يدفع الفرد لمقاومة التوتر و الخوف و التي تعبر المرحلة الثانية ، ويصل الفرد لمرحلة التعب و الإنهاك ، و تضعف قوته على المقاومة ، و قد يصاب الفرد بأمراض مزمنة نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل .
و قد طرحت أعمال سيلبي (Seley) هذه ثلاث نقاط تتعلق بالضغط النفسي يتعين على المديرين أخذها بعين الاعتبار :

✓ **أولاً :** هناك ردود فعل محددة اتجاه الضغط.

✓ **ثانياً :** هناك اختلاف في شكل ردود الفعل بين الأفراد يعزى ذلك إلى الفروق الفردية بين الأفراد في محيط العمل ، إضافة إلى نوعية و حدة الضغوط التي يتعرضون لها .

✓ **ثالثاً :** أن عقل الإنسان وجسمه و حدود لما يمكن احتمالها و مقاومته فقد يؤدي تكرار و استمرار حالات الضغط إلى زيادة قابلية الشخص للحوادث و الأمراض و السلوك المرتبكة و النتائج الأخرى التي قد تؤثر سلباً على أدائه التنظيمي .

و مما سبق نستنتج أن الفرد يتعرض لثلاث مراحل و هي : مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر ، حيث يجهز نفسه لمواجهة الخطر و التهديد ، أما المرحلة الثانية و هي مرحلة المقاومة حيث يحاول فيها الفرد إصلاح أي ضرر و مسببات الضغط ، أما المرحلة الأخيرة و هي مرحلة الإنهاك حيث تعتبر هذه المرحلة مرحلة خطيرة و حادة تشكل تهديداً لكل من الفرد و المنظمة .

2- آثار ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي :

إن أغلب الآثار المترتبة على ضغوط العمل ليست بالضرورة سلبية ، لأن هناك بعض الآثار الإيجابية للضغط التي تدفع الأستاذ نحو الإنجاز و التفوق و تكون حافزاً للتنافس و الدافعية ، وحل المشكلات فالضغط ظاهرة من ظواهر الحياة لكن الضغوط الحادة و المزمنة تؤدي إلى الإنهاك المهني ، كون مهنة التعليم ، تعتبر من المهن التي لديها مستوى عالي من الضغط و هذا لارتباطها بالجانب الاجتماعي ، و لقد توصلت العديد من الدراسات أن المهن ذات الصلة بالتفاعل مع المجتمع مثل التعليم و الخدمات الصحية و الاجتماعية تتضمن مستوى عالي من الضغط"¹

(1) طه عبد العظيم حسين : استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، مكتبة النهضة المصرية ، ط1، الأردن ، 2006 ، ص233.

و هناك نوعان من الضغط هما :

أ- آثار الضغوط المهنية على مستوى العمل :

- **الغياب و التأخر عن العمل :** ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض مستوى الولاء للمؤسسة و انخفاض مستوى الروح المعنوية و الأخر عن العمل من قبل الأساتذة ،زيادة الضغوط المهنية تؤدي إلى ترك العمل هروبا من الضغوط المختلفة ، يعود أساسا إلى عدم القدرة على التكيف مع بيئة العمل و قد يزداد الانسحاب عن العمل .

- **ضعف الاتصالات :** إن المستوى المرتفع من ضغوط العمل يؤثر على نمط و طبيعة الاتصالات بين الأفراد داخل المؤسسة ، وكلما ازداد غموض الدور و صراعه أدى ذلك إلى زيادة معدل الضغوط التي يترتب عنه تدهور الجانب العلائقي في المؤسسة و توكيد الكراهية و عدم الثقة و الصراع بين الزملاء كما أن توتر هذه العلاقات يترتب عنه انخفاض رضا الأساتذة الذي يظهر أحيانا في الغياب و عدم انتظام حضورهم اليومي و عدم إتقان المهنة.

- **اتخاذ القرارات الخاطئة :** إن اضطراب العلاقات في العمل و انسداد قنوات الاتصال بين الأساتذة يؤدي إلى عدم الثقة و عدم الموضوعية في اتخاذ مختلف القرارات المرتبطة بالعملة التعليمية، نتيجة تعرض الأستاذ لحالة عدم الاتزان و التوافق النفسي و عدم إيجاد الحلول للمشاكل المختلفة التي تواجه الأستاذ و بالتالي يتم اتخاذ القرارات بصورة خاطئة ، هذا ما يؤدي إلى نتائج سلبية وخيمة سواء على الفرد أو المنظمة بصفة عامة .

ب/ آثار الضغوط المهنية على مستوى الفرد :

الفرد هو المستقبل الأساسي و المباشر للضغوط المختلفة ، و تأخذ هذه الآثار صورا متعددة ، فقد تكون جسمية أو نفسية ، سلوكية ، معرفية و اجتماعية ، وقد تكون شاملة لهذه الجوانب ، فالضغوط تحدث تحولات في جسم الإنسان مرتبطة بتأثر الجهاز العصبي و زيادة الإفرازات الغددية التي تؤثر سلبا على صحة الفرد ، و تظهر مؤشرات الضغوط على شكل اضطرابات التي تتطور إلى أمراض خطيرة تسبب في الانقطاع الكلي عن العمل ، لكن هذه الآثار تتباين من فرد لآخر تبعا للفروق الفردية و اختلاف ظروف العمل و متطلباته و فيما يلي نشير إلى هذه الآثار المختلفة : "1"

(1) طه عبد العظيم حسين : مرجع سبق ذكره ص233.

ج/ الآثار النفسية السيكولوجية :

يترتب إحساس الفرد بتزايد الضغوط في العمل إلى حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على الفرد نذكر منها شعور الفرد بالحزن و الكآبة ، القلق ، عدم التركيز ، صعوبة في التعبير ، و هذه النتائج تكون معوقة جدا لأي مؤسسة تعليمية .

و لقد أثبتت كل من " هالم ستون " و " وورين " أن هناك علاقة بين حالة المزاج و وقوع الحادثة الضاغطة ، فالحوادث السارة تستدعي المزاج الإيجابي الذي يترجم الشعور بالمتعة و الحيوية و النشاط ، أما الحوادث المؤلمة تستدعي حالة من المزاج السلبي الذي يترجم عن طريق الشعور بالضيق و التعب الدائم .

د/ الآثار الفسيولوجية :

يتعرض الفرد بسبب الضغوط إلى مختلف الأمراض السيكوسوماتية و هي أمراض جسمية نفسية المنشأ ، باعتبار أن الضغط النفسي هو المسبب لها و يرجع ذلك إلى التغيرات المختلفة التي تطرأ على الجسم جراء المواقف الضاغطة و من أمثلة الأعراض ما يلي :

- أمراض الرئتين و الجهاز النفسي كالربو و صعوبات التنفس.
- أمراض الجهاز العضلي كألم الظهر ،توتر العضلات .
- أمراض الجهاز التناسلي كالبرود الجنسي .

و من أكثر الأعراض التي تظهر على الأساتذة تتمثل في :

- ألام الرأس ، فقدان الوزن ، ارتفاع ضغط الدم ، الالتهاب الفيروسي ، التعب المزمن ، اضطراب الجهاز الهضمي .

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله و إذا استمرت ازدادت عن القدر المعقول تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته و على المنظمة و هذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة ، لكن هذا لا ينفى أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة حيث أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد و عليه فإن للضغوط آثار سلبية و أخرى إيجابية.

(1) طه عبد العظيم حسين : مرجع سبق ذكره ص233.

(8) استراتيجيات إدارة ضغوط العمل :

يقصد باستراتيجيات إدارة ضغوط العمل مجموعة الأساليب و الطرق التي تساعد الفرد في تخفيف من حدة ضغوط العمل ، التي يتعرض لها في المنظمة التي يعمل بها وقد ازداد اهتمام الباحثين و الكتاب بدراسة العديد من السبل و الطرق من أجل التصدي لآثار ضغوط العمل حيث تفاوتت هذه الطرق في بساطتها و تعقيدها و واقعيتها ، لأن ضغوط العمل تعد مثل المرض ، وكلما اكتشفت مبكرا كان علاجه أسهل ، و إن اختيار الطريقة الأفضل لتعامل مع ضغوط العمل تتوافق أولا و أخيرا على المرحلة التي بلغتها حيث شدتها "1" .

و مدى تطورها و ذلك لأن المستويات العالية أو المتدنية من التوتر و القلق و التي تستمر فترات طويلة من الزمن تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء و تتطلب من إدارة الموارد البشرية التصرف و اتخاذ إجراءات بشأنها و بالطبع لن تكون إدارة الموارد البشرية مهتمة كثيرا بمستويات التوتر المتوسطة و ذلك لأن التوتر في هذه المستويات مفيد و يؤدي إلى تحسين الأداء .

و على ضوء ما قامت به إدارة بعض المنظمات تبني استراتيجيات مختلفة للتعامل مع ضغوط العمل ، فإنه يمكن تصنيف استراتيجيات ضغوط العمل إلى مجموعتين :

أولا : الاستراتيجيات الفردية :

و يقصد بها تلك الطرق و الأساليب التي يستطيع الفرد القيام بها بنفسه لتخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها ، و يرى الباحثون بأن الفرد يستطيع تجنب ضغوط العمل و التكيف معها بطرق و وسائل عديدة أهمها :

🏠 الفرع إلى الله :

إن الإيمان بالله و الفرع إليه يعتبر جزءا من العلاج الطبي و النفسي في مواجهة الهموم و الضغوط ، لهذا يجب على الفرد أن يتقي الله عز وجل أولا ثم يتوب إليه بالدعاء حين الاضطرار و الإكثار من الاستغفار و التوسل إلى الله عز وجل بالعمل الصالح.

(1) حسين حريم : السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد في المنظمات ، دارزهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1997، ص371.

الاسترخاء و التأمل :

على الإنسان أن يعلم كيف يسترخي و يبتعد عن المكان الذي يتواجد فيه القلق و المؤثرات الجسدية و النفسية و إذ قام المرء بذلك لمدة (15-20) دقيقة في اليوم ، فإنه يبتعد عن التوتر و القلق و يشير بالهدوء و الطمأنينة ، انخفاض معدل دقات القلب وضغط الدم و التشنج العضلي و تلتف من بعض آلام الظهر كما تعطي نتائج نفسية ملحوظة حيث تخفف من القلق و الانهيار مؤقتا .

الحمية و التمارين الرياضية :

تساعد الحمية و التمارين الرياضية على الحفاظ على اللياقة البدنية للإنسان و من قواعد الحمية المفيدة الابتعاد عن الأملاح و الدهون الدسمة و تناول الخضار و الفواكه الغنية بالفيتامينات ، فالغذاء الجيد يساعد الجسم على تلقي آثار التوتر و مقاومة آثاره الضارة على الصحة ، كما أن التمارين الرياضية كالسباحة و الهرولة و ركوب الدراجات و الخيول تساعد على التخفيف من مستويات التوتر لدى الإنسان و توصف التمارين الرياضية غير المجهدة من الأطباء على الغالب لتساعد على انتظام ضربات القلب و تفريغ الهموم و المصاعب و الابتعاد على ضغوط العمل ، و تبين من خلال البحث العلمي أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية يوميا بانتظام يظهرون أعراضا مرضية أقل من الذين لا يمارسون .²

القبول و الدعم الاجتماعي :

إن فقدان المساندة الاجتماعية في بيئة العمل يزيد من التوتر و بشكل معاكس فإن وجود الأصدقاء و الأقارب و الزملاء يساعد على تفريغ شحن الهموم و المتاعب و التنفيس عن النفس في حالة زيادة التوتر ، لذلك فإن توسيع نطاق القبول و الدعم الاجتماعي يدعم مواقف الإنسان النفسية و يخفف من الآثار الضارة للتوتر .

إدارة الوقت :

لا يعرف كثيرون من الأفراد كيف يتحكمون و يستغلون الوقت بشكل مفيد و فعال و الفرد الذي لا يعرف كيف يدير و ينظم وقته يحقق ضعف ما يحققه شخص آخر لا يعرف كيف يدير وقته ، ومن أهم المبادئ إدارة الوقت ما يلي :

(1) حسين حريم : مرجع سبق ذكره ص371.

(2) جان ستورا : الإجهاد أسبابه وعلاجه ، ترجمة : أنطوان الهاشم ، منشورات عويدات ، بيروت ، 1997، ص112.

الإسترخاء و التأمل :

على الإنسان أن يعلم كيف يسترخي و يبتعد عن المكان الذي يتواجد فيه و المقلمات و المؤثرات الجسدية و النفسية و إذ قام المرء بذلك لمدة (15-20) دقيقة في اليوم ، فإنه يبتعد عن التوتر و القلق و يشير بالهدوء و الطمأنينة ، انخفاض معدل دقات القلب وضغط الدم و التشنج العضلي و تطف من بعض آلام الظهر كما تعطي نتائج نفسية ملحوظة حيث تخفف من القلق و الانهيار مؤقتا .

الحمية و التمارين الرياضية :

تساعد الحمية و التمارين الرياضية على الحفاظ على اللياقة البدنية للإنسان و من قواعد الحمية المفيدة الابتعاد عن الأملاح و الدهون الدسمة و تناول الخضار و الفواكه الغنية بالفيتامينات ، فالغذاء الجيد يساعد الجسم على تلقي آثار التوتر و مقاومة آثاره الضارة على الصحة ، كما أن التمارين الرياضية كالسباحة و الهرولة و ركوب الدراجات و الخيول تساعد على التخفيف من مستويات التوتر لدى الإنسان و توصف التمارين الرياضية غير المجهدة من الأطباء على الغالب لتساعد على انتظام ضربات القلب و تفريغ الهموم و المصاعب و الابتعاد على ضغوط العمل ، و تبين من خلال البحث العلمي أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية يوميا بانتظام يظهرون أعراضا مرضية أقل من الذين لا يمارسون .²

القبول و الدعم الاجتماعي :

إن فقدان المساندة الاجتماعية في بيئة العمل يزيد من التوتر و بشكل معاكس فإن وجود الأصدقاء و الأقارب و الزملاء يساعد على تفريغ شحن الهموم و المتاعب و التنفيس عن النفس في حالة زيادة التوتر ، لذلك فإن توسيع نطاق القبول و الدعم الاجتماعي يدعم مواقف الإنسان النفسية و يخفف من الآثار الضارة للتوتر .

إدارة الوقت :

لا يعرف كثيرون من الأفراد كيف يتحكمون و يستغلون الوقت بشكل مفيد و فعال و الفرد الذي لا يعرف كيف يدير و ينظم وقته يحقق ضعف ما يحققه شخص آخر لا يعرف كيف يدير وقته ، ومن أهم المبادئ إدارة الوقت ما يلي :

(1) حسين حريم : مرجع سبق ذكره ص371.

(2) جان ستورا : الإجهاد أسبابه وعلاجه ، ترجمة : أنطوان الهاشم ، منشورات عويدات ، بيروت ، 1997، ص112.

- ذكر و تحديد الأنشطة و المهمات التي على المرء أن يؤديها يوميا .
- وضع أولويات و أفضليات لهذه الأنشطة و المهمات حسب أهميتها و ضرورتها.
- جدولة الأنشطة و المهام و تحديد الأوقات لأنها حسب هذه الأولويات .
- حسن الاستفادة من دورة الإنسان اليومية و أداء المهمات و الأنشطة الأكثر إلحاحا خلال فترة الدورة التي يكون فيها يقضا و منتجا .

العلاج النفسي :

هناك طرق عديدة على الاحتفاظ بحالة من المصلحة الجيدة عند أناس واقعون تحت الضغط الوظيفي ، ألا أن إمكانات المقاومات النفسية الفردية قد لا تستطيع مواجهة الصعوبات اليومية التي يتعرض لها الأفراد ، فمن الضروري عند حدوث القلق أو الانهيار عند الأفراد أو ظهور بعض الاضطرابات الجسدية أن يلجأ هؤلاء الأفراد إلى الأطباء المحللين و المعالجين النفسيين للعلاج.

الفكاهة :

تشير بعض الدراسات و الأبحاث أن الضحك يساعد على تجنب و تخفيف الضغوط التي يواجهها الناس ، كما أن البعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق و ضغوط متزايدة .

ثانيا : الاستراتيجيات التنظيمية :

و يقصد بالاستراتيجيات التنظيمية بأنها مجموعة من الطرق و الأساليب التي تستطيع المنظمات القيام بها لضبط و تخفيف ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد و جماعات التنظيم و من بين هذه الوسائل و الأساليب التي تتبعها المنظمات في هذا المجال ما يلي : "1"

تحسين عمليات الاختيار و التعيين :

تعد عمليات الاختيار فعالة حين تحقق انسجاما و مواعمة بين سمات الشخص و بين متطلبات الوظيفة و يجب أن يعطي اهتماما لنمط السلوك A و نمط السلوك B من الأشخاص حيث بين سابقا بأن نمط الشخصية A أكثر ملائمة في الأعمال التي تتطلب مجهودا و طاقات كبيرة ، بينما يلائم نمط الشخصية B الأعمال التي تتطلب دراية و حكمة . "1"

(1) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1986، ص.ص 420-421.

أعادة النظر في تصميم الأعمال :

تبين أن هناك وظائف يعاني العاملون فيها من ضغوط عمل مرتفعة فإنه يجب إعادة النظر في تصميم الأعمال بما يساعدهم على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية بحيث تعطي شاغلها مسؤوليات ومعنى استقلالية و تغذية عكسية و مشاركة أكبر في اتخاذ القرارات .

تحسين الاتصالات :

تساعد الاتصالات الفعالة على توضيح المهمات و المسؤوليات و الأدوار بالتالي تقلل من غموض الأدوار ، و تعارضها مع بعضها البعض ، كما بينا سابقا فإن الأدوار الغامضة و المتعارضة تزيد من عدم التأكد و الغموض و بالتالي تؤدي إلى القلق و التوتر و يمكن أيضا استخدام الاتصالات بشكل إيجابي بحيث تزيل الإدراكات السلبية من أذهان المرؤوسين لتحل محلهم إدراكات إيجابية حول سياسة و أهداف المنظمة و قياداتها .

إيجاد مناخ تنظيمي للأفراد :

إن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يعتبر من أهم الوسائل المتبعة في علاج مشاكل الضغوط مثل : إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى إشراف أو دمج وظائف بالإضافة إلى توفير مناخ ملائم يتيح للأفراد أكبر قدر ممكن من الانفتاح و المشاركة و اللامركزية .

أساليب المشاركة في اتخاذ القرارات :

إن إشاعة نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال المشاركة في اللجان أو برامج الشكاوي أو من خلال تفويض السلطات للمرؤوسين يخفف من شعور الموظفين بالغرابة و ضغوط العمل و يحفزهم على أداء أعمالهم بدافعية أكبر .

تحسين ظروف العمل المادية :

تشكل ظروف العمل المادية من ضوضاء و أنوار و حرارة و رطوبة و أجهزة و معدات و غيرها مصدرا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما أرادت المنظمات تكامل جهودها في سبيل الحد من هذه الضغوط و توفير البيئة الملائمة لمنتسبيها .

(1) أحمد ماهر ، مرجع سبق ذكره ص 420-421.

تحسين في نظام الحوافز و تقييم الأداء :

يجب على أي منظمة أن تضع نظم الحوافز لأفراد التنظيم و تعيد النظر فيها من فترة إلى أخرى و أن تضع معايير موضوعية في عملية تقييم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم لغاياتها و أهدافها .

تصميم نظم تدريب متطور :

على المنظمة أن تقوم بوضع برامج تعليمية و تدريبية و إرشادية لمساعدة الأفراد و إقناعهم بوجود معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها . و يرى الباحث أن تدريب الموظف على وظيفته يؤدي إلى زيادة كفاية أدائه و تنمية قدراته مع التعامل على المشاكل الخاصة بالعمل .

إدارة ثقافة المنظمة :

إن إدارة ثقافة المنظمة تقتضي أن تقوم الإدارة بتحديد أهم القيم التنظيمية السائدة فيها من أجل أن تخلق نوعا من التوافق بين هذه القيم و قيم الأفراد العاملين لتضع جزءا من قيمهم و سلوكهم .

إتباع سياسة الديمقراطية الإدارية :

تعد هذه من أفضل الاستراتيجيات المتبعة في امتصاص الضغوط التنظيمية لأنها تنتج للفرد منافسا شرعيا للحديث عما يدور بنفسه و عما يحس به و تستخدم هذه الإستراتيجية طرائق أهمها :

- التمثيل في مجالس الإدارة في المنظمات التي لها مجالس الإدارة .
- المشاركة في الاجتماعات المشتركة و الدورية لمناقشة أهم المعوقات و المستجدات في العمل .
- الاستقصاء بالبريد أو البحث الميداني الداخلي بالمنظمة .
- إتباع سياسة الباب المفتوح .
- اللقاءات الاجتماعية و الثقافية كالمباريات الرياضية و الثقافية و معسكرات العمل و إقامة الاحتفالات السنوية بمناسبة نمو المنظمة .⁽¹⁾

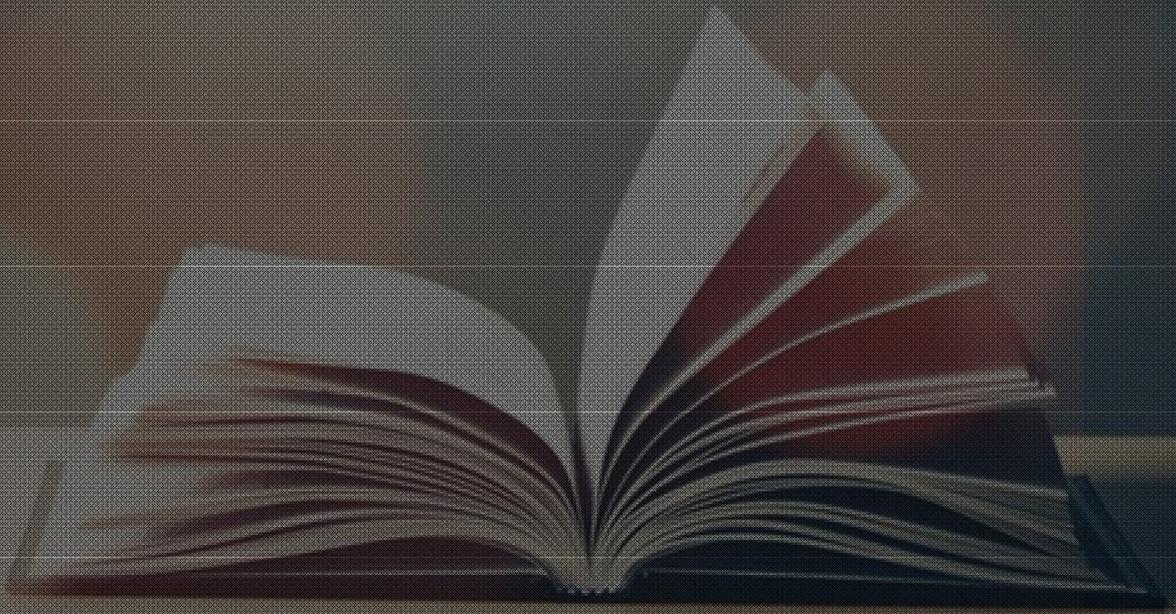
(1) أحمد ماهر ، مرجع سبق ذكره ص420-421.

(9) الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي :

- تلعب الجامعات دورا أساسيا في تحضير و تطوير المجتمعات و تحقيق وظائف بنجاح و على اعتبار أستاذ الجامعة ركن أساسي فيها يتطلب الأمر البحث عن المعوقات التي تواجههم و العمل على الحد منها و من أهم المعوقات : "2"
- نقص المراجع و هي أخطر المشكلات التي تواجه الباحثين و العلماء فمن الضروري أن تتوفر لهم المراجع العلمية الحديثة و الدوريات المتخصصة في مكتبة علمية مرتبة و منظمة ، تتوفر فيها الخدمة المكتبية الإلكترونية و سهولة الاتصال بمركز المعلومات الخارجية عبر الشبكات الإلكترونية .
 - البيروقراطية و أثرها على عمل أساتذة الجامعة ، حيث يعامل الأستاذ الجامعي في بعض الجامعات و الكليات معاملة الموظفين .
 - قلة المجالات العلمية لنشر بحوث الأساتذة فالنشر العلمي في حد ذاته حافز لمزيد من البحث و التجريب و الإنتاج العلمي .
 - قلة حضور المؤتمرات و الندوات العلمية و لأسباب و إجراءات متعددة منها قلة الاهتمام بالندوات و المؤتمرات و انعدام التشجيع من قبل إدارة الجامعة و عدم إعطاء حوافز و تسهيلات الأساتذة الراغبين في حضور هذه المؤتمرات و اللقاءات العلمية .
 - عدم الاستفادة من بحوث الأساتذة ، فالبحوث التي تعد من الباحثين و المشرفين تنتهي إلى رفوف المكتبات و إدراج المكتبات و إدراج المكاتب .
 - الاعتماد على أبسط أساليب التدريس التقليدية ، كالتلقين و المحاضرة و عدم تطوير المقررات الدراسية لملاحقة التطورات العلمية السريعة .
 - بطء الاستجابة لتطوير النظم الجامعية ، فلكل من هذه الأنظمة خصائص و ما يصلح لجامعة أو كلية ربما لا يصلح لأخرى .

- العبء التدريسي الكبير معوق للبحث العلمي ، فزيادة عدد ساعات التدريس يعتبر عقبة أمام البحث العلمي ، فأستاذ الجامعة لا يستطيع أن يعطي من وقته الكثير من أجل البحث ، فمعظم وقته يمضيه في تحضير المحاضرات و تصحيح الاختبارات و يتابعون الأوراق البحثية لطلابهم و هذا يستهلك الوقت الكثير و الجهد الكثير و منه ينصرف هذا الأخير عن البحث العلمي ، إضافة إلى التنقل للتدريس الكبير الناتج عن تزايد أعداد الطلبة الجامعيين .
- لا أحد ينكر تأثير الأزمات الاقتصادية و الانفجار المعرفي و العلمي و تأثيرات العولمة على نظام التعليم خاصة الجامعي ، فهذا يؤثر على كفاية أستاذ الجامعة .
- عدم استقرار فلسفة التعليم العالي و الجامعات .
- نقص كفاءة الملتحقين بالجامعة من الطلاب و الطالبات .
- نقص وسائل التدريس في الجامعات و ازدياد الأعباء الملقاة على عاتق أستاذ الجامعة و ذلك باستغراق كامل وقته في إعداد الامتحانات و عقد اللجان و تصحيح الامتحانات و مراقبة أعمال اللجان البيداغوجية.
- على الرغم من أهمية القطاع التعليمي في المجتمع و بالأخص مهنة الأستاذ الجامعي ، إلا أنه كغيره من القطاعات التي تعاني من عدة صعوبات تؤرق الأستاذ عائق في التقدم و التطور و النهوض بمهنة التعليم .
- و من أهم الصعوبات التي يواجهها الأستاذ داخل الجامعة نقص المعدات التكنولوجية التي تواكب العصرنة و التطور ، إضافة إلى الاعتماد على أساليب قديمة كتلقين المحاضرات للطلاب ، عدم النزول إلى الميدان و الاعتماد على ما هو نظري فقط و غياب الجانب التطبيقي و غيره من الصعوبات ، لذلك على الوزارة التحسين من الخدمات الجامعية للارتقاء بمهنة التعليم و تقديم ما هو أفضل.

المبحث الثاني
الضغط المهني
عند الأستاذ الجامعي



المبحث الثاني

الضغط المهني عند الأستاذ الجامعي

- تعريف التعليم العالي .
- تعريف الأستاذ الجامعي .
- سمات و خصائص الأستاذ الجامعي .
- أهم أدوار الأستاذ الجامعي .
- المشروع الجزائري مهام الأستاذ الجامعي .
- مهام و مسؤوليات الأستاذ الجامعي .
- مصادر الضغط المهني عند الأستاذ الجامعي .
- الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل .
- خلاصة الفصل .



.||

(1) تعريف التعليم العالي :

التعليم العالي يأتي في قمة الهرم التعليمي، فهو آخر مرحلة من مراحل التعليم التي يمر بها الفرد و أرقاها و التي تكسبه مؤهلات و مهارات عالية ، تساعده فيما بعد في الحصول على وظيفة ، كما تمنحه أيضا مكانة اجتماعية مرموقة .¹

التعليم العالي هو آخر المراحل التعليمية التي يمر بها الإنسان ، حيث أنه في المراحل السابقة تلقى معارف و معلومات عامة و شاملة ، و بعد دخوله للجامعة فإنه يتخصص في مهنة معينة حيث يتلقى معلومات تخوله لنيل وظيفة معينة تساعده في حياته بعد توجهه إلى الحياة العملية للبحث عن مهنة تتناسب مع ما تم تعلمه خلال مساره الدراسي و تسمح له بتحقيق مكانة اجتماعية لائقة.

(2) تعريف الأستاذ الجامعي :

يعرف "بران" الأستاذ الجامعي بأنه مختص يستجيب لطلب اجتماعي يتحكم إلى حد ما في المعرفة و كذلك المعرفة العلمية .

نشير إلى القول بأن مهمة الأستاذ الجامعي مزدوجة ، حيث عليه أن ينقل إلى طلابه المعارف و العلوم التي أنتجها من سابقه ، كما أن عليه أن ينتج معرفة جديدة تمنح ذلك المنقول نوعا من التجديد و التلويح ، و قد يصل الأمر إلى حد نقص الكثير من الأفكار و المقولات السابقة و هدمها ، حيث أن من طبيعة الفكر أن يهزم الفكر و المعرفة التي لا تنمو و تفقد مصداقيتها و فعاليتها.

(3) سمات و خصائص الأستاذ الجامعي :

أ- **سمات مهنية :** و تتمثل في: التمكن العلمي ، المهارة التدريسية ، عدالة التقويم و دقته ، الالتزام بالمواعيد ، التفاعل الصفي مع الطلاب ، مناقشة أخطاء الطلاب دون تأنيبهم أ و إحراجهم.

ب- **سمات و انفعالية :** و تتمثل في : الاتزان الانفعالي ، حسن التصرف في المواقف الحساسة ، المرونة التلقائية و عدم الجمود.

(1) سليم مزهود : الثراء اللغوي الجديد لمصطلح(كوفيد) من خلال سياقاته الدلالية، مجلة مصداقية ، مجلة 3، العدد 3 الجزائر، 2021، ص77.

ج- سمات اجتماعية و ثقافية : و تتمثل في : النظام والدقة في الأفعال و الأقوال ،العلاقات الإنسانية الطيبة (التواضع و الصداقة و الروح الديمقراطية) القيادة ، التعاون ، التمسك بالقيم الدينية و الخلقية و التقاليد الجامعية ، المظهر اللائق ، احترام الآخرين ، الاقتناع بمبدأ التعددية السياسية .

- و عليه فعلى الأستاذ الجامعي أن تتوفر فيه مجموعة من السمات مثل التمكن العلمي من المادة التي يدرسها و بعض المهارات العلمية و التعليمية تساعده في التواصل مع الطلاب بشكل جيد ، كما تمنحه مكانة و مستوى يتناسب مع الدور الذي يقوم به في المجتمع .

أ / الخصائص الشخصية :

- التحلي بقدرات و مهارات التفكير العلمي و اتجاهاته .²

- الالتزام في سلوكه مع الآخرين بأخلاقيات دينية حتى يكون قدوة صالحة لطلابه في أقواله و أفعاله.

- التمتع بالصحة الجسمية و النفسية التي تؤهله للقيام بوظائفه المختلفة .

الاحتفاظ بكم انفعالي مناسب ، لا يدع فرصة للغضب أن تملكه ، و لا يقدم أحكاما سريعة للمواقف المختلفة

- الثقة بالنفس و التحمس لتنفيذ العمل .
- الإخلاص في العمل و انجاز الأعمال و المسؤوليات بجدية و اهتمام .
- و يضيف " أحمد علي غنيم و صبرينة مسلم اليحيوي" صفات شخصية أخرى مثل :
- قوة الشخصية .
- الطلاقة اللفظية و القدرة على التعبير .
- تقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.
- القدرة على اتخاذ القرارات العقلانية الرشيدة .
- إدراك المسؤولية الملقاة على عاتقه .

(1) حمزة الأحسن : الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم ، مراسلة ميدانية في البليدة و تيبازة ، جامعة مولود معمري، تيزي وزو-الجزائر، مجلة العلوم النفسية و التربوية ،2015، ص196.

(2) خلد عيادة مرجع سبق ذكره ص53-54.

- و يضيف "فؤاد العاجز" أيضا صفة الالتزام بخصائص التعليم الجيد مع مراعاة شروطه و التي منها :
- الانتقال من السهل إلى الصعب و من البسيط إلى المركب ، و من الخاص إلى العام و من المعلوم إلى المجهول و من المحسوب إلى المعقول .
 - القدرة على عمل الأبحاث العلمية بشكل سليم بما يخدم الجامعة و المجتمع .
 - حرص الأستاذ الجامعي على التطوير الذاتي ، و مواكبة التطورات العلمية و الاستفادة منها .
- إضافة إلى الخصائص العلمية التي يجب أن تتوفر في الأستاذ الجامعي ، كذلك يجب أن تتوفر في الأستاذ مجموعة من الخصائص الشخصية التي تمنحه هيبة و مكانة كالتحلي بالمسؤولية ، الطلاقة اللفظية على التعبير ، تعتبر من أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في الأستاذ كذلك الثقة بالنفس و التحمس في العمل حتى يكون قدوة للطلاب للاقتداء به و يصبح حافز يشجع الطلاب للتفاني في العمل .

ب / الخصائص الأكاديمية و العلمية :

- أن يكون متمكنا في مجال تخصصه واسع الاطلاع ، غزير المعرفة قادر على ربط العلم بالمجتمع .
- قادر على جمع المعلومات و تفسيرها و تحليلها .
- أن يكون عالما بقواعد البحث العلمي .
- أن يكون له القدرة على إدراك المشكلات التي تحتاج إلى البحث و الدراسة .
- القدرة على التخطيط و الإعداد الجيد للمحاضرة بطريقة مناسبة لخصائص طلابه .
- القدرة على الاستخدام الجيد للوسائل التعليمية المتماشية مع روح العصر و التقدم العلمي .
- إلمامه بأساليب التقويم المختلفة .
- القدرة على مراعاة الفروق الفردية بين طلابه .
- أن يكون على كفاءة عالية في توطيد العلاقات السليمة مع زملائه و طلابه .
- المشاركة في القيادة الفكرية للمجتمع ، و تتمثل في نشر المعرفة من كتب و مجلات تتناول قضايا اجتماعية و سياسية و اقتصادية ، و أيضا من خلال المحاضرات و الندوات العلمية التي تتناول قضايا المجتمع بصفة عامة .

(1) خلد عيادة مرجع سبق ذكره ص53-54.

- لمشاركة في دورات و برامج التنمية المهنية ، فمن واجب كل أستاذ في مجال تخصصه تنمية معارفه و مهاراته كي يواكب مستجدات العصر .
- المشاركة في الاستثمارات و الدراسات التي تفتح قنوات الاتصال بين الجامعة و المؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية في المجتمع.
- توجيه أبحاثه و أبحاث طلبته خاصة طلبة الدراسات العليا لحل المشكلات التي يعاني منها المجتمع ذات الصلة بتخصصه و يضع لها الأولويات و الاتصال بالجهات المهتمة من خارج الجامعة .
- التفاعل مع المجتمع الجامعي و المحلي و التعرف على طاقته و مشكلاته ، إذ يجب أن يمتاز الأستاذ الجامعي بالنشاط و التفاعل مع كل الطاقات الأكاديمية و الاجتماعية في الحياة الجامعية مع الطلبة و موجهها لهم خارج قاعات الدرس.
- و يضيف "محمد حسن حمادات" في إطار جودة الأستاذ الجامعي كمدخل مناسب لزيادة فعالية هذا الأخير مجموعة من الخصائص أهمها :
- أن يكون قاضيا عادلا في حكمه على مدى مساهمة و جهود الطلاب و مقيما جيدا لأعمالهم.
- أن يكون طبييا يشخص احتياجات و رغبات و مشاكل التعلم و أساليب اكتسابه المعلومة.
- أن يكون مؤمنا بمبدأ التعلم العميق رافضا لمبدأ التعلم السطحي .
- أن يكون مهتما بتطوير نفسه عندما تتاح له الفرصة .
- أن يكون ذا صدر رحب في تقبله النقد البناء و يعمل على تحسين قدراته و مهاراته.
- و عليه فإن الأستاذ الجامعي يجب أن تتوفر فيه مجموعة من السمات و الخصائص الشخصية و العلمية و التي تؤهله للقيام بدوره داخل الجامعة تتمثل في سمات مهنية ، انفعالية و اجتماعية ، أما فيما يخص الخصائص الشخصية كالثقة بالنفس و القدرة على التعبير بطلاقة ، إضافة إلى الخصائص الأكاديمية و العلمية كالتمكن العلمي من التخصص ، القدرة على مراعاة الفروق الفردية و غيرها من الخصائص.¹

(1) خلد عيادة مرجع سبق ذكره ص53-54.

(4) أهم أدوار الأستاذ الجامعي :

*** التدريس :** ينتظر من الأستاذ الجامعي أن يدرس عددا معيناً من المواد و أن يكون ملماً كاملاً بموضوع كل واحد منهم ، كما ينتظر منه أن يقدم للطلبة معلومات حديثة في المادة و صحيحة و ملائمة لأهداف التدريس المحددة سلفاً، يتضمن هذا العمل عدداً من المهام أهمها :¹

- التحضير و الإلقاء و التقويم و الإرشاد ، و يمثل في الجامعات التي تسمى جامعات التدريس العمل الرئيسي ، و من الممكن أن يأخذ وقتاً كبيراً من وقت الأستاذ ، كما أن أنظمة تقويم الأساتذة الجامعيين كثيراً ما تعتمد على الكيفية التي ينجز بها هذا العمل .

و يذكر "بشير معمريّة 2007" أن التدريس المهمة الأساسية للأستاذ الجامعي تتضمن عدة مهام هي :

- التخطيط لإعداد الدروس و إلقائها .

- تأليف الكتب في التخصص الذي يدرسه الأستاذ .

- تطوير مناهج التدريس في التخصص الذي يدرسه .

- العمل في اللجان البيداغوجية .

- إتقان اللغة التي يدرس بها .

و تحقيقاً للدور التعليمي لأستاذ الجامعة ، على الأستاذ حسب "سكران 2001" القيام بما يلي :

- تشجيع الطلاب على المناقشة و الحوار الهادف و إعطائهم حرية التعبير عن آرائهم و أفكارهم .

- تدريبهم على مهارات النقد لطرح الفكر و الواقع الاجتماعي .

- العمل على غرس القيم العلمية كقيم التحقيق و الدقة و الموضوعية و العقلانية و الأمانة العلمية .

- رعاية الطلاب و توجيههم من خلال الإرشاد الأكاديمي و الإشراف .

- التوجيه الفكري للطلاب من خلال مناقشتهم فيما يحملونهم من أفكار و توعيتهم بالتيارات و الأفكار

الهدامة .

و مهام التدريس تحتوي و تشمل على الكثير من النشاطات أهمها تحضير الدروس و التخطيط لتنفيذها ،

متابعة تنفيذها و تقويمها ، إعداد الامتحانات و تصحيحها ، الإشراف على أعمال الطلبة و إرشادهم

(1) العياشي بن زروق : الرضا الوظيفي و دافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي و الجامعي ، أطروحة مقدمة نيل درجة دكتوراه دولية في علوم التربية ، جامعة الجزائر، 2008، ص. 15-16.

و توجيههم و هذه النشاطات تتطلب مصادر و وسائل و تقنيات و تقوم على مواصفات معينة و تتطلب جهود كبيرة بيئة تعليمية مناسبة ، مما يجعل من هذه المهمة الرئيسية مهمة شاقة للأساتذة ، خاصة في ظل الظروف المادية و المعنوية و الاجتماعية التي يعيشها الأساتذة داخل و خارج الجامعة .

*** البحث العلمي :** وظيفة البحث العلمي من أهم الوظائف الأساسية للأستاذ الجامعي ، فهي الوظيفة الثانية بالنسبة له بعد وظيفة التدريس ، لذا من الضروري قيام الأستاذ الجامعي بإجراء البحوث و تطوير المعرفة ، فالأستاذ الجامعي يؤهل للبحث العلمي ، ولا يؤهل للتدريس ، فمهنته الأساسية توسيع المعرفة و إثراء الحضارة القومية و الإنسانية .¹

- إن من أهم ما يميز التعليم الجامعي عن التعليم الثانوي و المهني و غيره هو اقترانه بالبحث العلمي ، فإذا انتفى هذا الشرط بانصراف الأساتذة عن البحث و قلت إنتاجيتهم لأي سبب من الأسباب .

- و يحدد تعدد من الباحثين و مهام البحث العلمي للأستاذ الجامعي في النقاط التالية:

- التدريب على البحث العلمي و أساليبه و يتحقق أثناء إعداد درجتي الماجستير و الدكتوراه.
- التأليف في ميدان البحث و تقنياته .

الاستمرار في ممارسة البحث و الإنتاج العلمي و نشره في ميدان تخصصه .

حضور حلقات البحث التي تنظم لصاح الباحثين المبتدئين و المشاركة في تنشيطها .

- ممارسة الإشراف العلمي على درجتي الماجستير و الدكتوراه.
- قراءة موضوعات الطلبة في البحث العلمي و إعطائهم توجيهات و إرشادات في البحث .
- حضور الملتقيات العلمية الوطنية و الدولية التي تنظم في ميدان التخصص و المشاركة فيها بحثيا .
- القيام بالأبحاث الفردية و المشاركة في الأبحاث الجماعية النظرية و التطبيقية .
- القيام بالبحوث لنقل التكنولوجيا و النظرات العلمية الحديثة مع تطويرها و تطبيقها اجتماعيا .
- التزام الباحثين بتأليف الكتب و نشر المقالات

إن مهمة البحث العلمي الوظيفة الثانية للأستاذ الجامعي ، عن غيره مما يمارسون مهنة التعليم ، و لكن أداء هذه المهمة التي تميز الأستاذ الجامعي عن غيره مما يمارسون مهنة التعليم ، و لكن أداء هذه المهمة يشهد عزوف و قصور من طرف الأساتذة لأسباب متنوعة ، مما جعل هذه المهمة تنتهي عدد كثير من الأساتذة بالانتهاء من شهادة الدكتوراه.

(1) خالد عليمات مرجع سبق ذكره ص40-41.

* **خدمة المجتمع** : خدمة المجتمع هي الوظيفة الأساسية الثالثة للأستاذ الجامعي أو هي الوظيفة التي تحقق بالوظيفتين السابقتين للتدريس و البحث ، وهي الوظيفة التي تركز عليها المجتمعات الحديثة في تقييم دور الجامعة ، و خدمة الأستاذ للجامعة تعتبر مهمة طبيعية و قيادية إذ يقع على عاتقهم مهمة تثقيف الأجيال التي يتوقف عليها مصير الأمم و التي تكون صاحبة الأدوار المهمة .

و عليه أساندة الجامعة يتطلب منهم مساهمة في خدمة المجتمع المدني ، و أن يكون لهم دور أكبر في هذا الإطار كونهم يمثلون مؤسسات تعليمية تحتل أعلى السلم التعليمي.

و يعتبر الأستاذ الجامعي الأداة الفعالة التي تؤدي بالجامعة إلى الاطلاع بمسؤولياتها و حمل رسالتها الرامية إلى خدمة المجتمع .

و يؤكد "مقداد 2004" ، أن المطلوب من الأستاذ الجامعي أن يساهم في خدمة المجتمع و تقديم كل أشكال المساعدة له و من أهم الأدوار :

- تقديم النصيحة و الاستثمارات لأفراد أمتة و الطلبة خاصة.
- المشاركة في الندوات و المحاضرات و الملتقيات و النشاطات العامة و الخاصة في المجتمع.
- المشاركة الكتابية بالمقالات في الصحف و المجلات و الدوريات .
- المشاركة الإعلامية في القنوات المختلفة المسموعة و المرئية .
- تقوية إحساس المجتمع المحلي بدور الجامعة و أهميتها كمؤسسة علمية تربية ، مما يشجع المجتمع العمل على مساندة الجامعة لتحقيق أهدافها .
- رئاسة اللجان و الجمعيات و المؤسسات .

و يحدد " الفتلاوي 2008 " المسؤوليات الاجتماعية للأستاذ الجامعي في ظل المتغيرات الدولية في المجالات التالية :

✓ مسؤولية اتجاه طلابه و تشمل التدريس و التقويم و الإرشاد و التوجيه و الإشراف على بحوث الطلاب و دراساتهم.

✓ مسؤولياته اتجاه المؤسسة التي يعمل بها ، و تشمل العمليات الإدارية بما في ذلك الاشتراك في اتخاذ القرارات ، و المشاركة في اللجان و الهيئات العلمية .

✓ مسؤولياته اتجاه المجتمع المحيط به ، وتشمل الخدمة المؤسسات ذات العلاقة في المجتمع المحلي ، ونشر الثقافة وتقديم الاستشارات و إجراء الدراسات و الأبحاث التي تتناول قضاياهم المجتمع .

✓ مسؤولياته اتجاه نفسه و مكانته في مهنته و تشمل سعيه نحو رفع مستوى تأهيله ذاته مهنيا من خلال الاطلاع و البحث و حضور المؤتمرات .

ويرى "حسن عبد الزبيدي 2008" أن الأستاذ الجامعي عليه مسؤوليات كبيرة في بناء مجتمع

المعرفة من تلك المسؤوليات ما يأتي :

○ المحافظة على مرتكزات المجتمع و ثوابته .

○ المحافظة على هوية المجتمع .

○ تشجيع التفكير و الإبداع في كل الميادين .

○ قيادة الإصلاح .

○ إجراء البحوث النظرية و التطبيقية .

○ تحسين جودة أدائه التدريسي .

○ الاعتماد على خطط دراسية تواكب التطورات و المستجدات الحديثة .

○ التنوع في طرائق تدريسه .

○ تعليم الطلاب أصول البحث العلمي و خطواته .

○ تشجيع الطلاب على حرية اختيار الموضوع و المشكلات و طرق حلها .

○ تعامله مع الطلاب قائم على احترام المتبادل .

و يوضح "الفتدوي 2008" أيضا إن مسؤولية الأستاذ الجامعي في خدمة المجتمع جزء لا ينفصل

عن مسؤولية في خدمة الإنتاج العلمي و في خدمة الطلاب و خدمة المهنة بل أن خدمة للعلم و الطلاب

هي من أهم الخدمات التي يقدمها للجامعة والمجتمع و من لك نجد :

➤ أداء الأستاذ الجامعي أخلاقيات المهنة أساس في خدمة طلاب و خدمة البحث العلمي و خدمة

المجتمع .

➤ المحافظة على ممتلكات الجامعة لأن ذلك يعد إسهاما في المحافظة على المال لعام

➤ إقامة علاقات مع رؤسائه و مرؤوسيه و زملائه على الاحترام المتبادل و التعاون المستمر حرصه المستمر على تطوير ذاته فإن في ذلك تطوير لامة و المجتمع .

➤ حرصه على ضبط الامتحانات و ضبط تقويم الطلاب للجامعة يسهم في نشر لثقافة العدل و الأمانة بما يعد بالنفع على الطالب و الجامعة و المجتمع .

و يقدم " بشير معمرية 2007 " مهام خدمة الأستاذ الجامعي و المجتمع إلى مجالين ، داخل الجامعة و خارج الجامعة و يتضمن كل مال مجموعة من الهام و هي كالآتي "1".

✓ **داخل الجامعة :** المشاركة في إلقاء المحاضرات في التخصص العلمي و المشاركة في لندوات الثقافية و الفنية .

✓ **خارج الجامعة :** القيام بالبحوث التطبيقية التي تعالج مشكلات لمجتمع و تقديم الخبرة و المنشورة إلى المؤسسات التي تطلبها ، المشاركة في الندوات العلمية التي تنظم القطاعات غير الجامعية ، الإسهام في لدورات التكويني لتكوين الإطارات ، تأليف الكتب في الميدان التخصص تكون موجه للمثقف العلم ، الترجمة و نقل المعارف في ميدان التخصص من اللغات الأجنبية إلى اللغات الوطنية .

خدمة المجتمع المهمة الثالثة الأستاذ الجامعي في أقل الوظائف أهمية لدى الأساتذة الجامعيين ، في اهتمام الأستاذ الجامعي بالتدريس بالدرجة الأولى و بالبحث العلمي و إغفال لدوره في خدمة المجتمع ظاهرا و جليا ساهمت فيه عوامل متعددة .

و تعد مهنة التدريس من أهم الوظائف التي يقوم بها الأستاذ الجامعي إلى جانب وظيفة البحث العلمي و القيام بدراسات و بحوث تساهم بدرجة كبيرة في تقدم التعليم و الارتقاء به ، إضافة إلى اكتساب معلومات جديدة و التوصل إلى نتائج علمية تقدم البحث العلمي.

(5) المشروع الجزائري و مهام الأستاذ الجامعي :

حدد المشروع الجزائري مهام الأستاذ الجامعي بما يلي :

* يقدم بتدريس حجم ساعي أسبوعي قدره 2 ساعة للمبتدئ و تسع ساعات و نصف و تشمل حتما درسين غير مكررين.

* المشاركة في أشغال اللجان التربوية و مراقبة الإمتحانات

(1) هيجان عبد الرحمن بن أحمد : ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1988 ص 297

- * تصحيح نسخ الامتحانات و المشاركة في أشغال المداولات .
- * تحضير الدروس و تحديثها و تأطير رسائل الليسانس و الماستر .
- * المشاركة بالدراسات و الأبحاث في حل المشاكل التي تطرحها التنمية .
- * تنشيط أشغال الفرق التربوية التي يتكفل بها.

(6) مهام مسؤوليات الأستاذ الجامعي :

حسب " أحمد ابراهيم 2005" و " رشوان 2006" مهام و مسؤوليات الأستاذ الجامعي تتمثل فيما يلي :

- ❖ التعليم و التدريس .
 - ❖ تهيئة مناخ الحرية و الديمقراطية .
 - ❖ تثقيف الطلاب .
 - ❖ التخطيط للنشاط و الإشراف عليه .
 - ❖ تدريب الطلاب على البحث و عن المعرفة .
 - ❖ تنمية المهنية الذاتية .
 - ❖ تقويم التعليم و نمو التلاميذ و الطلاب .
- و حددت إحدى الندوات العربية الأستاذ الجامعي مهام و أدوار هي كالاتي :
- رعاية الطلبة فكريا ة تربويا مما يضمن تنشئه جيل مؤمن بالمبادئ الإسلامية و أهداف الأمة العربية و مستقبلها في بناء المجتمع العربي
 - الإشراف على البحوث و الرسائل الجامعية .
 - القيام بالتدريبات النظرية و العلمية و التطبيقية و الميدانية و تطويرها .
 - إجراء البحوث العلمية الأساسية الهادفة لخدمة خطط التنمية القومية .
 - الالتزام بعد ساعات العمل الأسبوعية التي تحددها تعليمات الجامعة .
 - العمل في المراكز أو المكاتب الاستشارية التابعة للجامعة

(1) صيفور سليم : واقع التنمية و علاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذة التعليم الجامعي في الجزائر ، أطروحة ، دكتوراه جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2015، ص 73 ص 74 .

و يجد " بدر نادر علي و آخرون 2003" الأدوار المستقبلية للمعلم الجامعي العربي في ضوء تحديات الواقع و رؤى المستقبل في الآتي :

1. أدوار مرتبطة بالثقافة العربية : تتركز على ترقية اللغة العربية و الهوية .
2. أدوار مرتبطة بالمجال السياسي: قائمة على الحوار و المناقشة و احترام الرأي الأخر و حرية الغير .
3. أدوار مرتبطة بالمجال التقني التكنولوجي: تتركز على استخدام مصادر المعرفة الحديثة .
4. أدوار مرتبطة بالمجال البحث : مرتكز على طرق البحث و منهجيته و تدريب الطلبة عليه .
5. أدوار مرتبطة بالمجال الديني : يرتكز على تدعيم الثقافة الدينية عند الطلبة .
6. أدوار متعلقة بالمجال الاجتماعي : قائمة على بناء علاقات و اتصال فعال مع طلبة و مجتمعه .
7. أدوار متعلقة بالمجال النفسي: يراعي الفروق الفردية و مهارات التفاعل و توفير فرص التعبير و تحديد مهام الأستاذ الجامعي الجزائري حسب مرسوم تنفيذي رقم 08-130 مؤرخ في 03 ماي 2008 في الآتي :

-إعطاء تدريس نوعي مرتبط بتطورات العلم و المعرفة التكنولوجية و الطرق البيداغوجية و التعليمية و مطابقة المقاييس الأدبية و المهنية .

-المشاركة في إعداد المعرفة و ضمان نقل المعارف في مجال التكوين الأولى و المتواصل .
-كما وضح القانون الخاص بالأستاذ الجزائري أدوار إضافية مثل مساعدة الطالب في عمله الشخصي (تنظيم و تسيير جدول توقيته و تعلم وسائل العمل الخاصة بالجامعة) ، مساعدة الطالب في أداء عمله (التوثيق ، التحكم في الآلات البيلوغرافية و استعمال المكتبة) ، مساعدة الطالب على اكتساب تقنيات و التكوين الذاتيين ، و لقد حدد القانون بالتفصيل مهام كل رتبة من رتب الأساتذة الجامعيين .

و من خلال ما تم التطرق إليه نستنتج أن دور الأستاذ الجامعي لم يعد تقتصر على تلقين المعلومات لطلاب ، بل أصبح أدواره تتعدد و تنتوع ليوافق التحديات الحالية و المستقبلية لهذا العمر ، و يواكب التطور التكنولوجي و العولمة و الخوض في ميادين متعددة كمجالات التربية و الاجتماع و السياسة و الاقتصاد و غيرها .

(7) مصادر الضغط المهني عند الأستاذ الجامعي :

أصبحت العديد من المؤسسات على اختلاف طبيعتها تعاني من تزايد معدلات ضغوط العمل ، إذ شملت مهن كثيرة من بينها مهنة التدريس ، حيث يواجه الأستاذ الكثير من الظروف و الصعوبات التي تجعله غير راضي عن عمله ، مما يؤدي إلى معاناة نفسية تتمثل في القلق ، التوتر ، تدني الدافعية ، و هذا ما ينعكس سلبا على أداء رسالته على أكمل وجه و من بين هذه الضغوط نذكر ما يلي :

* أن الأستاذ موضع الملاحظة و المراقبة من جهات عدة من الطلاب و من الموجهين و من الإدارة و يستحيل عليه إرضاء هذه الأطراف جميعا .

* تزامم قاعات الدراسة بالطلاب و هذا الازدحام يستهلك جزء كبير من الطاقة النفسية و الجسمية بحيث يقل عطاءه في العملية التعليمية و ينصرف غالبية جهده إلى أعمال روتينية.

* في كثير من الأحيان يخيب الطلاب أمل الأساتذة ، بعد أن يبذل الأستاذ الجهد في الشرح و التوضيح ثم يجد الطلاب غافلين أو متغافلين مما يشعر الأستاذ بالإحباط.

* الالتزامات و القيود التي تفرض على الأستاذ أن يكون بمثابة النموذج الذي يحتضي به الطلاب ، حيث يتوحد الطلاب شعوريا أو لا شعوريا بأساتذتهم و يكسبون منهم سواء عن قصد أو غير قصد الأساليب السلوكية المختلفة .

* حيث توصل "كوبر و ستورا" إلى تبيان ثلاث مصادر للضغوط المهنية و هي :

- العلاقات التنظيمية.

- قرارات الإدارة العليا.

- تطبيق الاستراتيجيات الجديدة .

- كما توصلت دراسة "باهي سلامي 2007" ، إلى تبيان مصادر رئيسية للضغوط المهنية لدى

المدرسين في ثلاث محاور هي :

. مصدر ضغوط أعباء المهنة .

. مصدر الضغط السياسة التعليمية .

. مصدر ضغط المكانة الاقتصادية .

(1) يوسف جوادي : مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة ، جامعة منتوري ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم علم النفس ، و الترسة ، قسنطينة، 2006، ص 117، ص 118.

من خلال اطلاعنا على الأسباب التي تولد الضغط عند الأساتذة تبين لنا أن العوامل الأساسية في حدوث الضغط عند الأساتذة متمثلة في شعوره بتحمل المسؤولية من قبل الإدارة بالإضافة إلى أعمال روتينية ، حيث تجد أن طبيعة العمل تعتبر عامل ضغط لدى الأساتذة لما تتطلبه من واجبات و مهام .

(8) الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة كما أن العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه السياسات بطرق مختلفة و لا يمكن للمنظمات أن تحتوي المشاعر الناجمة عن هذه الإدراكات المختلفة و بالرغم من هذا فيمكن للمنظمات أن تمارس بعض السياسات التي من شأنها أن تعالج أو أن تمنع ضغوط العمل في :

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم :

إن المخالفات التي يقع فيها عنها الكثير من المديرين في ممارساتهم اليومية ، عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم ، تسبب كثير من الضغوط النفسية لمروؤوسيهم ، فتحمل الآخرين مسؤولية الخطأ في أداء العمل دون إعطائهم السلطة المناسبة للقيام بهذا العمل هو مثل ذائع في أوساط الأعمال المختلفة ، كذلك الحالة بالنسبة لفقدان الفرد السيطرة و الرقابة على أولئك الناس الذين يشرف عليهم ، لذلك فإننا يمكن أن نقول أن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد، يمكن أن يشبع حالة من الانضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الوظيفية الأدنى .

- تصميم وظائف ذات معنى :

تفقد الكثير من الوظائف معناها و قيمتها للعديد من الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف ، أي لذة و متعة في أداء العمل و ينقلب العمل إلى روتيني ممل ، كما تفقد الوظائف معناها و أهميتها من انعدام حرية التصرف فيها أو عدم القدرة على أداء عمل متكامل في الوظيفة ، أو عدم القدرة في التأثير على عمل الآخرين أو عدم الحصول على معلومات كاملة عن الأداء و الإنجاز في العمل أو عدم احتياج الوظيفة إلى الخبرات و مهارات متنوعة و عليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم و إعادة تمهيد الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى و أهمية و يتحقق ذلك من خلال ضمان قيام الوظيفة بالعديد من الأنشطة و المهام ، كما تتيح مقدارا مناسباً من السلطة للأداء و تتطلب مهارات و خبرات تمثل تحديد الشخصية الفرد و تقدم معلومات للفرد على مدى تقدمه في الإنجاز و غيرها ."¹

(1) هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض 1988 ص 408.

- إعادة تصميم هيكل التنظيم :

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف و العلاقات و السياسات و الإجراءات ، و يؤدي هذا التغيير إلى إلقاء المزيد من الضغوط و الإجراءات ، و يمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط ، فمثلا إضافة مستوى تنظيمي جديد ، أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير ، يمكنها أن تحل كثير من المشاكل و يضاف إلى ذلك إمكانية توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات و إعادة تصميم الدورات المستندية و النظر في حجم أعباء العلم الملقاة على عاتق الأقسام و الوظائف ، و النظر في هيكل المقررات الوظيفية الذي يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية .

- نظم المشاركة في اتخاذ القرارات :

يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن البعد عن المراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغبرة و ضغوط العمل ، و يفيد المديرين أن يشعروا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات و من أمثلة نظم المشاركة اللجان و برامج الشكاوى و برامج المشاركة في الأرباح و الملكية المشتركة و تشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيهيم .

- الكشف عن مسببات ضغوط العمل :

يمكن للمدير أو أخصائي في شؤون الأفراد من خلال تيقظهم و حساسيتهم للعمل أن يكشفوا وجود بعض مسببات الضغوط النفسية للعمل . و في واقع الأمر يمكن أن نقول أشياء كثيرة من حولنا يمكن أن تسبب هذه الضغوط سواء لأسباب إنسانية أو جسمانية أو كيميائية موجودة في العمل ، فقد يكتشف أحد المديرين أن الضوضاء الموجودة في المكتب مرؤوسيه تسبب التوتر و الضغوط لبعضهم البعض و قد يكتشف أخصائي الأمن الصناعي أن الأبخرة المتصاعدة من بعض المواد أثناء تخزينها تسبب قلق و اضطراب العاملين بالمخازن و قد يلاحظ رئيس أحد المصانع أن مشرفي خط الإنتاج يشعرون بتعارض و نزاع بين أوامر رؤسائهم المباشرين و تعليمات أخصائي الأمن و أخصائي الرقابة على الجودة و التعرف على هذه المسببات تمكن المديرين على الأخص الأخصائيين في إدارة الأفراد إيجاد حلول لها .

(1) محسن الخيضرى ، الضغوط الإدارية، الظاهرة الأسباب، العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1995، ص115.

- الأنشطة العلاجية في مناخ العمل :

تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمل على سلوك عاملها في إنشاء أنظمة علاجية لتخفيض هذه الضغوط عن كاهل العاملين ، و من هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي و اجتماعي للعمل و تخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية و حجرات للتركيز و الاسترخاء و قد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة و غريبة في هذا المجال فقد أشأوا حجرة تسمى "حجرة السلوك العدواني" « Aggrissive Histility Room » تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة إلى الأشخاص مصدر الضغوط) و على الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ مشاعره النفسية السيئة .

و من هنا نستنتج أنه يمكن للمنظمات أن تدرك الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته ، التي تؤدي إلى ضغوط العمل لتمارس بعض الطرق أو السياسات لعلاج أو منع ضغوط العمل بالشكل الذي يتوافق مع أهدافها .

(1) محسن الخيزري ، مرجع سبق ذكره، ص115.

خاتمة الفصل:

أصبحت العديد من المؤسسات على اختلاف طبيعتها تعاني من تزايد معدلات ضغوط العمل ، إذ شملت مهن كثيرة من بينها مهنة التدريس ، حيث يواجه الأستاذ الجامعي الكثير من الظروف و الصعوبات التي تجعله غير راضي عن عمله ، مما يؤدي إلى شعوره بالضغط ، و من بين العوامل التي تتسبب في حدوث الضغط شعوره بالمسؤولية ، إضافة إلى أعمال روتينية ، حيث أن طبيعة العمل تعتبر عامل ضغط لدى الأساتذة الجامعيين لما تتطلبه من واجبات و مهام .

الفصل الثالث :
أساسيات الرقمنة في
القطاع التعليم العالي



المبحث الأول
الإطار المفاهيمي للرقمنة
في قطاع التعليم العالي



المبحث الأول

الإطار المفاهيمي للرقمنة في قطاع التعليم العالي

- تمهيد .
- مفهوم الرقمنة .
- نشأة الرقمنة .
- أسباب و مبررات الرقمنة .
- أهمية الرقمنة و أهدافها .
- خصائص الرقمنة .
- أنواع الرقمنة .
- آثار الرقمنة .



تمهيد :

يعتبر قطاع التعليم العالي من بين القطاعات التي تبنت إستراتيجية و سياسة من أجل عمرنة هذا القطاع ، وهذا بإدخال آلية الرقمنة في مختلف الوظائف التي يقوم بها من أجل تطوير التعليم العالي و البحث العلمي و السرعة و المرونة في أداء المهام و الارتقاء بالجامعة لمواكبة زمن العصرية.

1. الإطار المفاهيمي للرقمنة في قطاع التعليم العالي :

1) مفهوم الرقمنة :

أ- تعريفات حول الرقمنة :

لقد تعددت التعريفات و التصورات التي تتداخل حول بعضها البعض عند تناول موضوعات رغم الكل يعرفه حسب ما جرى تخصصه و الزاوية التي ينظر المرء إليها ، نذكر فيما يلي أبرز التعريفات حول الرقمنة :

- عرفها "تاييلور" بأنها تمثل الفرق البتات BTS و هي كل ما ليس له لون أو حجم أو وزن و يستطيع السفر في سرعة الضوء و يعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات.

- أما "سشلومن" تعرفه على أنها مصطلح أشمل مما يقابله عند البعض الآخر و هو مصطلح المسح الضوئي حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب .¹

- يعرفها "دوج هوجز" على أنها عملية إجراء التحويل للمحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزياء تقليدي مثل : مقالات ، كتب ، دوريات إلخ إلى شكل رقمي .²

- يعرفها "عبد الهادي 1999" إنها عملية تحويل التي تتم للوثائق من الشكل التقليدي المطبوع إلى الشكل الإلكتروني بما فيها عملية النشر الإلكتروني .

- أما "فراج 2004" استخدام مصطلح الرقمنة و التحول الرقمي كمقابل للمصطلح الإنجليزي Digitilization عرفها أنها عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي من أجل معالجته بواسطة الحاسب .

- عند "الهنداوي زينهم 2006" عرف مصطلح الرقمنة معناه حسب السياق الذي يستخدم فيه كما يلي :

➤ **الرقمنة في الحوسبة** : تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجته بواسطة الحاسوب.

وحسب بعض القواميس فقد تم تعريف الرقمنة كالاتي :

➤ **قاموس "أودلس"** : عرف الرقمنة على انها عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل

الرقمي من أجل التمكن من معالجتها بواسطة الحاسب الآلي.

(1) نجلاء ، أحمد يس : الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2012، ص. ص 16-17.

(2) بريزة ، بوزعيب ، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية و التنمية الإدارية ،

➤ القاموس "الموسوعي للمعلومات و التوثيق" : عرفت على أنها عملية إلكترونية لإنتاج الرموز

الإلكترونية أو الرقمية من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية .

- نستنتج من التعريفات السابقة أن الرقمنة هي عملية تحويل بيانات أو وثائق أو نصوص مطبوعة من أشكالها التقليدية إلى الشكل الرقمي مع إمكانية تخزينها و معالجتها بواسطة الحاسوب ، و الاطلاع عليه في أي وقت .

ب - تعريف الرقمنة في التعليم العالي :

عرفت الرقمنة في التعليم العالي بعدة طرق مختلفة نذكر منها :

- الرقمنة في قطاع التعليم العالي تشير إلى إدراك التغيير التنظيمي من خلال دوره القائم على التكنولوجيا الرقمية و نماذج الأعمال التي تهدف إلى التحسين من أداء المؤسسة ومن تقديم خدمة الزبائن أحسن و في هذه الحالة الطالب هو الزبون .²

- يقصد بها كل ما يستخدم في مجال التعليم العالي من تقنيات المعلومات و الاتصالات و التي تستخدم بهدف تخزين ، معالجة ، استرجاع و نقل المعلومات من مكان إلى آخر ، مما يعمل على تطوير و تجويد العملية التعليمية بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي و برمجياته ، تقنية شبكات الإنترنت كالكتب الإلكترونية ، قواعد البيانات ، الموسوعات ، الدوريات ، المواقع التعليمية ، البريد الإلكتروني و التعليم عن بعد.³

(1) نجلاء ، أحمد يس : مرجع سبق ذكره 17.

(2) صلاح الدين ، ثامري ، رولامي عبد الحميد ، أهمية رقمنة التعليم في الجامعات لتعزيز جودة تكوين التعليم العالي ، منصة مودل نموذجاً، ص5.

(3) عبد الباقي عبد المنعم ، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مناهج المواد التجارية و بالتعليم الثانوي، مؤتمر دولي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتطوير التعلم قبل الجامعي ، مصر ، 2007، ص6.

ج - نشأة الرقمنة :

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية و عديدة في مرافق و مؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها ، في كل الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة اختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية و التي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة مجلات و تبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية و في مجال الفهرسة التعاونية .

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف ربط الرقم بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود و جاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى و من أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و العلمي و الثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية ، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم و الوكالة الفضائية ... التابعة لوزارة الدفاع ، ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي بدعم بين المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.¹

(2) أسباب و مبررات الرقمنة :

هناك عدة أسباب أدت بظهور الرقمنة نذكر منها :

1/- أسباب اللجوء إلى عملية الرقمنة : لا ينبغي أن يكون السبب وراء مشروعات الرقمنة هو مخالفة قد تخلف عن ركب الآخرين بقدر ما هو انتاج منتج رقمي جيد في ضل حدود تكلفة و إمكانيات تقنية و توافر القوى العاملة ، و يمكن إجمال الأسباب وراء أعمال الرقمنة في :

• **لتعزيز الوصول :** هناك عدة أسباب لتعزيز الوصول تتمثل في :

- إنشاء نقطة واحدة للوصول إلى الوثائق المتعلقة بموضوع محدد و المتوفرة في مؤسسات مختلفة .
- انتشار تطبيق إعادة التوحيد الافتراضي للمجموعات و المقفليات من خلال موقع واحد .

(1) أحمد الكبيسي ، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، العربية 300، ع29، اليمن، 2008.

- دعم الديمقراطية من خلال توفير الوصول إلى مصادر معلومات بالتعرف على مجموعات المستخدمين إذ من الطبيعي أن تركز مؤسسة خاصة على احتياجات محددة و التوجه إلى فئة معينة من المستخدمين.

• **لتسهيل أشكال جديدة من الإتاحة و الاستخدام :** إن الهدف الأساسي في هذه الحالة هو تعزيز استخدام مجموعة من المواد كالمخطوطات و الوثائق .

لا يمكن الاطلاع عليها إلا بنسختها الأصلية إلا من خلال زيارة لمستودع. "1"

ب/ مبررات الرقمنة :

تتمثل مبررات الرقمنة للمستخدمين و مرافق المعلومات فيما يلي :

**** بالنسبة لمرافق المعلومات :**

1- **الاستجواب عن بعد للمعلومات :** نظرا للبعد الجغرافي و توسع الحدود المكانية و بروز الكثير من الحواجز المادية الشاقة التي تعيق الإدارة من الحصول على المعلومات خاصة بالنسبة إلى الباحث المعاصر المتمسك بعنصري الدقة و السرعة معا.

2- **إتاحة المعلومات بشكل دائم :** توفر تقنية الرقمنة لاستيعاب المعلومات في أي وقت و أي مكان .

3- **توفير بديل عن الأصل:** نجد هذه الميزة في مجموعات الوثائق المهمة فهي رغم أنها لا يمكن في أي حال من الأحوال أن تعوض الأصل إلى أنها تعمل على التقليل من الممارسات المادية.

4- **توفير بنية جديدة :** مع تقدم شبكات و تطور صناعات الحواسيب أصبحت البنية الرقمية واقعا معاشا مما يعني الرقمنة و ستأخذ مكانه في سلوكيات الأفراد.

5- **الحلول المذهلة التي تقدمها الحواسيب :** أصبح الحاسوب قرينا لا مفر منه في مجتمع الألفية الثالثة و ذلك لأن الكثير من الأنشطة الإنسانية يقوم بها و ينجزها الحاسوب.

6- **زيادة المداخل بأقل جهد :** فعملية الرقمنة تساهم بشكل جيد في مضاعفة المداخل و تتوزع طرق

الوصول إلى الوثيقة أو المعلومة دون أن تضاعف الجهد كما هو في الفهارس التقليدية . "1"

(1) يحي زكريا ابراهيم مرجع سبق ذكره، ص167.

7- الرقمنة تقلل من أشكال الحجب : تمكن الرقمنة في إحدى جوانبها من الوصول إلى الكثير من

المعلومات التي لا تتيح مرافق المعلومات إتاحة الوصول إليهم سواء لأسباب سياسية أو مؤسسية .

- تزايد وتوسع الإتاحة إلى المعلومات .

- سهولة تحديث المعلومات الرقمية .

- توفير مساحة التخزين .

- تطوير الواجهات .

- فعلمية الرقمنة تساهم بشكل جيد في مضاعفة المداخل و تنوع طرق الوصول إلى الوثيقة أو المعلومة دون أن تضاعف الجهد.

**** بالنسبة للمستفيدين:**

- سهولة و سرعة تحميل المعرفة و المعلومات من خلال بعض الكلمات الدالة .

- القدرة على طباعة المعلومة عند الحاجة و إصدار طبق الأصل عنها .

- تحصيل المعلومات المناسبة من المجموعات الكبيرة في أقل وقت ممكن .

- إمكانية التكامل مع المواد التعليمية و تطوير البحوث العلمية .

- توفير وقت للعاملين و الباحثين عند البحث عن المصادر الرقمية و استرجاعها .

- سهولة السيطرة على المصادر الرقمية و معايير البحث عن المعلومات و استرجاعها و التحكم في

شكل المخرجات حسب رغبة المستفيد.²

(2) سالم، باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، 2008، ص79.

3) أهمية الرقمنة و أهدافها :

أ/ الأهمية : للرقمنة أهمية كبيرة نلخصها في النقاط التالية :

- ✓ إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة و معمقة بأصولها و فروعها .
- ✓ سهولة و سرعة تحصيل المعرفة و المعلومات من مفرداتها .
- ✓ القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة و إصدار صور طبق الأصل عنها .
- ✓ الحصول على المعلومات بالصوت و الصورة و بالألوان أيضا .
- ✓ نقص تكاليف الحصول على المعلومات .
- ✓ إمكانية وجود نقد المصادر و المواد المعلوماتية .
- ✓ إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت ، الصورة ، الفيديو .¹
- ✓ كما تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بتقليص الوقت و المكان ، انقسام المهام الفكرية مع الآلة .
- ✓ تكوين شبكات الاتصال التفاعلية اللاتزامنية اللامركزية ،قابلية التوصيل ، قابلية التحرك و الحركية ، الجماهيرية ، الشبوع ، الانتشار و العالمية.

ب/ أهداف الرقمنة :

- ✓ صيانة و حفظ المجموعات Préservation ضد التلف و الكوارث .
- ✓ المساعدة على مواكبة عدد من البنيات الحديثة مثل التعليم عن بعد و التخصصات المختلفة.
- ✓ سد الفجوة بين النتاج الفكري للدول العربية و دول العالم المتقدم إنتاج صورة رقمية ذات درجة وضوح عالية و استخدامها في الحصول على المخرجات مطبوعة عالية الجودة .
- ✓ توسيع فرص العمل إلى المعلومات الثقافية و العلمية و التاريخية المتضمنة منه مواكبة الاتجاه العالمي السائد نحو رقمنة ذاكرة العالم .
- ✓ الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص أو الإتاحة على الشبكة و لا يقصد الريح مناه الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يعطي هامش من التكلفة لضمان استمرارية العمليات¹

(1) إيمان بغدادي ،رماش سمية ، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية ، مجلة أوراق بحثية ، ع 1، 2م، الجزائر، 2022، ص78.

(2) الحمزة منير ،المكتبات الرقمية ،و النشر الإلكتروني للوثائق ،د.ط.دارالألمعية للنشر و التوزيع ، قسنطينة، 2011، ص174.

- **التخزين** : قرص مضغوط يمكن تخزين آلاف الصفحات من خلال قرص DVD إذ الرقمية توفر علينا الكثير المساحات.
- **الأقسام** : من خلال الشبكات و خصوصا شبكة الإنترنت التي سمحت بالاطلاع على مقدار هائل من الوثائق من قبل أشخاص كثيرين.
- **سرعة الاسترجاع و سهولة الاستخدام** : و ذلك بتمييزها بعدة نظم رقمية كبيرة في الاسترجاع و ذلك عندما تتحول الوثائق التقليدية إلى شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في غضون ثواني "2".

4) خصائص الرقمنة :

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- **تقليص الوقت** : في التكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة.
- **تقليص المكان** : تقليص سطح نتيج وسائل التخزين التي تستوعبها حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها ببسر و سهولة .
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة** : نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحثون يطعم الذكاء الصناعي مما يجعل التكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة و تقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال** : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين وكذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى .
- **التفاعلية** : أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون وأرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الادوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة "1".
- **اللاتزامنية** : و يعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .

(1) عماد عيسى ، صالح محمد ، المكتبات الرقمية : الأندلس النظرية و التطبيقات العلمية ، القاهرة ن الدار المصرية اللبنانية ، 2006، ص221.

(2) فوزية ، خيثر ، رقمنة الأرشيف في الجزائر: إشكالية و التنفيذ.أرشيف ولاية الجزائر نموذجا ، رسالة ماجستير في علم المكتبات قسنطينة 2008، ص 60.

- **اللامركزية** : و هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت .
- **قابلية التوصيل** : و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك و الحركية** : أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته ، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثير من الحاسب الآلي ، النقال ، الهاتف ...إلخ.
- **قابلية التحول** : و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آتى كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مشروعة .
- **اللاجماهيرية** : و تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، و هذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك . "1"
- **الانتشار** : و هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم ، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن .
- **العالمية و الكونية** : و هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا و هي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا . "2"

(1) محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة ، ط1، عمان ، 2009، ص11.

(2) أحمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات ، المنظمة العربية للتربية و

الثقافة و العلوم ، القاهرة ، 2003، ص7.

5) أنواع الرقمنة :

توجد ثلاثة أنواع للرقمنة : "1"

1/ * الرقمنة في شكل صورة : Mode image :

و هي من أنواع الرقمنة الأكثر استغلال على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين ، و لها أهمية كبيرة في مجال الكتب و المخطوطات القديمة و خاصة للباحثين و المختصين بدراسة القيم الفنية و ليست النصية ، و الصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسل PIXEL وكل بيكسل يمكن ترميزه ب :

• 1 بايت لصورة أبيض وأسود Blanc et noir.

• 8 بايت لصورة في مستوى رمادي Gris de niveaux.

• 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة Er couleur.

و على هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة .

أ/ أحادي الباييت : Mode bitonal : في هذا النوع كل بيكسل Pixel يمثل بيت واحد وهو بذلك يفرض

أحد هاتين القيمتين أبيض و أسود و هي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ و هي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة و شديدة الوضوح بينما تلقى صعوبة في التعامل مع القديمة التي تعرضت للرطوبة و تلف حيث أن المسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار و يمكن أن يعتبرها كنوافذ و يترجمها الأسود.

ب/ الرمادي المستوى : Niveau de gris : و هي نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة و عدد

البيانات المستخدمة لترميز البيكسل ، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق يحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدها الإرثية التراثية القديمة .

ج/ الألوان : Mode couleur : لديه نفس مبدأ النوع السابق و يختلف عليه مستوى يتكون واحد بيكسل

يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر ، الأزرق و الأخضر (RVB) كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البتات و يؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبير جدا بالمقارنة مع النوعين

السابقين ، وعموما ، هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما :

- يقضي كل فرص البحث داخل النص .

- الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين . "1"

(1) سهيلة مهري ، المكتبات الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع و تطلعات المستقبل ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2005/2006 ، ص.84، ص.86.

***2/ الرقمنة في شكل نص : Mode texte :**

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص ، فهو يسمح بالتعامل مباشرة الوثيقة الإلكترونية على أنها نص و للحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف QCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة ،حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز و علامات و حروف ،كما تسمح بالتعديل و تصحيح الأخطاء و منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم ، حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس و أدوات التحليل النحوي و هذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم و أشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة . "2"

***3/ الرقمنة في شكل اتجاهي : Mode vectoriel :**

يوجد شكل ثالث للرقمنة و هو الرقمنة في شكل اتجاهي و هي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية و هي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي و التحول من الشكل الورقي إلى الشكل لاتجاهي عملية طويلة ومكلفة . "2"

و يتواجد حاليا شكل للتقديم الإتجاهي و هو PDF و هي تقنية طورتها شركة Adobe عام 1993 و هي تهدف إلى نشر و تبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية:

- الدقة : بحيث تقنية PDF تنسيق الصفحة Page Log out الذي وضعه مصمم الوثيقة أثناء تصميمه الوثيقة ، و ملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح ، ملف PDF بعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة .

- الحجم المضغوط : ملفات PDF صغيرة الحجم ،و ذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الإنترنت .

- التوافقية : يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم و عن طريق أي نظام تشغيل باستخدام برنامج Acrobat Reader المتوفرة مجانا على موقع Adobe ، فصيغة PDF يعتمد على نظام تشغيل معين .

- جودة العرض و الطباعة : ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها ، كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة ، دون تأثر الحروف و دون تشويه لشكل الصفحة .

(2)حشمت قاسم سمية ،سيد محمد ،مرجع سبق ذكره ص20.

6) آثار الرقمنة :

للرقمنة آثار إيجابية و أخرى سلبية يمكن حصرها فيمايلي:

أ/- الآثار الإيجابية للرقمنة :

- إن تطبيق الرقمنة يترتب عليه العديد من الآثار الإيجابية و التي يمكن تلخيصها في النقاط الآتية :
- السرعة في الإجابة عن أسئلة الباحثين باعتبار أن التجهيزات الآلية لها قدرات جيدة للقيام بعملية البحث في وقت زمني و جيز .
 - سهولة الوصول إلى المعلومة أي البحث الآلي المتنوع بواسطة الكلمات المفتاحية .
 - إمكانية الاطلاع عن بعد.
 - سرعة و سهولة الوصول إلى المعلومات .
 - أمن المعلومات (إن عملية الرقمنة تضمن الانتقال الكلي و الكامل للمعطيات أثناء عملية التحويل).
 - تؤخر و تقلل من تدهور النسخ الأصلية الذي يرجع أساسا إلى الاستعمال المتزايد.
 - إمكانية الاطلاع عدة باحثين عن نفس الوثيقة في آن واحد .
 - الحفاظ على النسخ الأصلية لأطول مدة ممكنة و التقليل من اضمحلالها نتيجة استعمال الوثائق المرقمة بدلا منها .

ب/- الآثار السلبية للرقمنة :

- بالرغم من الآثار الإيجابية للرقمنة إلا أنها لا تخلو من السلبيات التي نذكر منها :
- **خلق البطالة :** إن تطبيق الرقمنة قد يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة نتيجة الاستغناء عن خدمات العاملين بسبب التوسع في استخدام التقنية أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة و السرعة و البساطة في انجاز الأعمال التي توفرها عملية الرقمنة.

(1) منير، تيفرسين، دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، قسنطينة، الجزائر، 2005، ص39.

- **فقدان الخصوصية :** يمكن التعامل الرقمي الناس من الاطلاع على خصوصيات الآخرين ، مثلا: التعرف على مقدار استهلاك فاتورة الغاز و الكهرباء من خلال إدخال رقم الهاتف أو الرقم المستخدم لأي فاتورة كهرباء
- **شروع ظاهرة التجسس الإلكتروني.**
- **زيادة التبعية للخارج :** باعتبار أن هناك العديد من التقنيات الحديثة تأتينا من هناك."1"

(1) منير ، تيفرسين ، مرجع سبق ذكره ص39.

المبحث الثالثي
مظاهر الرقمنة في
عصرنة التعليم العالي



المبحث الثاني

مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي

- التعليم الإلكتروني.
- المكتبة الإلكترونية .
- رقمنة البحث العلمي منصة ASJP.
- رقمنة مشاريع البحث العلمي PRFU.
- مؤتمرات الفيديو و الإيميل المهني .
- مركز البحث العلمي و التقني في الإعلام العلمي و التقني CERIST .
- مساهمة الرقمنة في عصرنة المجالات الإدارية و البيداغوجية لقطاع التعليم العالي .
- إضافات الرقمنة و دورها في تحسين خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر .
- التقنيات و المقومات العصرية للرقمنة في الجامعة الجزائرية .
- واقع البيئة الرقمية الحديثة في الجامعات الجزائرية .
- جهود وزارة التعليم العالي الجزائري في عصرنة قطاعه .
- مشكلات و عوائق الرقمنة في الجامعات الجزائرية .
- خاتمة الفصل.

II. مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي :

تعددت مظاهر الرقمنة في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي و خاصة في الآونة الأخيرة و التي ساهمت في حداثة و تطور هذا القطاع من خلال هذه المظاهر ،لذا سنتطرق إلى بعضها فيما يلي : "2"

1) التعليم الإلكتروني الرقمي :

يعتبر التعليم الإلكتروني من أهم الظواهر الرقمية و الأساسية كذلك في التعليم العالي و تتجلى فيما يلي :

أ- تعريف التعليم الإلكتروني : تعددت التعاريف المقدمة للتعليم الإلكتروني فيما يلي نريد أهم هذه

التعاريف :

* عرفت "اليونسكو 2006 Unesco" التعليم الإلكتروني بأنه : عملية اكتساب المعارف و المهارات من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات (ICI).

* عرف "هالتز 1997 Hiltz" التعليم الإلكتروني بأنه: التعليم و التعلم المحددة ببيئة الكمبيوتر مستخدما تكنولوجيايات الاتصال و شبكات المعلومات لتغيير سلوكيات المتعلمين في أي وقت و بأي مكان .

* عرف "جورج الينج 2004 George Elering" التعليم الإلكتروني بأنه: استخدام شبكات المعلومات لتحسين التعليم و التعلم الخبرة ضمن فصل إلكتروني تقليدي أو افتراضي على الإنترنت كبيرة التعلم أكثر مرونة .

* و عرفه "الموسى و المبارك 2005" التعليم الإلكتروني بأنه : طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب و شبكاته ووسائطه المتعددة من صوت و صورة و رسومات و آليات بحث و مكتبات إلكترونية و كذلك بوابات إنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي . "3"

* و يعرفه "هورتون" على أنه : استخدام تكنولوجيا المعلومات والحاسوب من أجل إنشاء خبرات التعلم.

* أما " Mank " : فيعرفه بأنه ذلك الشكل من التعلم الذي يستخدم وسائط متعددة و شبكات المعلومات و الاتصال (الإنترنت) في التدريس و من هذه التعريفات يمكننا استنتاج تعريف شامل و واضح حول

التعليم الإلكتروني :

(2) طارق عبد الرؤوف ، التعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة ، ط1 ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة ، 2014. ص 27-ص 28.

(3) طارق عبد الرؤوف ، مرجع سبق ذكره ص29.

ب/ أهداف التعليم الإلكتروني:

تتمثل أهداف التعليم الإلكتروني في :

- _ القدرة على تلبية حاجات و رغبات المتعلمين المعرفية و العلمية
- _ سرعة تجديد المعلومات و المعارف و ريبها بحسب أهميتها و الموقف المعاش .
- _ تحسين التفاعل و التعامل بين طرفي العملية التعليمية المعلم و المتعلم .
- _ توسيع نطاق الاستفادة من المصادر الرقمية و إتاحة الوصول إليها عن بعد و في ذات الوقت و ذلك لأن النصوص الرقمية يمكن الولوج إليها عن طريق شبكات المعلومات سواء داخلية أو خارجية .
- _ تطوير مستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات كذا دعم البيداغوجي بشكل عام و التحسين من مستوى الطالب بشكل خاص .
- _ حفظ مصادر المعلومات الأصلية و النادرة من التلف و الضياع و ذلك يتضح من خلال تقليص عملية رقمية المعلومات الإطلاع مباشر عن المصادر الأصلية و هو ما يساهم في حفظها من كل الصور التلف باعتبارها مصادر ذات قيمة علمية و عملية. "1"

ج/ أنواع التعليم الإلكتروني:

اختلفت أنواع التعليم الإلكتروني و تعد هذه أنواع الأكثر شيوعا :

- * - **التعليم الإلكتروني المتزامن** : التعليم المباشر على الهواء و سمي بذلك لأنه يستخدم أدوات البرمجيات متزامنة تتطلب تواجد و الطالب في نفس الوقت أمام جهاز كمبيوتر لإجراء نقاش بين الطلاب أنفسهم و بينهم و بين المدرس دون حدود المكان و من الإيجابيات في هذا النوع من التعلم أن الطالب يستطيع الحصول من المعلم على التغذية الراجعة لمباشر في الوقت نفسه و من سلبياته عدم استطاعة تعلم من تلبية الحضور في نفس الوقت حضور الأستاذ لضمان توافر ظروف عملية التفاعل و تحقيق التغذية و الراجعة. "1"

(1) رؤوف ، أحمد ، جاسم ، بشرى ، ابراهيم ، سلمان ، أثر التعليم الرقمي على التحصيل العلمي للطلاب دراسة تحليلية مقارنة لطلبة مرحلة رابعة قسم العلوم المالية و المصرفية في كلية الرشيد الجامعة ، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية العراق 2020 ص 287 .

* - التعليم الإلكتروني غير المتزامن : نظام التعليم الذاتي و هو التعليم غير مباشر و سمي بذلك لأنه لا يحتاج إلى وجود المتعلم و المعلم في نفس الوقت ، فالمتعلم يستطيع التفاعل مع المحتوى التعليمي و التفاعل من خلال البريد الإلكتروني ، كأن يرسل رسالة إلى الأستاذ يستفسر فيها عن شيء ملثم يجيب عليه أستاذ في وقت لائق و من إيجابياته أن المتعلم يتعلم حسب الوقت و المكان المناسب له و يستطيع إعادة الدراسة المادة و الرجوع إليها عند الحاجة و من سلبياته عدم استطاعة المتعلم الوصول إلى تغذية راجعة فورية من المعلم كما أنه قد يؤدي إلى الانطوائية لأنه يتم في عزله .

* - التعليم الإلكتروني المدمج : هو التعليم الذي يستخدم فيه رسائل الاتصال متصلة مع تعلم مادة معينة ، و قد تتضمن هذه مزيجا لإلقاء المباشر في قاعة المحاضرات و التواصل عبر الإنترنت و التعليم الذاتي و بذلك يكون عبارة عن التعلم مكمل للتعليم التقليدي المؤسسة على الحضور لما كانت التعليم بما يحتاج إليه من برامج و عروض مساعدة و فيه توظيف بعض أدوات التعليم الإلكتروني جزئيا في دعم العليم الحضوري التقليدي و تسهيله و رفع كفاءته. "1"

د/ مكونات التعليم الإلكتروني :

تتطوي منظومة التعليم الإلكتروني على المكونات التالية:

= المكون التدريسي البيداغوجي : و يختص بأغراض التعليم الإلكتروني و أهدافه و محتواه و استراتيجيات التعليم و التعلم المستخدمة في تقديم المحتوى و الوسائط المستخدمة في هذا التقديم و غيرها من الجوانب التدريسية لهذا التعلم .

= المكون التقويمي : و يختص بتقدير و تحصيل المتعلمين و كذا تقويم التدريس و بيئة التعلم الإلكتروني = المكون التكنولوجي : التقني و يختص بتصميم برمجيات و المقررات و المواقع على الشبكات و برامج التصفح و غيرها .

= المكون الإداري : و يختص بإدارة التعليم الإلكتروني من حيث تقديم الخدمات الإدارية لمستخدمي التعليم الإلكتروني مثل القبول و التسجيل و إدارة الاختبارات و غيرها من الخدمات .

(1) فاطمة ، سعدي ، مرجع سبق ذكره ص506.

(2) فارس حسن ، شكر المهداوي ، أثر تقديم تعليم متزامن و لا متزامن مستند إلى بيئة الإنترنت على تنمية مهارات المعتمدين و المستقلين عن المجال الإدراكي ، مذكرات ماجستير ، الفاصلة تكنولوجيا التعليم ، كلية التربية النوعية ، القاهرة ، 2005، ص، ص19-21.

= **المكون الإرشادي** : و يختص بتقديم الإرشاد و التوجيه و المشورة للمتعلمين سواء من الناحية التعليمية التي يقوم عليها المعلمون و مساعدتهم أو من الناحية الفنية المتعلقة بمشكلات التشغيل التي يقوم عليها فنيو التشغيل.

= **المكون الخفي** : و يختص بالمبادئ و القواعد الأخلاقية لتعامل المتعلمين و المعلمين و غيرهم مع البرمجيات و الاختبارات و المقررات و غيرها مما ينشر على المواقع في الشبكات .

= **المكون اللائحي** : و يختص بالقوانين و اللوائح و التشريعات المنظمة للدراسة بالتعلم الإلكتروني بالمعيار المطلوب توافرها . "1"

(2) المكتبة الإلكترونية :

تعد المكتبة الإلكترونية أحد أهم مظاهر العصر هنا في قطاع التعليم و البحث العلمي ، لذا سنتعرف عليها من خلال :

أ - **تعريف المكتبة الإلكترونية** : تعددت التعريفات للمكتبة الإلكترونية و أصبح من الصعب الوقوف على تعريف محدد و خاص بها ، خاصة تعريف متفق عليه من جانب جمع المتخصصين من قريب أو من بعيد بهذا المفهوم . "2"

- فقد عرفها "**ChristineDefair Gilles Desclatelets**" : أنها تمثل بدقة في المجموعات الإلكترونية من نصوص ، صور ، أصوات و أفلام تجدها محملة على حوامل و أجهزة إلكترونية إضافة إلى مجموعة من الخدمات المترابطة . "1"

- أما الدكتور "**عبد الطيف صوفي**" : فيقول إنها المكتبة التي تنشأ و تعالج و تثبت من خلال نظام كمبيوتر ، باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية ، و هي تضم مصادر تقليدية إلى جانب المصادر الإلكترونية .

- عرفها "**د.عبد الرحمان فراخ**" : بأنها مجموعة من المواد و المعلومات الإلكترونية أو الرقمية المتاحة له نادل المكتبة ، و يمكن الوصول إليها من خلال شبكة محلية أو عبر الشبكة العنكبوتية .

(1) فارس حسن ، شكر المهداوي ، مرجع سبق ذكره ص506.

(2) وداد درويش ، التعليم العالي في ظل الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات ، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية ، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2019، ص166.

و من خلال ما سبق من التعريفات يمكننا استنتاج تعريف شامل للمكتبة الإلكترونية:

و هي عبارة عن مجموعات إلكترونية مختلفة من صور و معلومات و غيرها ، التي تنشأ و تعالج و تثبت من خلال جهاز الكمبيوتر و كل ما تحتويه هذه المكتبة ينبغي أن يكون في شكل رقمي ، ويتم إتاحة خدماتها عبر شبكات المعلومات . "2"

ب- أهمية المكتبة الإلكترونية : تم الإتجاه إلى المكتبة الرقمية أو الرقمية أو الإلكترونية نتيجة لارتفاع أسعار الورق ، ومحدودية ساعات المكتبات التخزينية بالإضافة إلى استخدام أجهزة الحاسوب و التمكن من شرائها لانخفاض أسعارها، وفي ما يلي أهمية المكتبة الإلكترونية :

- التمكين من الحصول على الكتب القديمة تاريخيا و التي لم تعد تنتج في دور النشر .
- التمكين من البحث و الحصول على المعلومات بسهولة .
- توافر المعلومات .
- التمكين من تقصير المسافات و اختزالها و إخفاء الحاجز الزمني و المكاني .
- تقليل التكلفة المالية بالإضافة للجهد و الوقت .
- توفير الكثير من المساحات المقررة للبناء و استغلالها في نشاطات أخرى .

التقليل من استخدام المواد المطبوعة . "3"

ج- أهداف المكتبة الإلكترونية : تسعى المكتبة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف كثيرة و ذات جودة عالية

أي تتجاوز أهداف المكتبة التقليدية ، نذكر من تلك الأهداف ما يلي :

- المشاركة و الإسهام في إنتاج المعرفة و تقاسمها و الإفادة منها .
- جمع وتخزين المعلومات بأشكال رقمية .
- تطبيق مبدأ الولوج المباشر إلى المكتبة الرقمية . "4"
- السيطرة على المصادر الإلكترونية للمعلومات و حفظها و إتاحتها بطريقة دقيقة .
- المحافظة على مصادر المعلوماتية النادرة و السريعة التلف دون حجب الوصول إليها .

(1) وداد درويش ، مرجع سبق ذكره ص166.

(2) نجيبه معداوي ، المكتبات الرقمية و البحث العلمي في الجامعة . مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية، م9، ع1 ، 2019، ص54.

(3) أكرم ياسين ، مي ، المكتبات الرقمية: المفاهيم و التحديات ، المجلة العربية للنشر العلمي ، ع48، الأردن، 2022، ص38.

(4) أحمد علي ، المكتبة الرقمية: الأسس ، المفاهيم و التحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية ، مجلة جامعة دمشق ، م27ع2+1 ، 2011، ص651.

(3) رقمنة البحث العلمي الجامعي - منصة ASJP :

عمدت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر انطلاقا من سنة 2017 و في إطار رقمنة الجامعة و الرامية إلى ترقية الجامعة في التصنيفات العالمية ، و قد اتخذت من قاعدة البيانات العالمية Scopus مرجعية لهذه المعايير في مجال نشر الأبحاث العلمية ضمن البوابة ASJP باعتبارها قاعدة بيانات للمجلات العلمية الجزائرية في كل التخصصات العلمية . "1"

أ/ تعريف منصة ASJP : هي منصة إلكترونية تعني بنشر العلمي فاصل ، فهي تتيح لمستخدميها الإطلاع على عروض النشر و الشروط الواجب الالتزام بها لنشر المقالات العلمية و عدد المجلات العلمية الوطنية و التي تم إحصاؤها بالبوابة الجزائرية للمجلات حتى تاريخ 13 نوفمبر 2019 بلغت 671 مجلة علمية .

ب/ أهمية المنصة ASJP للمجلات العلمية : و انطلاقا من الطلب المتزايد والسريع على مخرجات البحوث العلمية ، كان لزاما التفكير في تنظيم قطاع النشر العلمي في الجزائر إلى إنشاء المديرية العامة للبحث العلمي و التطور التكنولوجي ثم بعدها إنشاء اللجنة العلمية لتأهيل المجلات العلمية ، أعقبها فكرة خلق منصة وطنية كان يضعهم لنشر و إتاحة المجلات العلمية الوطنية ، ومن هنا تبدأ أهمية منصة ASJP و للمجلات العلمية بالظهور :

- تشكيل بوابة ASJP منصة إلكترونية للنشر العلمي الرقمي و واحدة من أهم المشروعات العلمية الإستراتيجية الكبرى التي تبنتها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي للنشر والتكثيف في المجالات العلمية الجزائرية الصادرة عن الجامعات و الهيئات الأكاديمية كافة.
- و تجدر الإشارة إلى أن هذه المنصة العلمية تمثل النظام الوطني لسيرورة المعلومة العلمية و التقنية ، خصوصا ما تعلق بآليات الإتاحة و الوصول إلى النصوص الكاملة للمقالات العلمية لكافة المجلات العلمية ، المسجلة على مستواهم و هي بذلك أهم ضمانة بالنسبة للباحثين و المؤلفين من أجل الوصول إلى مجلات موثوقة و مصنفة بعيدا عن المجلات الوهمية.
- بالإضافة إلى أنها الوسيط التقني بين المؤلف و الناشر من حيث كل الإجراءات من لحظة التسجيل لإدخال المقال إلى غاية ظهوره على مستوى المنصة الوطنية .

(1) سمير بن عياش ، غالم إلهام ، رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر ، نظام بروغرس نموذجاً ، مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث ، مجلة علمية محكمة دورية تصدر عن عمادة البحث العلمي و الدراسات العليا ، الجزائر ، 2019 ، ص 96.

ج- خدمات المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP :

أبرز الخدمات التي تقدمها المنصة فيما يلي : "2"

- إمكانية فتح حسابات في منصة و تعدد الخيارات كمؤلف أو كمحكم أو كمدير لمجلة .
- المقالات الأخيرة المنشورة لعشرة مجلات الأخيرة في المنصة .
- المجلات الجديدة التي تم إدراجها في المنصة .
- تقديم إحصائيات جديدة لحظة بلحظة عن عدد المقالات المنشورة حديثاً .
- العشر مقالات الأكثر تحميلاً عبر المنصة خدمة البحث البسيط و البحث المتقدم .

د- دور المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP في دعم البحث العلمي ونشره :

يمكننا حصر أهم الأدوار التي جاءت بها المنصة الجزائرية للمجلات ASJP في دعم النشر و البحث العلمي فيما يلي : "3"

- وسيلة فعالة للتعريف بالإنتاج العلمي المنشور في المجلات العلمية التي ظلت حبيسة في الشكل الورقي لمدة طويلة .
- إعداد مهمة تساهم في إعلام الباحثين و الأساتذة بالمجلات العلمية المحكمة لنشر بحوثهم فيها أو الاعتماد عليها من أجل الترقيات العلمية.
- تساهم بشكل كبير في تداول البحوث في سياق ما يعرف بالنشر الأكاديمي الجامعي .
- وسيلة لتخطي مشاكل النشر في الجامعة الجزائرية من خلال توفير الإمكانية .
- تعتبر مشروع وطني يساهم بشكل كبير في دعم و إثراء المحتوى الرقمي على شبكة الإنترنت. "1"

(1) سميرين عياش ، مرجع سبق ذكره ص96.

(2) روميصة سدوس ، عبد الملك بن سبي ، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP و دورها في ترقية النشر العلمي الجامعي ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، م6، ع1، الجزائر 2020، ص246، ص247.

(3) ربيعي عليان ، مصطفى ، المكتبات الإلكترونية و الرقمية ، دار النشر و التوزيع ، عمان، 2005 ، ص312 ص313.

4) رقمنة مشاريع البحث العلمي : PRFU :

و قد تم في هذا الإطار وضع أرضية رقمية لتسيير مشاريع بحث التكوين الجامعي عبر موقع

الإنترنت WWW.PRFU-mests.dz .

أ / تعريف منصة PRFU و مراحل تسيير البحث العلمي فيها: هي عبارة عن منصة يتم فيها تسجيل المشاريع البحثية و تتوضح إمكانية استفادة المشروع منها من تعاون و دعم جهات أخرى ، مع احترام الآجال المحددة لذلك ، و يتلقى رئيس مشروع البحث إشعارا بتلقي طلب تسجيل المشروع و إحالته للمصادقة على مستوى المؤسسة الجامعية الأصلية ثم يحول للندوة الجهوية التي تتبعها الجامعة ، تليها مرحلة توزيع المشاريع على الخبراء التي تعينهم الوزارة لتقييم المشاريع المقترحة و قد يعاد تقييم المشاريع في حالة الاختلاف، بعدها تفتح فترة للطعون بخصوص المشاريع المرفوضة و تقييم هذه الطعون للبت فيها ، و كل هذه المراحل تتم على مستوى منصة إدارة مشاريع البحث للتكوين الجامعي و في حالة الموافقة على المشروع تتم مواصلة العمل على هذه المنصة بتقديم الباحثين للحوصلة لمشاريعهم على فترات محددة . "1"

ب/ أهمية منصة PRFU : يمكننا تلخيص أهمية هذه المنصة فيما يلي :

إن مثل هذه المنصات الرقمية تزيد من شفافية عمليات البحث العلمي و تجعل الباحث يتابع مراحل إنشاء والتقييم و المصادقة على مشروعه بطريقة إلكترونية ، و بعيدا عن العوامل البيروقراطية التي تتبع الكثير من الإدارات الجزائرية ، حيث يتفرغ هذا الباحث أكثر للبحث العلمي و يشغل وقته لتحقيق هذه الغاية ، كما يمكن تنظيم البحث العلمي و توجيه مخرجاته بما يخدم الجامعة و المجتمع ككل .

(1) أحمد بسطاوي ،مرسي وليد يوسف محمد ،مهارات استخدام شبكات الفيديو عن بعد اللازمة لأخصائي في تكنولوجيا التعليم ، مجلة جامعة جنوب

الوادي الدولية للعلوم التربوية ، مصر ، 2021، ص300

(5) مؤتمرات الفيديو و الإيميل المهني :

لكي يتم مناقشة و تبادل الأفكار و الخبرات و عناصر المعلومات في جو تفاعلي لكن في أماكن جغرافية مختلفة ، يجب الاعتماد على مؤتمرات مرئية أو استعمال البريد المهني .²

1- أ/ تعريف المؤتمرات المرئية (الفيديو) : يعرفها محمد عطية 2003 : أنها اتصال تفاعلي في الوقت الحقيقي عن بعد بين المجموعات في مواقع متعددة عبر قنوات مسموعة و مرئية ، باستخدام البث التلفزيوني الرقمي عن طريق القنوات الواسعة و معدات اتصالات الفيديو التي تستخدم الشبكة الرقمية.

و يمكن تعريفها أيضا : شبكات مؤتمرات الفيديو أو ما يعرف بالفيديو كونفرنس vidéo conférence هي إحدى الابتكارات التكنولوجية التعليمية الحديثة التي تسمح للأستاذ بالتحاور و نقل المعلومات بأشكالها المختلفة ، و يستخدم أيضا لتدريب الأساتذة في أماكن عملهم تدريباً حياً تفاعلياً ، يسمح بالنقاش بين الأستاذ و المدرسين ، متلقي التكاليفات و تلقي التغذية الراجعة عليها بسهولة..¹

ب/ أنواع تطبيقات المؤتمرات المرئية عبر الويب : نذكر منها ما يلي :²

▪ **تطبيق Zoom :** عبارة عن منصة و خدمة اتصال وئي و سمعي و أدوات اتصال أخرى ، و تنفيذ التعليم و التدريب و العمل من عقد اجتماعات و مقابلات و غيره فهو يقدم الفرصة لعقد أو جدولة المحاضرات الجامعية و الاجتماعات عبر الإنترنت و ذلك من خلال إتاحة الغرف الإلكترونية التي يتم عقد الاجتماعات بها ، لكل غرفة رقم تعريف خاص بها ، و يمكن دعوة الأشخاص من خلال عدة طرق كتبادل الرقم التعريفي أو الرابط أو إرسال الدعوة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي ، بعدها يمكن تشغيل كلا من الصوت أو الكاميرا أو الاثنين معا ليتم عقد اجتماعات مع إتاحة التواصل لجميع من بالغرفة .

(1) أحمد بسطاوي ، مرسي وليد يوسف ، مرجع سبق ذكره ص313.

(2) عائشة مسيف ، تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين في المكتبة الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية ، المركزية بجامعة 20 أوت 1951 بسكيكدة ، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير علم المكتبات ، تخصص المعلومات الإلكترونية الافتراضية و استراتيجية البحث عن المعلومات ، قسنطينة ، جامعة منتوري، 2011-2012، ص273.

▪ **تطبيق Webex:** أحد أقدم التطبيقات للاجتماعات عبر الإنترنت الشائعات الاستخدام حيث يتيح لك هذا التطبيق للانضمام لاجتماعات أو عقدها أثناء مشاركة الشاشات أو حتى الدردشة وجها لوجه مع الأعضاء الآخرين ، يمكنك جدولة المواعيد مع هذا التطبيق باستخدامك لبريدك الإلكتروني أو المهني ، فذلك يتيح لك بدء الاجتماعات بسرعة و سهولة ، يحتل هذا التطبيق مرتبة عالية في العديد من القوائم التي تصنف من أفضل برامج مؤتمرات الفيديو المرئية في الويب.

▪ **تطبيق تيمز: Microsoft teams :** هي منصة تفاعلية لإنشاء و اتخاذ القرارات كفريق واحد و يجمع تطبيق تيمز كل شيء معا في مساعد عمل مشترك ،حيث يمكنك بمشاركة ملفات و العمل مع باقي التطبيقات Office 365 ، من مكان واحد بسهولة لتحقيق المزيد من التعاون و الانجاز و تحقيق و الأهداف التعليمية المرجوة في قطاع التعليم العالي . "1"

ج/ مزايا المؤتمرات المرئية الفيديو : لقد قدمت المؤتمرات العديد من المزايا و الفوائد العصرية للتعليم و التعلم الجامعي نذكر منها : "2"

▪ **نقل التعلم :** حيث وفرت بيئة التعلم جديدة أكثر فاعلية و وظيفية في نقل التعلم ،حيث ساعدت في نقل و تبادل المحاضرات و المناقشات التفاعلية و الكفاءات المتنوعة عن بعد.

▪ **التفاعلية :** حيث تعد المؤتمرات المرئية طريقة فريدة في توفير التفاعل الآني ،إذ وفرت بيئة تعلم تفاعلية تسمح للفرد أو الأفراد و في مدينة أو إقليم بالاتصال الحي و المباشر بفرد أو مجموعة أخرى في مكان من العالم بالصوت و الصورة .

▪ **استقلالية المتعلم :** حيث ساعدت في تنمية عادات العمل المستقل لدى الطالب و أدت إلى استقلاليته التي ساعدت على زيادة معدل النجاح .

▪ **الدافعية للتعلم :** حيث ساعدت في إثارة الدافعية للتعلم لدى الطلاب نتيجة لما يبذلونه من جهد و مشاركة في نشاطاتهم .

▪ **التكاملية :** و تعني استخدام هذه المؤتمرات بشكل متكامل مع تكنولوجيا التعلم الأخرى

(1) حمزة نايلي دواودة ،مرجع سبق ذكره ص343.

(2) الزبير بلهوشات ، دور المركز الوطني للدراسات و البحوث في المعلومات العلمية و التقنية في التأسيس لمجتمع المعرفة بالجزائر: مشروع النظام الوطني للتوثيق عبر الخط ،ع50، الجزائر 2017،ص63.

2- أ/ تعريف الإيميل المهني :

هو بريد إلكتروني يستعمل في التواصل بين المؤسسات الجامعية و بين الوزارة مفاصلة و في التواصل بين الإدارة و الأساتذة ، و يوضع أيضا تحت تصرف الطلبة للتواصل مع الأساتذة في الأعمال البيداغوجية .²

لا يختلف الإيميل المهني عن البريد الإلكتروني العادي كثيرا حيث يتميز عنه بوجود اسم الجامعة أو رمزها في نهايته ، و هو يختلف باختلاف الجامعة ، و تقوم بتقديمه المؤسسات الجامعية إلى كل أستاذ أو طالب جامعي لاستعماله في تعاملاتهم معها ، أو مع مؤسسات جامعية أخرى ، و يعد بمثابة العنوان الافتراضي أو بالأحرى بطاقة التعريف الافتراضية الخاصة بهم .

ب- أهمية الإيميل المهني و دوره في عصرنة قطاع التعليم العالي :

إن امتلاك إيميل مهني من شأنه إضفاء الخصوصية العلمية الأكاديمية للأستاذ الباحث ، و إبرازه من خلال مساهماته العلمية و بحوثه المميزة ، الأمر الذي يحسن من مركزه العلمي و الدولي للجامعة التي ينتمي إليها الأستاذ الجامعي .

إن امتلاك إيميل مهني يسهم في تسهيل الحصول على العديد من المزايا المدفوعة عبر الفضاء الإلكتروني ، حيث توجد مواقع علمية عالمية كثيرة تقدم خدمات مجانية لكل من يملك بريدا إلكترونيا جامعيًا ، و باعتباره من النخبة الأكاديمية في الأستاذ الباحث ، و كذا الطالب الجامعي في حاجة لتحميل نسخة مدفوعة من برامج البحوث العالمية ، و عادة ما تعترضه عدة عقبات تحول دون الحصول عليها بسبب تعقيد إجراءات الدفع في البلاد مثلا ، و يكمن الحل هنا في استخدام الإيميل المهني .¹

(1) الزبير بلهوشات، مرجع سبق ذكره ص63.

(2) محمد أحميدانو، سياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، المجلة الجزائرية للعلوم السياسية، القانونية و الاقتصادية، ع خ، م57، الجزائر، مارس 2021، ص242.

(6) مركز البحث العلمي و التقني في الإعلام العلمي و التقني CERIST :

Centre de recherche sur l'information scientifique et technique

تم إحداث مركز للبحث في الإعلام العلمي بمقتضى المرسوم التنفيذي 3.454 مؤرخ ب7 شوال عام 1424 الموافق ل 01-12-2003م.²

أ - تعريفه: هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي و تكنولوجي ، مقره المركزي بالجزائر العاصمة ، و يتكون المركز من مواقع إقليمية ، مكاتب الربط و مراكز التوثيق إقليمية ، توزعت جغرافيا على مستوى ثلاثة أعمدة رئيسية من التراب الوطني و تتواجد بالولايات التالية : بجاية ، بومرداس ، تيزي وزو ، سطيف ، قسنطينة ، ورقلة و وهران ينظم مركز البحث و الدراسات في المعلومات العلمية و التقنية في أقسام إدارية و تقنية و أقسام البحث تتكون مما يأتي :

❖ **قسم الموارد البشرية و العلاقات الخارجية و يتكفل بما يلي :**

- ضمان متابعة المسار المهني لمستخدمي المركز .
- تسيير الباحثين المشاركين و المدعوين إداريا .
- تسيير الأنشطة الاجتماعية لمستخدمي المركز و ترقيةها .
- المبادرة بعمليات تجديد القدرات العلمية الوطنية .

***يتشكل قسم الموارد البشرية و العلاقات الخارجية من المصالح الآتية :**

- مصلحة المستخدمين و الشؤون الاجتماعية .
- مصلحة التكوين المتواصل و تحسين المستوى و تجديد المعلومات .
- مصلحة العلاقات الخارجية و التعاون .

❖ **قسم المالية و المحاسبة و الوسائل و تسيير المشاريع و يتكون بما يأتي :**

- مسك محاسبة المؤسسة .
- مسك سجلات الجرد .
- ضمان الحفاظ على أرشيف المؤسسة و صيانتها .
- تسيير مشاريع البحث للمؤسسة إداريا .

(1) محمد أميدانو ، مرجع سبق ذكره ص242.

* يتشكل قسم المالية و المحاسبة و الوسائل و تسيير المشاريع من المصالح الآتية :

- مصلحة المالية والمحاسبة .

- مصلحة الوسائل و الصيانة .

- مصلحة تسيير المشاريع.

❖ قسم الإعلام العلمي و التقني و التجهيزات العلمية و تميم نتائج البحث و يتكفل بما يلي:

- ترقية الإعلام العلمي و التقني في مجال تدخل المؤسسة أو القطاع و اقتراح كل إجراء يسهل حصول المستعملين عليه.

- وضع نظام ملائم للحفاظ على الأرشيف العلمي للجامعة.

- اقتراح إجراء لإدماج النشرات العلمية للجامعة في المكتبة الافتراضية.

* يتشكل قسم الإعلام العلمي و التقني و التجهيزات العلمية و تميم نتائج البحث من المصالح الآتية :

- مصلحة الإعلام العلمي و التقني و الوثائق .

- مصلحة تميم نتائج البحث.

- مصلحة التجهيزات العلمية. "1"

ب/ أهم نشاطاته و انجازاته : يقدم المركز العديد من الخدمات يمكننا إيجازها في الآتي : "2"

- خدمات مكتبة المركز .

- الشبكات و خدمة الأنترنت .

- الاستشارة و تقديم الخبرة .

* **و من المنتجات العلمية المعتبرة ، يمكننا ذكر ما يأتي :**

- مقالات الدوريات .

- نشر الكتب .

- تقارير علمية.

(1) جمال بدري ، مرجع سبق ذكره ص 80-81.

(2) عواطف بوطرفة ، عقابي أمال ، بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر ، مجلة أبحاث ع1 م 6 ، الجزائر ، 2021 ، ص 43.

* و من قواعد المعلومات التي أنتجها المركز و أشرف على إنتاجها نذكر الآتي :

. - الفهرس الجزائري للأطروحات CAT .

. - الفهرس الجزائري للدوريات CAP .

. **ALGERIANA** : و هي قاعدة معلومات تشمل كل النتاج الفكري المتعلق بالجزائر و المطبوع خارج البلد.

. **ASA : ALGERIAN SCIENTIFIC ABSTRACT** : و هي قاعدة معلومات تشير و تحصي كل

المطبوعات العلمية الجزائرية. "1"

. **International Standard Abstract** : و هي قاعدة معلومات تشير إلى المطبوعات ذات الإصدار

الدوري داخل الجزائر .

. **البوابة الوطنية الإخبارية للأطروحات PNST** : و هي خزان حصري لكل البحوث الجارية داخل

الوطن و الهدف منه تسريع عملية التثمين المواضيع البحثية ، و تسهيل الإيداع القانوني للرسائل

الجامعية المناقشة ، كما أنه يشير إلى كل الإنتاج العلمي في مجال الأطروحات .

(1) عواطف بوطرفة ، عقابي أمال ، مرجع سبق ذكره ص 434.

7) مساهمة الرقمنة في عصنة المجالات الإدارية و البيداغوجية لقطاع التعليم العالي :

لقد عرفت مؤخرًا عدة مجالات إدارية و بيداغوجية في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي في تطوراً ملحوظاً فاصلاً و هذا بعد إدخال الرقمنة في تلك المجالات نذكرها منها :

1- رقمنة التسجيلات الجامعية : حيث خصصت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا ، و هو الذي يمكن في الآن نفسه من توفير خدمات التسجيل الأول و توجيههم إلى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية و ضمان الإطلاع على نتائج التوجيهات و كذا استقبال الطعون و دراستها لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكيداتها .

و بناء على التعليمات الأمين العام لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي تم تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية PROGRES أيضا للتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس و الراغبين في التسجيل في تكوين الماستر .

من بين المجالات التي شملتها عملية الرقمنة التي مست قطاع التعليم العالي و البحث العلمي نجد الترشح لمسابقة الدكتوراه ن حيث أتاحت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الأرضية الرقمية PROGRES الاستقبال طلبات الترشح لمسابقة الدكتوراه و الذي يضمن العديد من الإيجابيات للطلبة المترشحين ، أهمها إجراءات إيداع ملفات الترشح ، و كذا المساواة بين المترشحين في معالجة ملفات الترشح. "1"

2- رقمنة المكتبات الجامعية : بالاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية و التقني من خلال التحويل الرقمي لمجموعاتها لتحقيق الاستخدام الأمثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة المعنية أو عن بعد . و تسهيل النفاذ إلى الموارد الوثائقية الوطنية ، و بعث شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد و تيسير ترابطها و تفاعلها و تتيح تبادل الخدمات بينهم مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية ، و محاولة بعث مكتبة جامعية افتراضية .

(1) بريزة ، بوزعبيب ، مرجع سبق ذكره ، ص 78-79

3- رقمنة النظام الوطني للتوثيق : ساعدت وزارة التعليم العالي و بحث العلمي بمساعدة مركز البحث العلمي و التقني CERIST التابع لها إلى تجسيد نظام وطني للتوثيق الرقمي SBDL و الذي يتيح للباحثين على مستوى الجامعات الجزائرية الإطلاع على قاعدة معلومات رقمية معتبرة ، من خلال ما تحويه من كتب ، أطروحات و مجالات علمية معالجة رقمياً ، كما تم إنشاء بوابات إلكترونية كبوابة المكتبات الجامعية BIBLIOUNIV و البوابة الوطنية للإشعارات عن الأطروحات ، البوابة الجزائرية للدوريات العلمية ASJP و هي بوابة مازج في إطار بوابة نظام وطني للمعلومات العلمية و التقنية أنشئت لغرض حماية الباحثين و حماية منتوجاتهم الفكري من مواقع النشر الوهمية و انتهازية بعض الناشرين .¹

4- رقمنة التسيير البيداغوجي و تسيير الخدمات المالية : حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة و إدارة الامتحانات و إصدار الشهادات و ملاحقها ، تتم عن طريق الرقم أنا و ذلك على مستوى مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي بالجزائر ، كما تمرق من تسيير الخدمات الجامعية المتضمنة للإيواء ، الإطعام و النقل و قد تم تخصيص موقع إلكتروني لتسجيل الطلبة الجدد الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.

5- رقمنة الإنتاج البيداغوجي من خلال الإنتاج البيداغوجي الرقمي : حيث تم العمل على الاستثمار في مجال المحتوى البيداغوجي و أساليب التدريس و مناهجه ، و تجهد الجهود في الآونة الأخيرة نحو إنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية و المضامين التفاعلية ، وذلك لدعم التكوين الحضوري بالجامعات و المدارس الوطنية و المعاهد العليا ، من خلال وضع دروس على الخط لفائدة الطلبة الناظمين الذين يتمتعون بتسجيل آلي بموقع الجامعة يتيح الدخول و استغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموضوعة على الخط .¹

(1) مختار دودو، مرجع سبق ذكره، ص 12.

(2) نجية معداوي، المكتبات الرقمية و البحث العلمي في الجامعة مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية، م9، ع1، 2019، ص54-55.

6- رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي : في إطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي و البحث العلمي و تعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي قرار وزاري رقم 2018.2018.50 ، يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي و البحث العلمي². و التي خولت لها عدة صلاحيات، منها دعم مرافقتك لمسهاه تنظيمي اتخذوا بخصوص تطوير و الوصول إلى الرغم أنه ، وكذا اقتراح كل التدابير التي تسمح بتقسيم مدى تقدم العمليات الموضوعية حيز التنفيذ من أجل تعميم الإدارة الإلكترونية ،و أيضا تشجيع كل عملية تهدف إلى عصرنة الحكامة .

(8) إضافات الرقمنة و دورها في تحسين خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر :

كلما كان التطبيق فعلي للرقمنة في قطاع التعليم العالي الجزائري دون عوائق أو مشاكل ، كلما أضافت و كان لها دور أكبر في تطوره .

1- بوابر التعليم الرقمي في تحسين التعليم الجامعي :

كيف يساهم تعليم الرقم في تحقيق أهداف معرفية و تعليمية لتحسين التعليم العالي حسب إبراهيم يحيوي لخص في نقاط هي :¹

- يمنح التعليم الرقمي المتعلم متعة أثناء تلقيه المعارف و المعلومات و أكثر إثارة و تشويقا ، وذلك من خلال عرضها بالاستعانة بالأشكال و الصور و الأشرطة السمعية البصرية على نحو بسيط المعلومات و يجعلها أكثر يسرا للفهم و الاستفادة .

- يحقق أعلى درجة من الكفاءة عبر طرائق المتابعة و الاستراتيجيات المنتهجة لتحسين العملية التعليمية.

- يشجع على تنمية المهارات و التدريب على التعلم الذاتي .

- يقدم للأساتذة و الطلاب مواد تعليمية موسعة الروافد نظرا لارتباطه بالشبكة العنكبوتية التي تعرض معلومات متنوعة المشارب و آخر البيانات و الإحصاءات .

- يمكن للمتعلم الرجوع للدرس مرات عدة لفهمه و استدراك ما فاتته ،يبقى الوقت المناسب له.

- يتحكم المتعلمين في عمليات التعلم ، مع استلامهم تغذية راجعة فورية للتأكد من كفاءة ممارسة عمليات التعلم.¹

(1) محمد الطاهر عديلة ، جداوي سليم .مداخلة الملتقى الوطني : طرائق التدريس في الجامعات بين ضرورات الرقمنة و مقتضيات تحقيق الجودة ، الجزائر ، 2021 ، ص8-9 .

- الاستفادة من الوقت و سرعة التعلم و ارتفاع كفاءة التعلم و تخفيض زمن العلم .

(9) التقنيات و المقومات العصرية للرقمنة في الجامعة الجزائرية :

و تتضح مقومات الرقم أنا في الجامعة الجزائرية من وسائل و معايير تتمثل في :

أ- الوسائل المادية : و تشمل : "2"

* الآلة الصلبة : تتكون من عداد معلوماتي يقصد بيها HARDWARE و الهاردوير هو مجموعة الأجزاء المادية لنظام حاسوبي ، أي القطاع و الأجهزة المكونة للحاسوب مثل شاشة العرض و لوحة مفاتيح و الفأرة و وسائط تخزين البيانات الخارجية و أيضا القطع الداخلية للحاسب مثل الذاكرة RAM و وسائط التخزين الداخلية و لمعالج ، كما تشمل على :

* الآلة اللينة : و التي يقصد بها برامج المعلوماتية السوفت وير SOFTWARE و هو مجموعة من عمليات الحاسوب المتكاملة لحل مسألة رياضية معينة أو القيام بعملية إحصائية أو لتصليح صيغة تحريرية أو إنجاز عملية معينة مثل الويندوز و البرامج و الألعاب .

ب- الوسائل البشرية : و تتمثل في الخبراء و المهندسين و التقنيين و أهل الاختصاص بصفة عامة والذين بدورهم توكل لهم تسيير و إدارة الوسائل و لوسائط المادية بعناصرها المادية و معاييرها الصلبة و اللينة العتاد و البرمجيات ممثلين في أجهزة الكمبيوتر المحمول و الثابت ، أجهزة الهواتف و اللوحات الرقمية و الإلكترونية ، أجهزة سيرفر ، و تختص بتسيير قواعد البيانات شبكة الإنترنت ، و المعلوم أن شبكة الإنترنت هي شبكة رقمية تعمل على ربط المستخدمين بفضاء التواصل الرقمي العالمي و المسمى بالويب WEB. "2"

ج- معايير استراتيجية : إن بؤرة التركيز على الرقمنة هي بدورها التركيز على الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية ، حيث تنصب أساساً حول تقويم الجامعة لقصد تطويرها و تحسينها باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في التقويم و الوصول إلى مجتمع معرفة يخضع لجميع المعايير ، و ذلك عبر توظيف مبادئ و الأفكار حديثة تابعة و نابعة عن الجودة المعرفية الشاملة من خلال تحديث أنظمة التعليم العالي ، مما يعود بالنفع على الجامعات .

(2) بوخالفة حديجة ، مشاري، المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية و أليات التأسيس، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية ، بقسنطينة أطروحة دكتوراه، جامعة

إذ أنه يمكن وضع حجر الأساس لرؤية و فلسفة **جديدة** الأهداف الجامعات و رسالتها للمجتمعات ، كما أن الرقم لا تساهم في رفع من معنويات العاملين إذ تم توفيرها بشكل صحيح وحيد مما يمنحهم فرصة للتعبير و الإبداع و الراحة الفاصلة و يغير مفاهيمهم و اتجاهاتهم نحو لمهنة ، مما ينتج و يضيف على البيئة التعليمية الجامعية مناخاً منتجاً قائماً على انه لا بد لأي جامعة أكاديمية ترغب في تبني منهج الرقمنة و تطوير برامج إدارة الجودة الشاملة و الكاملة أن تتبنى الأساليب المناسبة و التي تتخذها كدليل استراتيجي بعيد المدى يكون هو محفز و المرشد بها يتلاءم مع ظروفها لمادية لمواردها البشرية .¹

لكي يتحقق التغيير الذي يتناسب مع طموحاتها ، كما أن الرقمنة ليست مجرد أجهزة و آلات و أدوات حديثة و برامج في البيئة التعليمية بل هي مخطط استراتيجي منهجية تتضمن مجال تكنولوجيا التعليم ضمن أطر إصلاح معظم التعليمية عن تاريخ التحليل ، التصميم ، التطوير ، الإدارة التقييم يهدد هدف تحسين تحديث أساليب التعليم و التعلم للتغلب عن المشكلات التعليمية و تحقيق نوعية التعلم الرقمي و التقليل الوقت و توفير معلومات أكثر ، فهذه المعايير توصل الجامعة الجزائرية نحو مجال رقمي ضمن أطر صحيحة و إستراتيجية و متينة ، فالجامعة الجزائرية اليوم ملزمة بالتقيد بشروط و ميكانيزمات إستراتيجية ذات طابع يخضع لواقع المعاش و ليس المستور .

(10) واقع البيئة الرقمية الحديثة في الجامعات الجزائرية :

تعد الجزائر من الدول التي وضعت سياسة خاصة لتطوير و تحديث قطاع الاتصالات سنة 2000 ، و كان من بين أهدافها توفير مناخ رقمي قانوني مؤسسي يسمح بترقية المنافسة و الولوج إلى مختلف خدمات الاتصال إلا أن و كما قلنا سابقا فالجزائر كانت لا تمتلك إستراتيجية واضحة تسمح بتوفير بيئة رقمية مناسبة و مسعدة على التحول الرقمي إلى أنه في سنة 2008 تمت بلورة إستراتيجية سميت حينها الجزائر الإلكترونية 203 ، و كان من بين أهدافها التشريع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإدارة العمومية "2" ، التابعة للدولة لتطوير البحث العلمي و تبادل الأفكار و الأبحاث ، و سرعان ما تجلت أهمية الرقمنة ، حينما ظهرت الجائحة العالمية "كورونا كوفيد 19" ، و التي أثرت على العديد من القطاعات الإستراتيجية بفعل سياسات القلق و التباعد الاجتماعي كقطاع التعليم بشتى أطوار .

(1) بوخالفة خديجة ، مشاري مربع سبق ذكره 81-82

(2) الحسيني فلاح ، حسن عداوي ، دار وائل للنشر ، عمان 2000 ص 231

كما و زادا الضغط بشكل كبير و متواصل إلى يومنا هذا على قطاعي التعليم و الصحة ، و فيما يتعلق بقطاع التعليم فهو لم يكن مهياً نتيجة عدم اليقين لمواجهة هذا النوع من الأوبئة ، و قد تأثرت أيضاً لدول التي بلغت التكنولوجيا نسبة عالية بها لكنها سرعان ما تكيف مع واقعها و ذلك لوفير كل الميكانيزمات و الاستراتيجيات ، كالولايات المتحدة و فرنسا و إيطاليا ، و قصد مواجهة هذه الجائحة لجأت معظم الدول إلى سياسات الدعم خصوصاً قطاعي التعليم و الصحة ، بعد أن أصبح التعايش مع الفيروس أمراً حتمياً و لازماً ، و كانت إحدى أهم التوجهات العالمية ، في هذا الإطار في تعزيز الرقمنة و تسريع استخدام الأدوات الرقمية في جميع القطاعات و خاصة قطاع التعليم العالي ، و هذا ما بعد أدت كل الجامعات في الوطن لتطبيق و دعم هذا التوجيه الجديد في معايير العليم نطاقات التكنولوجيا و العولمة ..

11) جهود وزارة التعليم العالي الجزائري في عصرنة قطاعه :

في سياق الجهود ، تؤكد وزارة التعليم العالي على استخدام الوسائل من أجل . "1"

• **تعليم عالي و جودة معترف بها :** تطمح الوزارة إلى أنها تعزز مؤسسات التعليم العالي ، مكانتها و أن ترتقي إلى التصنيف العالمي و الرقمية تمنحهم هذه الإمكانية ، فهي تتيح لهم فرصة لجعل مهامهم أكثر جاذبية من خلال السماح للطلبة بالتعلم و التجربة و كذلك الأساتذة لتنفيذ مناهج التعليم و التقييم المحفزة و المتنوعة .

• **بحث علمي مولد للقيمة :** تطمح الوزارة إلى أن تضج مؤسسات تعليم العالي أكثر قدرة على تنافسية الأمر الذي يعزز وجودها و قدرتها على الابتكار على الصعيد الدولي للبحث ، لهذا يبقى البحث الذي يتفاعل مع العالم لخارجي و الذي يستجيب للاحتياجات سوق العمل و المجتمع ، إن إمكانية الرقمنة أمر ضروري بالنسبة لهم يشكلون أكثر كفاءة بالنسبة للبحث و تطوير تعاون شفاف على الصعيدين الدولي و الوطني .

(1) الحسيني فلاح ، حسن عداوي ، داروائل للنشر ، عمان 2000 ص 231

(2) شلغوم سمير ، الرقمنة كآليات لضمان جودة العملية التعليمية ، الملتقى الوطني المرسوم ب : دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي 1 مارس 2020 كلية الحقوق

• **بيئة تشجع على التعلم** : تطمح الوزارة إلى خلق بيئة شاملة مدمجة تعزز الحماس و التعلم من خلال التركيز على تحسين مهارات الأساتذة في هذا المجال و تعزيز بقدر الإمكان استقلالية الطالب على المستوى الأكاديمي بتزويد بأحدث الأدوات .

• **هندسة حديثة** : تطمح الوزارة بإنشاء بيئة إيكولوجية تكنولوجية مفتوحة مؤمنة بطريقة صحيحة و ملائمة محفزة الاندماج ، و كذا التكفل بالمسائل التوافقية الضرورية لتبادل الوسائل ، فالتحديات هامة لأنه ينتج من خلال الرقمنة احتياجات جديدة و سلوكيات جديدة في العمل ، و كذا متطلبات جديدة تكون عواقبها ظهور تغييرات جوهرية على نظام التعليم العالي . "1"

إن وزارة التعليم العالي عازمة على جعل الرقم عام أساسي لكل نشاط بيداغوجي أو بحث أو متعلق بالحكومة داخل المؤسسات الجامعية و الإدارة المركزية ، غير أنه من أجل تحديد فرص نجاح هذا المشروع ، فإن الهدف يطرح تساؤلات تحتاج إلى أجوبة مريحة و مندرجة بخصوص الرؤية التي تتدرج في لميدان البعيد ، هدف إدماج فعالي للرقمنة في التعليم العالي و البحث العلمي و الخدمات الجامعية العصرية من أجل التكفل الفعلي بانشغالات الحالية .

و هناك مخطط يدعى «1» :

✓ المخطط التوجيهي الرقمي SDB : الذي يهدف إلى إعداد المستقبل الرقمي لمؤسسات التعليم العالي ، و بالتالي فهو مشروع يحدد و يوضح تخصيص الدائم و الوسائل الرقمية اللازمة لتسيير أنشطة المؤسسة و تحديد موقعها في الزمان و المكان .

و من ضمن الجهود التي مزلت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي تقوم بها أنها قامت بإطلاق ستة منصات جديدة في 2023/03/28 نذكرها كالاتي :

- منصة أسألني : لفائدة التلاميذ المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا.

- منصة المكتبة الرقمية : لفائدة الطلبة لتمكينهم من الإطلاع و حجز الكتب و العناوين عن البعد .

- منصة تسيير الإيواء: تمكن من تسيير حركية طلبة داخل الإقامة الجامعية .

- منصة P@DOC : لفائدة طلبة سنة أولى الدكتوراه لتكوينهم الأساسي .

(1) شلغوم سمير ، مرجع سبق ذكره ص 151-153

(2) مبروك عز الدين : الرقمنة من المنظور التقني ، الملتقى المرسوم ، دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي 1مارس2022 كلية الحقوق جامعة الجزائر

- منصة تسيير الموارد البشرية للقطاع : تسمح بمتابعة ملفات المستخدمين .
- منصة متابعة الاستثمارات : للإطلاع على مدى تقديم مشاريع .

12) مشكلات و عوائق الرقمنة في الجامعات الجزائرية :

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التعليمي في مجال التعليم العالي في الجزائرية عدة مشاكل و معوقات أهمها :

➤ أ - المعوقات التقنية : تتمثل في : «1»

- صعوبات مشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البيانات الجامعية .
- ندرة وجود مواصفات و معايير موحدة الأجهزة المستخدمة داخل الجامعة الواحدة .
- تقادم أجهزته برامج الحاسب الآلي المستخدمة في المكتبات الجامعية نظراً للتطور السريع لها.
- ضعف البنية التحتية للكثير من الجامعات و نقص جاهزيتها الاستقبال مثل هذه التقنية .
- ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية ، و ذلك لمحدودية القدرة التصنيعية و قلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها .

➤ ب- المعوقات البشرية : و تتمثل في :

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي و التنظيم مداخل الجامعة .
- قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة .
- تنامي شعور بعض المديرين و ذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديداً للسلطة .
- ندرة قام تقديم الحوافز للعاملين للتوجه نحو النمط الرقمي .
- ضعف الثقة في حماية السرية المعلومات و التعاملات الخصية داخل البيئة الرقمية .
- مقاومة العاملين لتطبيق التقنية و ضعف الرغبة بها و عزوفهم عن استخدامها و ضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية و صحية إضافة إلى ميل الإنسان لمقاومة التغيير .

(1) سليمة سعيدي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية : من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة المجلة الأردنية للمكتبات و المعلومات مج 48 ع 4 الأردن 2013 ص 90-92

➤ ج- معوقات مالية : و تتمثل في :

- قلة الموارد المالية المخصصة لتنمية البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع الرقمي ، و خاصة إنشاء الشبكات و ربط المواقع و تطوير الأجهزة «1».
- قلة الموارد المتاحة للجامعة بسبب الارتباط بميزات ثابتة و محددة للإنفاق .
- قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب و التأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية .
- التكلفة العالية للبرمجيات و الأجهزة الإلكترونية.

(1) سليمة سعدي ، مرجع سبق ذكره ص 90-92

خاتمة الفصل

خاتمة الفصل

تناولنا في هذا الفصل أساسيات عدة للرقمنة أهمها ، ماهية الرقمنة و متطلباتها الضرورية الواجب توفرها ، كما تم مناقشة آثار الرقمنة بجانبها الإيجابي و السلبي ، و أيضا تطرقنا لمظاهر الرقمنة التي ساعدت في تسهيل التعاملات الإدارية و البيداغوجية لقطاع التعليم العالي .

و بشكل عام فإن هذا الفصل ضروري في فهم تداعيات الرقمنة على قطاع التعليم العالي ، و يمكن أن يوجه الموظفين ، الأساتذة و مؤسسات هذا القطاع نحو اتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين جودة التعليم العالي إلى قطاع رقمي متطور و فعال .

الفصل الرابع :
معدات
الأداء الوظيفي



- تمهيد :
- محددات الأداء الوظيفي
- عناصر و أنواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثر فيه
- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
- إدارة الأداء الوظيفي
- تقييم الأداء الوظيفي و أهميته
- تقييم الأداء الوظيفي الأستاذ الجامعي
- أغراض و أهداف تقييم الأداء الوظيفي الأستاذ الجامعي
- خلاصة الفصل



تمهيد :

لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير حيث شهد الكثير من البحوث و ذلك للوصول لحل مشكلات التي تواجه الأداء الوظيفي للعاملين " الأستاذ الجامعي " إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل ، فضلا على أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري و الاقتصادي لجميع الدول النامية و المتقدمة على حد سواء ، و ما زالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة لإعادة تصميم هيكلها ، و محاولتها إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر و ابتداء حوافز جديدة للجهود الفردية و الجماعية الملموسة ، و مئات الأساليب الأخرى التي تركز على تحقيق غاية واحدة و هي تحسين الأداء الوظيفي .

أولاً : محدّدات الأداء الوظيفي :

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و ماهي التفاعل بينهما ، و هذا ليس باليسير نظرا لتعدد هذه العوامل من جهة ، و لعدة معرفة درجة تأثير كل منها على أداء من جهة أخرى .

يرى عدد الباحثين أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل بين جملة من المحددات هي كالآتي. "1"

• **الدافعية :** تعرف بأنها القوى الكاملة داخل الفرد التي تؤثر أو تحدد مستوى و اتجاه و استمرارية الجهد المبذول نحو العمل ، حيث ضف مقدمو هذا التعريف الأفراد العاملين إلى توعين في المؤسسات و المنظمات ، الأول أفراد يتمتعون بالدافعية العمل ، و بالتالي فإن أدائهم يتسمم بالإنجاز العالية أما النوع الثاني هم الأفراد الذين لا يتمتعون بدافعية نحو العمل

• **إدراك الدور :** يعني تور الفرد للدور و انطباعه عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله ، و عن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة و هو الاتجاه الذي يعتقد الفرد بأنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و بالتالي فإن العامل أثناء أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن توجيهات ، و ردود أفعال الزملاء و ما يتلقان من أجور و حوافز ، هذه المؤثرات يوم لعامل بفرزها و تفسيرها و تنظيميها و فهمها انطلاقا من تأثير بدوافعه و خبراته السابقة من جهة . و بطبيعة خصائص المعلومات من جهة أخرى ، و من هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في فهمهم و إدراكهم لنفس الظروف و الواقع الذي يتعاملون معه ، فمثلا المكافآت التي يحمل عليها العمال (أ) يفسرها على أنها مقابل كفاءته و جدارته ، و يعتبرها دليل موضوعيته الإدارية ، بينما يفسرها (ب) على أنها محاباة و دليل على ذاتية الإدارة .

(1) دراعوفاطمة : علاقة متطلبات التطور التنظيمي بالأداء (رسالة ماجستير) جامعة وهران 2 ، الجزائر ، 2016 ص 72

• **بيئة العمل** : معلوم أن مكان العمل يسهل الأداء الوظيفي ، حيث يجب تهيئة بما يتناسب و حاجات الفرد العامل حتى يشعر بالارتياح و الرضا ، و ذلك من حيث تجهيز و الأدوات و الإضاءة و الحرارة ، و نمط القيادة العامل و النظم و القوانين العادلة أيضا ، بمعنى تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة .

• **قدرة الفرد على أداء عمله** : تمثل قدرات الفرد و خبراته السابقة لتي تعدد درجة فعالية الجهد المبذول .

فالأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل كل من الدافعية و الرغبة و مدى إدراك الدور و لقدرات التي يملكها الفرد العامل (المعرفة و لخبرات) و بيئة العمل خصوصا الداخلية و يمكن عرضها وفق المعادلة الآتية :

الأداء الوظيفي = (الدافعية و لرغبة + مدى إدراك الدور الوظيفي)+(القدرات المعرفة و الخبرة)+(ملائمة العمل الداخلية).

يتطلب هنا ضرورة توفر المقاييس المناسبة لقياس الدافعية بيئة العمل و لقدرة على أداء هذا العمل ، حيث يساعد وفر هذه لمقاييس في تحديد مستوى الأداء الوظيفي ، و في نفس السياق يشير " سليمان حنفي " إلى أن الأداء الوظيفي لا يتحدد من خلال توافر بعض المحددات ، و إنما هو نتيجة تفاعل ثلاث محددات هي : الدافعية الفردية ، بيئة العمل ، القدرة على أداء العمل ، و هناك من يضيف لهذه العوامل إدراك الفرد الوظيفي الذي يشمل تصورات و انطباعاته عن السلوك و الأنشطة و الكيفية التي يمارس بها عمله في التنظيم. ما يمكن عليه هنا في المقارنة بين الدافعية و القدرة على أداء الوظيفي ، هي أنه قد يمتلك العامل أفضل القدرات و المهارات ، و لكنها تتكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل و لعكس صحيح تماما ، فقد تتوافر لدى العامل الدافعية للعمال ، و لكن دون قدرة على العمل ، و بالتالي متأثر في الأداء الوظيفي ، فهذا التباين يكن في الفر ذاته ، مع علم أن هناك اختلاف يجب مراعاته عند قياس مستوى الأداء الوظيفي و هي كالاتي : "1"

(1) دراعة فاطمة : مرجع سبق ذكره ص 72

- محددات أداء فئة من العاملين ليست هي بالضرورة محددات فئة أخرى.
- محددات أداء العاملين في مؤسسة معينة ليست هي بالضرورة محددات أداء في مؤسسة أخرى
- العوامل البيئية الخارجية للعمل لها تأثير في تحديد محددات الأداء الوظيفي .

ثانيا : عناصر و أنواع الأداء الوظيفي :

1. **عناصر الأداء الوظيفي :** إذا وصفنا الأداء على أنه : " النتائج التي يحققها الفرد عنها تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الأداء و تخضع هذه العوامل لسيطر الموظف و قد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة ، و هنا تبرز عدة عناصر الأداء الوظيفي و هي كالآتي : "2"

 - **المعرفة بمتطلبات الوظيفة :** تشكل المعارف العامة و المهارات الفنية و المهنية و الخلقية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها .
 - **نوعية العمل :** و تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ، و ما يملكه من رغبة و مهارات فنية و قدرة على التنظيم .
 - **كمية العمل المنجزة :** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجاز في الظروف العادية للعمل ، و مقداره سرعة هذا الإنجاز .
 - **المثابرة و الوثوق :** و تشمل الجدية و التفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل و إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ، و مدى حاجة هذا العامل للإرشاد و التوجيه من قبل مشرفين ، و تقويم نتائج عمله ، و يجدد " هايينز HAYNES " ثلاثة عناصر الأداء كالآتي :
 - ✓ **الموظف :** من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة و مهارات و اهتمامات و قيم و اتجاهات و دوافع .
 - ✓ **الوظيفة :** من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات و تحديات ، و ما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد و يحتوي على عنصر التغذية الإستراتيجية كجزء منه .
 - ✓ **الموقف :** من حيث مت تتصف البيئة التنظيمية ، كمناخ العمل و الإشراف ووفرة لموارد و الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي .

(2) أبو الشرح ، نادر حامد عبد الرزاق : تقييم أثر الحوافز على المستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين 2010 ص 19

2. أنواع الأداء الوظيفي :

صنف الأداء الوظيفي إلى ثلاثة أنواع و هي : الأداء المهام ، الأداء الوظيفي و أخيرا الأداء المعاكس أو المجابة.¹

أ/ أداء المهام : و هو السلوكيات التي تساهم في إنجاز العمليات الجوهرية في المنظمة مثل الإنتاج الخدمات ، جود المخزون ، و كل أداء يسهم بشكل مباشر و غير مباشر في تنفيذ عمليات لمنظمة .

ب/ الأداء الوظيفي : هو كل السلوكيات التي تسهم غير مباشر في تحويل و معالجة المعلومات الجوهرية في المنظمة ، و هذه السلوكيات تسهم في تشكل كل من الثقافة و المناخ التنظيمي ، و الأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته ، و إنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية و يعتمد على الظروف التي تجري فيه معالجة العمليات .

ج/ الأداء المعاكس أو المجابة : يختلف عن النوعين السابقين ، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل : التأخير عن مواعيد العمل أو الغياب ، و يشمل سلوكيات مثل : الانحراف ، العدوان العنف و روح الانتقام و المهاجمة .

(1) بن رحمون سهام :بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي ، أطروحة مكتورة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر 2014 ص 85

ثالثا : أهمية الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه :

1. أهمية الأداء الوظيفي : الأداء الوظيفي أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي : "1"

■ أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للعاملين :

يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر و كذلك أداء أعمال مختلفة نسبيا في المستقبل ، فالأداء هو أحد لعوامل الأساسية التي نبنا عليه الكثير من القرارات الإدارية مثل : النقل و الترقية و التكوين و الانتداب لمناصب عليا .

_ يجب على كل عامل الاهتمام بأدائه نظرا الارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور و مرتبات لقاء هذا الأداء.

_ يرتبط أداء العامل بإحدى الحاجات الأساسية له و هي الحاجة إلى الاستقرار في عمله و إثبات ذاته .

■ أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة :

_ يحتل الأداء أهمية كبيرة في كل منظمة تسعى لتحقيق النجاح التقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة .

_ كما ترجع أهميته بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطها بدورة حياتها في مراحلها المختلفة ، إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و الدخول إلى مرحلة أكثر تقدما ن إنما تعتمد على مستوى الأداء بها .

_ لا تتوقف أهميته الأداء على مستوى المنظمة ، بل تتعدى أهميته إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في الدولة أيضا .

_ مما سبق نستخلص أن الأداء يمكن الفرد من تحقيق أهداف مرتبطة به و التي قد تكون أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية ، تساعده في بيانه العملية ، كما أنه يعتبر انعكاس لقدرة المنظمة و درجة فاعليتها .

(1) حنفي محمود سليمان : السلوك التنظيمي والأداء ، دار الجامعات المصرية الإسكندرية 1975، ص 65

2. العوامل المؤثرة للأداء الوظيفي : هناك عدد من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي : "1"

■ العوامل الاجتماعية و القيم الثقافية:

التي يؤسس بها الفرد و يدين لها بالولاء المستوى التعليمي الذي يتمتع به ، و الذي يمكنه من انجاز المهام التي أسدت إليه ، العوامل المرتبطة بالتغيرات سلوك المستهلكين ، و كذا علاقة المنظمة مع مختلف شرائح المجتمع التي من شأنها توفي معلومات مهمة للمنظمة كإرسال منتج جديد ، و استهداف حصة في السوق .

■ العوامل التكنولوجية :

و تتمثل مجموعة التغيرات و التطورات التي تحدثها التكنولوجيا .

■ العوامل السياسية و القانونية :

تتمثل في الوضعية السياسية للدولة (استقرار سياسي أو حرب ، نظام الحكم السائد ، العلاقات مع العالم الخارجي)

_ أما العوامل الداخلية التنظيمية فهي تسببه كثيرا المصادر التنظيمية لضغوط العمل و التي يمكن حصرها فيما يلي :

* نمط القيادي السائد في المنظمة ، و الذي يخص مدى مركزية اتخاذ القرارات و مشاركة أو عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات و كذا رسم السياسات و الإجراءات الخاصة بالتنظيم الداخلي .

* عدم حصول العامل على حقوقه من ترقية ، و كذا طبيعة نظام الحوافز السائدة ، فإذا كان هذا الأخير غير عادل فهذا حتما سيؤثر سلبا في أداء العاملين
* بيئة العمل المادية .

* غياب أو عدم وضوح الأهداف المراد الوصول إليها .

* الصراع التنظيمي الذي قد يتكون إيجابيا ، و يمكن أن يكون سلبيا و يؤثر مباشرة في أداء العاملين

* ضغوط العمل

(1) بوقطف محمود : التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة ، الطبعة 2 ، (رسالة ماجستير) تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل ،

■ **العوامل التنفسية :** و تتمثل العناصر التالية : "1"

- نوعية التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال .
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن ، الورشات ، التجهيزات و الآلات .
- التوافق بين المنتوجات المؤسسة ورغبات طلابيات .
- أساليب و طرق العمال .
- التناسب بين طاقتي التخزين و الإنتاج في المؤسسة .

■ **العوامل الإنسانية :** و هي العوامل المتعلقة بالأفراد لعاملين في المؤسسة من صفات

و سلوكيات و معاملات و أساليب أيضا تضم :

- التركيبة البشرية من حيث الجنس و السن ، حيث كلما ضمت المؤسسة عمال صغر السن فهم يمثلون الخبرة و المهارة في الإنجاز
- مستوى بين مؤهلات العمال و المناصب التي يشغلونها و التكنولوجيا المستخدمة.
- الجوانب السائدة بين العمال و العلاقات السائدة بين المشرفين و المنفذين.

■ **المناخ التنظيمي للمؤسسة :** حيث يعتبر أيضا من العوامل المؤثرة في أداء التنظيمي و من أهم

مكوناته :

■ **الهيكل التنظيمي :** يعتبر الهيكل التنظيمي أهم عناصر المناخ التنظيمي تأثير على الأداء و ذلك عن طريقة القرارات و التوجيهات و الأوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى التنفيذية .

■ **الاتصالات :** من الضروري جدا وجود نظام الاتصالات فعال داخل المؤسسة من أجل التواصل البناء داخل المؤسسة بين العاملين و الإدارة و بين العاملين بعضهم بعض ، و بين مختلف المصالح و أيضا خارج المؤسسة .

■ **نطاق الإشراف :** إن فاعلية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الأفراد تعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي اعتاد أن يؤدي بها العمل شخصيا ، فالمشرف الفعال يكون قائدا و مخططا و محفزا و ناصحا و موجها في آن واحد .

✚ **طبيعة العمل** : يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتيني تقليدي أم غير روتيني يتضمن التجديد و الابتكار فالعمل الروتيني يقود إلى وحدات الملل و الإهمال و عدم الاكتراث و لامبالاة نحو التحديث و التطوير ، بسبب عدم تشجيع الإبداع و شعور الفرد بأن عمله ليس له أهمية .

✚ **الظروف المادية** : هي تعبر عن مختلف العوامل التي تشكل مناخ العمل مثل الإضاءة ، التهوية ، فترات الراحة ، التدفئة ، الرطوبة ، الحرارة الضوضاء و التسهيلات المشابهة بصفة عامة .

✚ **التحفيز** : فذلك من خلال إشراكه في عملية اتخاذ القرارات و وضع الأهداف ، و كذلك من مختلف الحوافز المادية و كالمكافآت و الترقية.

✚ **التدريب** : من شأن التدريب ن يعقل مختلف المعارف و المهارات الموجودة لدى العمال ، كذلك الاستخدام الجيد لمختلف الآلات و المعدات المتوفرة لدى لمؤسسة .

✚ **التكنولوجيا المستخدمة** : نظرا للتطور التكنولوجي السريع التغير المستمر في الأنظمة و المعدات ، أصبح على كل مؤسسة الاهتمام بهذا الجانب لتمكين الأفراد لعاملين ، بالإضافة إلى التغير في حجم العمل ، التأخير في القيام بالأعمال ، و عليه يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدده و التفاعل بينها ، نظرا لتعدد هذه العوامل .

رابعا : علاقة ضغوط العمل بالأداء لوظيفي :

لقد زاد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل و مستوى الأداء "2" حيث يعتقد الكثير من الباحثين أن الضغوط ليست جميعها ضارة ، بل يؤكدون على أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له و يحفزه و يشير نشاطه و حماسه للعمل على مواجهة التحدي ، فالضغوط المتدله تساعد على ارتفاع و تحسين مستوى الأداء و الآن هذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته و جهده لمواجهة متطلبات العمل ، و يستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته ، و في هذه الحالة فإن تزايد الضغط و استمراره يؤدي إلى تنامي مستوى الأداء ، و إذا ما استمر الضغط المتزايد على الفرد ، يتمادى الفرد في تصرفاته غير المنتجة و يصاحب ذلك اتجاهات و أنماط سلوكية سلبية مثل اليأس و الإحباط و القلق و غيرها .

(1) سامية بن طالب : مرجع سبق ذكره ص ص 197-296

(2) عبد العظيم المصدر و باسم علي أبو كزيك : ضغوط مهنة التدريس و علاقتها بأبعاد الصحة لدى معلمي و معلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة ، بحث مقدم إلى مؤتمرات الثالث، الجودة في التعليم الفلسطيني، مدخل للتميز الجامعة الإسلامية ، غزة 2007 ص ص 92-93 .

تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغط العمل و الأداء ، حيث تقف هذه الضغط كمعوقات للفرد في العمل ، حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها ، و قد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتحايل ، و لقد يصاب الفرد بأمراض القلب و اضطرابات الهضم و القرحة ، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر و ربط معلومات الاستدلال تصبح ضعيفة "2".

و قد يلجأ الفرد إلى العدوانية مع الزملاء و المرؤوسين و رؤساء ، لأن كافة حواسه و طاقته العقلية و النفسية إلى مصادر الضغوط و التكيف معها ، مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة ، و هو ما يقلق لديه نوعا من التوتر و الإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع ، يقول الباحثون في هذا الاتجاه إن وجود الضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل و لكن كلما ارتفع حجم الضغط يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء ، فما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات ماهي إلى تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءه في السلوك ثم تقود إلى أداء أفضل .

أما الاتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة فصلية منحنية بين ضغوط العمل و لأداء، وجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيزه الأفراد للعمل و يستشعرون بالمجرد تناقض في الدافعية و كثرة التغيب في العمل، كما ان وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم .

مكافحة ذلك الضغط و بالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق و يتردد في اتخاذ في القرارات، لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه قدراته فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل، و مكافحة تلك الضغوط ، فيمتلك دافعية عالية للعمل و تصبح لديه طاقة عالية و ملاحظة حادة مما تؤهله أن، يكون قادرا على تحمل المسؤولية و هو الوضع الأمثل.

(1) عبد العظيم : المصدر و باسم علي أبو كوكب مرجع سبق ذكره ص ص 92-93

لاتجاه الرابع يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل و كفاءة الأداء و أصحاب هذا رأي قلة ، و يفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي بها فهىئ نفسه جسديا و نفسيا للعمل في المنظمة و إنجاز واجباته، بغض النظر عما يحيطه من ضغوط، و يفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد يساعده على اتجاه هذا العقد المبرم بينه و بين المنظمة، أما التفسير الآخر لهذا الاتجاه فإنه يكمن في قدرة الفرد في التأقلم و التكيف مع جميع الظروف المستجدة، و بالتالي لن تحدث آثار نفسية أو عقلية على الفرد، و بالتالي عدم وجود أي تأثير على الأداء و عليه فقد اختلف الباحثون في وجهات نظرهم حول العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي.

خامسا : إدارة الأداء الوظيفي :

تسعى كل منظمة من خلال استغلال مواردها البشرية إلى تحقيق ميزة تنافسية ، و لهذا يجب أن تكون قادرة على إدارة تصرفات و أداء العاملين لديها ، و هذا أصعب تحدي يواجهه المديرون كون عملية إدارة الأعمال تتسم بتعدد العوامل المؤثرة و كثرة المداخل و صعوبة الاعتماد على مدخل موحد عند القيام به. "1"

و لهذا سنحاول من خلال بحثنا هذا أن نحيط بمعظم جوانب إدارة الأداء الوظيفي انطلاقا من المفاهيم الأساسية في إدارة الأداء الوظيفي و هي كالآتي : "2"

■ المنطق الأساسي في إدارة الأداء الوظيفي : إن إدارة الأداء الوظيفي تقوم على منطق الأداء

المتميز المحقق للغرض منه ، و يتطلب توفر العناصر التالية:

_ تصميم العمل بطريقة علمية سليمة ، يحدد الأداء المطلوب و طريقته و النتائج المتوقعة حين تمام التنفيذ .

_ تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل بها يتوافق و متطلبات التنفيذ السليم

_ رصد النتائج التنفيذ و تقييمها بالمقياس إلى الأهداف و المعدلات المحددة و تعويض الموظف عن أدائه وفق نتائج التقييم .

(1) د.أمال بن شمسة: الأداء البشري بالإدارة الحلية ، مركز ، مركز الكتاب الأكاديمي ، الأردن 2019 ص 51

(2) نزار عوني اللبدي : تنمية الاداء الوظيفي والإداري ، دار مجلة للنشر والتوزيع 2015 ط1 ، عمان 2015 ص 83

■ **عناصر إدارة الأداء الوظيفي :** تتكون إدارة الأداء مساعدة عمليات متشابكة و متكاملة تهدف إلى ضمان وصول الأفراد إلى نتائج الأداء المستهدفة ، و بما يحقق غايات المنظمة ذاتها و تضم الأداء عمليات تخطيط الأداء، توجيه الأداء ، تشخيص الأداء ، تحسين الأداء و تطويره.²

■ **المعايير الأساسية لنظام إدارة الأداء الفعال :** لابد من الإشارة إلى أهمية المعايير التالية التي لابد من توافرها حتى يحقق النظام أهدافه :

- وضوح معايير تحديد الأداء المستهدف.
- العناية بتوصيل معايير الأداء المستهدف للموظفين بوضوح.
- تأكيد مشاركة الموظفين في مناقشة مستويات الأداء المستهدف و الاتفاق عليه.
- وضوح أساليب تحري أسباب الأداء الضعيف و طرق معالجته.
- وضوح آليات نظام إدارة الأداء و ترشيد الوقت المستغرق في الإجراءات .
- وجود نظام للتخطيط الاستراتيجي يكون المصدر الذي تستمد منه أهدافا للأداء في مختلف مجالات النشاط.

- إدارة فعالة للموارد البشرية الإستراتيجية تطبيق مفاهيمها الحديثة و في مقدمتها نظام فعال للحوافز يرتبط بنتائج الأداء.³

■ **نتائج إدارة الأداء الوظيفي :** أهم عنصر في كفاءة الأداء و فعاليته هو استثمار و تنمية قدرات الأفراد و حفزهم للإجادة في الأداء و إن القدرة الإنتاجية للمنظمات تتكون و تنمو بالتخطيط و الإعداد و العمل المستمر للتحسين و التطوير في كل مجالات الأداء .

- تحسين الإنتاجية و الأداء طبقا للمواصفات و تحسين جودة العمليات و المنتجات و حسن استعمال وسائل الإنتاج ، و تخفيض أو منع العيوب و الأخطاء .

- تخفيض تكاليف الإنتاج و ترشيد تكلفة الصيانة و الإصلاح و إعادة تشغيل المنتجات المعيبة.¹

- تطوير المنتجات و تنويع مجالات استعمالها و تخفيض تكلفة تشغيلها و صيانتها بواسطة المستخدمين و ابتكار منتجات و أساليب وسائل إنتاج متطورة دائما.

(3) نزار عوني اللبدي ، مرجع سبق ذكره ص84.

(1) ريم بنت عمر الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي ،دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، رسالة ماجستير تخصص الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة 2013،ص57.

سادسا : تقييم الأداء الوظيفي و أهميته :

(1) **تقييم الأداء :** إن عملية تقييم الأداء لم يعد يقتصر هدفها الأساسي على سلوك العاملين و تصرفاتهم أثناء أدائهم لأعمالهم ، ولكن أصبح يركز على تطوير الإداري بكل أبعاده ، حيث تعددت منافع تقييم الأداء و تنوعت ، حيث أنه يستهدف الكشف عن الطاقات الكامنة لدى العاملين ، و أيضا إثارة دافعية إدارة المنظمات إلى استخدام مناهج و طرق تقييم الأداء بموضوعية و دقة ، و نحاول في هذا العنصر تعريفه و تحديده .

❖ **تعريف تقييم الأداء :** هناك عدة تعاريف لعملية تقييم الأداء منها :

* عرف أحد الباحثين تقييم الأداء بأنه : "عملية منظمة تهدف إلى تقرير مدى فاعلية و كفاءة الفرد في العمل من أجل مساعدة الإدارة المعنية على اتخاذ القرارات التي تخص الفرد و مصيره الوظيفي ."¹

* كما عرفه "فيشر" : على أنه العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد للمؤسسة خلال فترة زمنية محددة .

* كذلك تعرف أنها : "تقرير دوري بين مستوى أداء الفرد و نوع سلوكه مقارنة مع مهمات و واجبات الوظيفة المنوطة به .

❖ **أهداف تقييم الأداء :** إن لنظام تقييم الأداء في الإدارة العامة و المؤسسات العمومية و الخاصة أهمية بالغة و فوائد كثيرة سواء على مستوى المؤسسات أو الأفراد.²

أ- بالنسبة للموارد البشرية : يساعد التقييم على :

- تعريفهم على نواحي القصور و الضعف من جهة ، و نواحي القوة في أدائهم حتى يسعون إلى زيادة فعاليتهم و تحسينها .
 - التعرف على نواحي السلوك غير المقبول الذي يقلل من كفاءة العاملين .
 - خلق ديناميكية بين الأفراد و منافسة ودية في ميدان العمل تقوم على أساس تقديم الأفضل .
- توفير تغذية مستمرة إستراتيجية عن أداء العمال و بالتالي فهم مهتمون بمعرفة مدى النجاح في تأدية المطلوب منهم بالمقارنة مع المتوقع من قبل الإدارة

(1) د.فايزة بوراس :إدارة الموارد البشرية و تخطيط المسار الوظيفي للكفاءات ، دارو مكتبة الحامد للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2018، ص52.

(2)إريم بنت عمر الشريف ،مرجع سبق ذكره.

ب- بالنسبة للمؤسسة : أما من ناحية الإدارة أو المؤسسة فإن للتقييم أهداف كثيرة :

- دراسة خلق المناخ من الثقة و التعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم و الموضوعية في إصدار الأحكام .

- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل و مستلزماته.

- تقييم برامج و أساليب إدارة الموارد البشرية لأن عملية التقييم هي مقياس مباشر للتحكم على مدى سلامة و نجاح الطرق المستخدمة في هذه الإدارة.

(2) **أهمية تقييم الأداء الوظيفي :** يعتبر تقييم الأداء عملية منظمة تهدف إلى قدرة الموظف و قابليته لتحقيق المهام المطلوب منه إنجازها ، ونمو شخصيته و تطور أداءه ، و تنظر المنظمات المعاصرة إلى تلك العملية كأداة هامة تساعد في العديد من مهام التخطيط و التنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين ، و تكمن مجالات الأهمية هذه في النقاط التالية :

- الترقية و النقل :

حيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين و بالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى كما تساعد في نقل و وضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته .

- تقييم المشرفين و المديرين :

حيث تساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين ، و اقتراح زيادة مرتبات و أجور العاملين أو انقاصها ، و اقتراح نظام حوافز معينة .

- تقديم المشورة :

حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين و اقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء عن طريق التدريب مثلاً.

سابعاً : تقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي :

يتمثل تقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي فيما يلي :¹

الأستاذ هو وسيلة المجتمع و أدواته لبلوغه هدفه ، فهو منقذ البشرية من ظلمات الجهل إلى ميادين العلم و المعرفة ، و من أهم العوامل المؤثرة في العملية التعليمية ، و يمثل محورا أساسيا و مهما في منظومة التعليم لأي مرحلة تعليمية ، فمستوى المؤسسات التعليمية و مدى نجاحها و تحقيقها لأهدافها يتوقف على المعلم . إن العاملين في ترتيباتنا الجامعية العالية هم في الغالب أفراد يمتلكون معرفة و خبرة متخصصة في مجالاتهم ، فقد أصبحت الأكترية الغالبة من المهتمين بأمور التعليم تؤمن أن الأستاذ يملك زمام الأمر في أي تحسين تربوي نريده ، و أن مفتاح الحل في تحسنه و رفع مستواه يعود و قبل كل شيء للأستاذ نفسه ، من حيث نوعية هذا الأستاذ و كفايته الأكاديمية و خصائصه الشخصية و أداءه التربوي أكثر مما يرجع إلى المناهج و أنواع البناء المدرسي أو تجهيزاته أو معداته .

و يعتبر الأستاذ الجامعي قلب العملية التعليمية الجامعية ، وعمودها الفقري و رأسها و الحجر الأساسي في العملية أيضا ، فهذه المكانة الكبيرة الجليلة هي التي تجعل من تقييم الأستاذ عملية ذات مكانة و أهمية كبيرة في التقويم الجامعي ، لأن نتائج العملية التعليمية الجامعية كلها تتوقف على المعلم ، فهو مفتاح النجاح أو الفشل ، كما أن تقويم التعليم الجامعي المنوط به و إعداد الكوادر البشرية التي تنهض بمسيرة التنمية في المجتمع و تساهم فيها بشكل فعال ، و من أهم المؤشرات على كفاءة الأستاذ الجامعي ، الأداء التدريسي الذي يعتبر من أهم المدخلات في التعليم العالي ، كما يعتبر المؤثر الأقوى في إحداث التغييرات المنشودة لدى الطلبة الجامعيين ، و نظرا لأهمية أستاذ الجامعة في تحقيق أهداف الجامعة و للتباين في القيمة الكمية و النوعية في تحقيق هذه الأهداف بين أستاذ الجامعة ، فمن الضروري أن يخضع عملهم للتقويم.

(1) إيمان بن محمد : العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية بملبنة نومديا بقسنطينة . مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية ، 2018.

و تهدف عملية تقييم الأستاذ الجامعي أساسا إلى تحديد مدى قدرات الأستاذ أو المعلم على تحقيق أهداف العملية التعليمية الجامعية في المتعلمين و تحديد مدى كفاءته في أدائه في القيام بأدوار و هام عملية التدريس على النحو المطلوب ، و تحديد مدى امتلاكه المهارات لكفايات المهنية و الأكاديمية و الثقافية و الاجتماعية اللازمة لنجاح عملية التدريس ، و تحديد نقاط القوة و نقاط القصور في أداء المعلم (الأستاذ) .

و عملية تقييم الأستاذ الجامعي لم تعد في العمر الحالي تقتصر على الجانب المعرفي ، لأن الجانب المعرفي و تمكن الأستاذ من مادته كان يعتبر مقياسا لمدى نجاح الأستاذ في مهنته و معرفته ، أما اليوم فمقياس فاعلية الأستاذ و قياس مردوديته أشمل من هذا إضافة إلى المعرفة العملية . و يشارك في عملية التقييم الخبراء و أولياء الأمور و الإدارات المتخصصة و الطلبة و لا سيما في مراحل التعليم الجامعي ، و يعد تقييم الطلبة سواء للمقررات الدراسية أو الممارسات التدريسية من الموضوعات التي تستقطب اهتمام الباحثين و المسؤولين في الجامعات ، لما له من أهمية كبيرة في المساعدة على كشف جوانب الضعف و لقوة في العملية التعليمية و أماكن تطويرها .

و ينظر " زيتون 1995 " إلى عملية تقييم الأستاذ في الجامعة على أساس أنها ركن أساسي متكامل في لتعليم الجامعي نظرا لأهميتها في تبيان مدى تحقيقه الأهداف الجامعية المنشودة التي ينتظر أن تتعكس إيجابيا على الطالب و الأستاذ الجامعي و الفرد و المجتمع سواء بسواء .

نستنتج مما **يصف أن** عملية تقييم الأستاذ الجامعي لها أهمية كبيرة و ذلك راجع إلى تحقيق أهداف العملية التعليمية الجامعية و قياس مدى كفاءته في أدائه .

(1) إيمان بن محمد مرجع سبق ذكره ص 244

ثامنا : أغراض و أهداف تقييم الأداء الوظيفي الأستاذ الجامعي :

لعملية تقييم الأداء الوظيفي الأستاذ الجامعي أغراض و أهدافه كثيرة و هي كالتالي :

- تتخذ أغراض تقييم الأستاذ بشكل عام " في تبصير المدرس نفسه بمكانته و تبيان نوافي و تفوقه ليكون عنده وعي لما صارت إليه حالته ، كما يهدف تقييم المدرس إلى مساعدته على تحقيق المزيد من النجاح في عمله "1

- يرى " أحمد حسن و أحمد الخولي 2003 " أن هناك عدة أغراض من وراء تقييم أداء الأستاذ الجامعي من ذلك استفادة إدارة الجامعة من هذه المعلومات في اتخاذ قرارات تتعلق بعضو هيئة التدريس من حيث تحسين و تطوير برامج إعداد و تأهيله و تدريب ، كما يستفيد عضو هيئة التدريس من تقييم لطلبة لأدائه في التعرف على نوافي القوة و الضعف في أدائه و من ثم يقوم بمراجعة أساليب و ممارساته التدريسية ، كم أن مشاركة الطلبة في تقييم أداء عضو هيئة التدريس في الجامعة و الطلبة ، إضافة إلى كون هذه العملية تشجع الطلبة على النقد البناء و تدفعهم إلى تحمل المسؤولية في إصدار الأحكام مما يساعد على تنمية شخصياتهم .

- يرى "طعيمة و البندري 2004 " أن عملية تقييم أداء الأستاذ الجامعي تنهض على أساس معايير الدور الذي يقوم به في الواقع بالدور المتوقع بالدور من أي الدور الذي يتوجب عليه القيام به ، و ذلك لتحقيق جملة من الأهداف هذه أهمها :

- 1- تحديد مدى كفاية الأستاذ في أداء الأدوار المنوطة به .
- 2- تحديد مجالات و جوانب الأداء الذي تحتاج إلى تطوير و تحسين .
- 3- تخطيط برامج التنمية باتجاه التحسين المستمر للأداء بناء على رؤية علمية .
- 4- مساعدة الأستاذ على تقدير ذاته بالتفكير في ممارسته و مراجعة أدائه .

(1) د.محمد صالح بوطوطن : دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي : مجلة الدراسات المالية ، المحاسبة و الإدارية .أزذيرة خمار ، العدد الثاني

خاتمة الفصل

مما سبق يتضح لنا أن الأداء الوظيفي نتاج أفراد المؤسسة و مدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسة علمه و مدى إشراك الموظفين و العاملين في تقديم الخدمات ، و بالتالي له أهمية كبيرة في أي منظمة و التي تكمن في أنه يمثل العنصر الأساسي في استقرار المؤسسة ، فالأداء الوظيفي يلعب دورا مهما في تحقيقي رؤية أهداف المؤسسة . أما بالنسبة لعملية تقييم الأداء الوظيفي الأستاذ الجامعي في عصرنا الحالي تركز على مقياس فاعلية الأستاذ الجامعي و قياس مردوديته أشمل.

كذلك فهي ركن أساسي متكامل في لتعليم العالي الجامعي ، كما إنها تهدف إلى تقرير و مدى فاعلية و كفاءة الأستاذ الجامعي و مصيره الوظيفي كونها بمثابة نظام له عدة أهداف و أهمها تحقيق الربط بين أنشطة الأستاذة الجامعيين و تنميتهم و تطوير أدائهم و الأهداف التنظيمية

الفصل الخامس :
الإجراءات المنهجية
للدراسة الميدانية



- تمهيد

- الدراسة الاستطلاعية .

- مجالات الدراسة .

- المنهج المستخدم في الدراسة .

- أدوات الدراسة .

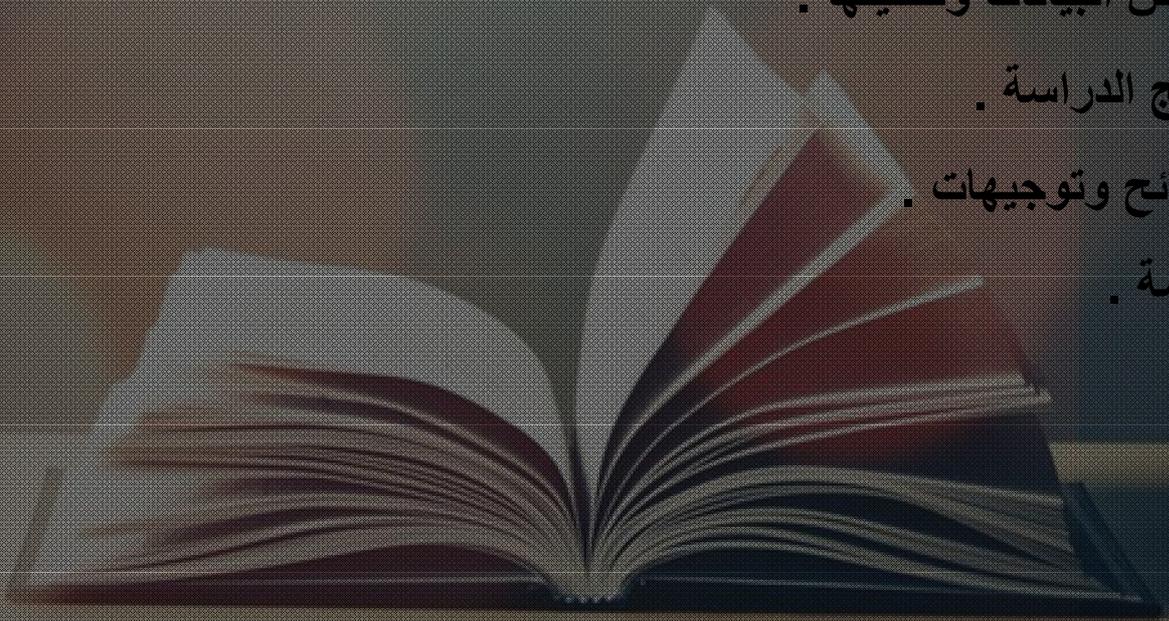
- عينة الدراسة .

- عرض البيانات وتحليلها .

- نتائج الدراسة .

- نصائح وتوجيهات .

- خاتمة .



تمهيد :

بعدها تطرقنا للجانب النظري الذي يمثل الأرضية التي تركز عليها دراسة البحث من خلال الفصول التي نظمناها ، حاولنا فيها أن نلم بكل الجوانب لأخذ فكرة شاملة و وافية عن الموضوع .

نتعرض في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية و التي تعتبر من المراحل الهامة في أي بحث علمي ، و من خلالها سوف يدعم ما تحدثنا عنه في الجانب ، و سيتم فيه عرض إجراءات الدراسة التطبيقية ، بداية بالدراسة الاستطلاعية ، ومجالات الدراسة و المنهج المعتمد مرورا إلى العينة و الأدوات المستخدمة لتليها في الأخير إجراءات الدراسة الميدانية.

أولاً : الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي حيث تسعى لتحقيق الأهداف التالية :

- جمع المعلومات عن موضوع الدراسة من الميدان .
- التعرف على مكان إجراء الدراسة المتعلقة بالبحث بشكل جيد .
- أخذ عينة أولية حتى نتمكن من قياس الخصائص السيكومترية للأداة.
- تحديد الوقت الكافي لتطبيق أداة الدراسة .
- و لأنني طالبة ماستر "2" تخصص تنظيم و عمل بجامعة عبد الحميد بن باديس بمنطقة خروبة "مستغانم" و لأنني منذ سبتمبر من هذا العام لفت انتباهي موضوع هذا البحث الذي رأيته جديراً بالاهتمام بل بالدراسة فكان فكرة اختيار ثم كان بناء مشروع ثم الإنجاز في البحث ، و هو موضوع مهم ينعكس على الأساتذة ، و هو حديث الساعة خاصة منذ جائحة كورونا الماضي الذي خلف ضغوطاً على الأساتذة في ظل الرقمنة ، و الذي أثر بدوره الأداء الوظيفي لهم ، و عليه شرعت في بناء أسئلة الاستمارة .
- و طبقت الدراسة الاستطلاعية على 10 أساتذة من كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و ذلك من أجل حساب صدق و ثبات الاستمارة ، و سيتم عرض الخصائص السيكومترية للأداة و المتمثلة في الاستمارة لتحديد ضغوط عمل أساتذة الجامعة في ظل الرقمنة و تأثيرها على الأداء الوظيفي .
- تم إخضاع الاستمارة لمجموعة من الأساتذة لاختبار الصدق الظاهري و الذي شمل المظهر العام للاستمارة ، من حيث نوع المفردات و كيفية صياغتها و مدى وضوح هذه المفردات ، و ثم عرضها على مجموعة من الأساتذة من جامعة عبد الحميد بن باديس " مستغانم" لتحكيمها و تعديل ما يمكن تعديله .

ثانياً : مجالات الدراسة :

- ✓ **الحدود المكانية :** اقتصرت هذه الدراسة على كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس "مستغانم".
- ✓ **الحدود الزمانية :** و يتمثل في المدة الزمنية التي يقوم بها الباحث بإجراء دراسته ، و لقد استغرق إنجاز هذه الدراسة في فترتين هما :

■ **الفترة الأولى :** و تتمثل في الجانب النظري ، أين تم جمع المعلومات حول الموضوع و الأخذ برأي الأستاذة المشرفة في البناء النظري للدراسة و ذلك إبتداءً من شهر أكتوبر 2023 ، حيث قمنا بتحديد الخطة و ضبط الإشكالية بالشكل الجيد و المناسب و استمررنا في التعديل في التعديل و الضبط إلى غاية شهر مارس 2024.

■ **الفترة الثانية :**

و تتمثل هذه الفترة في المدة الزمنية التي استغرقت في إجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات من مجتمع البحث الذي اخترناه للدراسة ،ومعرفة المعلومات الأولية ،ووضع أسئلة الإستمارة من بداية شهر مارس إل 22 من نفس الشهر ، أين تم تحديد و تعديل العديد من الأسئلة بحيث تم الاستغناء عن بعضها و إضافة أسئلة أخرى تخدم طبيعة الموضوع و وجدنا أنها تمكنا من الحصول على معطيات مهمة تدعم حقائق كثيرة تفيد موضوعنا .

ثالثا : المنهج المستخدم في الدراسة :

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي ، من أجل الوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة ما نوجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة و تشخيصها ، و ذلك بتتبع مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة و البحث .

- وفي دراستنا هذه ، ومن أجل إثبات فرضياتها و البرهنة عليها ميدانيا إعتدنا على المنهج "المنهج الكمي " بحيث أننا وجدنا أنه المناسب لموضوع الدراسة ، علما أن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج الواجب إتباعه ، والمنهج الكمي : هو الذي يهدف إلى تصنيف المميزات و حصرها و الحصول على نماذج إحصائية و شرح كافة البيانات و معالجتها للوصول إلى أفضل نتيجة و تقديمها بدقة و سلاسة ، و بالتالي تكون نتائج قابلة للتعميم ، كما يهدف إلى استخلاص النتائج و معرفة كيفية الضبط و التحكم في هذه العوامل و أيضا إمكانية التنبؤ بسلوك ظاهرة محل الدراسة في المستقبل .

- كما يعرف بأنه : "هو عبارة عن مجموعة من الخطوات التي تستخدم في إجراء عملية القياس ، و يتم استخدام هذا المنهج في كل من الأبحاث و الدراسات ، و ذلك لإجراء عملية إختبار الفرضيات و كذلك للعمل على تطبيق كافة النظريات على أرض الواقع"¹

رابعا : أدوات الدراسة :

- **الاستمارة :** تم الاعتماد على استمارة مقسمة إلى أربعة محاور كأداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة و تتمثل في شكلها النهائي :
- **المحور الأول :** عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقدرة (7) أسئلة تدور حول البيانات الشخصية مثل الجنس ، السن ، الأقدمية و غيرها ...
- **المحور الثاني :** من الاستمارة يضم (15) سؤال متنوع عن ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي مثل : ما طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي ؟ ... هل تعاني من توترات بسبب العمل الذي تقوم به ؟ و غيرها ...

(1) علي عبد الرزاق جلي المناهج الكمية و الكيفية في علم الاجتماع ، قسم علم الاجتماع ، 15 أكتوبر 2017، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ص114.

ثالثا : المنهج المستخدم في الدراسة :

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي ، من أجل الوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة ما نوجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة و تشخيصها ، و ذلك بتتبع مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة و البحث .

- وفي دراستنا هذه ، ومن أجل إثبات فرضياتها و البرهنة عليها ميدانيا إعتدنا على المنهج "المنهج الكمي " بحيث أننا وجدنا أنه المناسب لموضوع الدراسة ، علما أن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج الواجب إتباعه ، والمنهج الكمي : هو الذي يهدف إلى تصنيف المميزات و حصرها و الحصول على نماذج إحصائية و شرح كافة البيانات و معالجتها للوصول إلى أفضل نتيجة و تقديمها بدقة و سلاسة ، و بالتالي تكون نتائج قابلة للتعميم ، كما يهدف إلى استخلاص النتائج و معرفة كيفية الضبط و التحكم في هذه العوامل و أيضا إمكانية التنبؤ بسلوك ظاهرة محل الدراسة في المستقبل .

- كما يعرف بأنه : "هو عبارة عن مجموعة من الخطوات التي تستخدم في إجراء عملية القياس ، و يتم استخدام هذا المنهج في كل من الأبحاث و الدراسات ، و ذلك لإجراء عملية إختبار الفرضيات و كذلك للعمل على تطبيق كافة النظريات على أرض الواقع"¹

رابعا : أدوات الدراسة :

- **الاستمارة :** تم الاعتماد على استمارة مقسمة إلى أربعة محاور كأداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة و تتمثل في شكلها النهائي :
- **المحور الأول :** عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقدرة (7) أسئلة تدور حول البيانات الشخصية مثل الجنس ، السن ، الأقدمية و غيرها ...
- **المحور الثاني :** من الاستمارة يضم (15) سؤال متنوع عن ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي مثل : ما طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي ؟ ... هل تعاني من توترات بسبب العمل الذي تقوم به ؟ و غيرها ...

(1) علي عبد الرزاق جلي المناهج الكمية و الكيفية في علم الاجتماع ، قسم علم الاجتماع ، 15 أكتوبر 2017، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ص114.

➤ **المحور الثالث :** من الاستمارة و يضم (13) سؤال متنوع حول أساسيات الرقمنة في قطاع التعليم العالي ، و لقد تنوعت هذه الأسئلة ما بين المفتوحة و المغلقة و نصف مفتوحة مثل : هل كان للرقمنة دور في توليد ضغوط العمل ؟ ..

- في نظرك ماهي الصعوبات التي تواجه الأستاذ من استخدام الرقمنة ؟ ..

➤ **المحور الرابع :** و الأخير من الاستمارة فقد تضمن (7) أسئلة حول الأداء الوظيفي مثل : هل يعتبر عمالك مريحا جسميا و نفسيا ؟ ..

- هل ما تحصل عليه من أجر يتناسب مع ما تبذله من جهد في العمل ؟ و غيرها..

➤ **تقنية Spss :** كما تم أيضا الاحتكام إلى تقنية Spss ، و ذلك لوضع الجداول و تبويبها بطريقة عملية و سلسلة تؤهلنا فيما بعد إلى التفرغ للتحليل البناء قدر الإمكان .

خامسا : عينة الدراسة :

مجتمع البحث : مجتمع البحث في هذه الدراسة هو مجموع الأساتذة في كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

اعتمدنا على الكرة الثلجية وتم وضع قصصات واختيار أقسام : علم الاجتماع , علم النفس , الفلسفة , علم المكتبات , اعلام و اتصال و علم الآثار.

العينة : - قمنا بتطبيق الاستمارة على عينة تقدر ب 70 أستاذ(ة) و كانت عينة قصدية ومن جميع أقسام كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس "مستغانم" حتى نتمكن من جمع عينة ممثلة و تساعدنا في تعميم النتائج.

- لقد تم توزيع 70 استمارة موزعة على 70 أستاذ(ة) من الكلية الإنسانية و الاجتماعية (علم الاجتماع ، علم النفس ، فلسفة ، علم المكتبات و الآثار ، علوم الإعلام و الاتصال)

- و لكن لم يتم استرجاع سوى 51 استمارة منهم 32 اناث و 19 ذكور بحجة أن جل الأساتذة يعانون من ضغوط العمل و ضغوط الحياة ، التي لا تكاد تتفك حسب مجملهم ، بذلك كان العدد 51 استمارة لا غير .

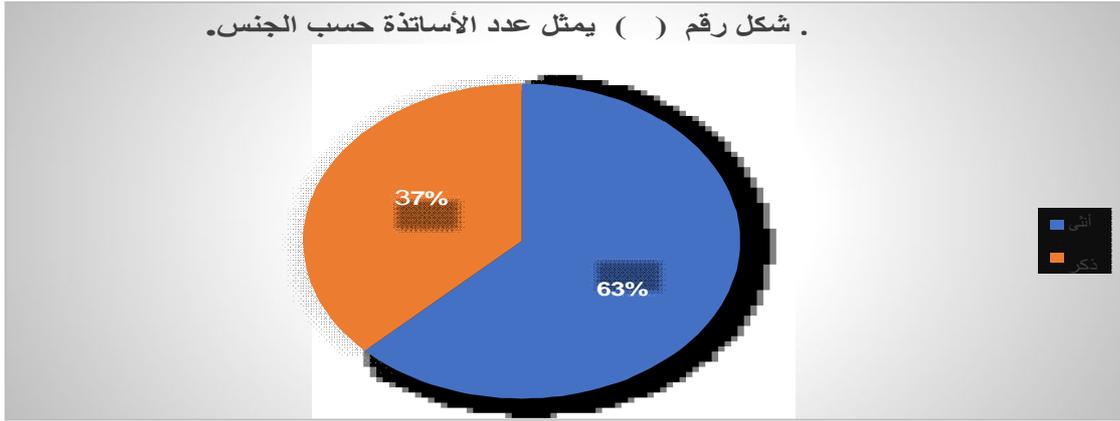
فصل عرض ومناقشة النتائج

سادسا : عرض البيانات و تحليلها :

المحور الأول البيانات العامة:

1- الجنس : جدول رقم (1) يمثل عدد الأساتذة حسب الجنس.

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
الذكر	19	37%
الأنثى	32	63%
المجموع	51	100%



من خلال الجدول نلاحظ تفاوت في النسب المئوية الخاصة بجنس الأساتذة في الكلية حيث سجلت الإناث 63 % ، أما نسبة الذكور فتمثل 37 % من هنا يتضح لنا أن الإناث يتمتعن التعليم أكثر من الذكور و ذلك راجع إلى عدة عوامل منها التوقيت المناسب و كل الظروف مهيئة للعمل ، "هناك استئثار نسوي على حساب الرجال خاصة في مجال التعليم الذي يمثل الدرب الوحيد المتاح أمام الفتاة للتمييز و لتحقيق ذاتها فضلا عن اكتساب مهارات و تحصيل علمي يتيح لها مواجهة الحياة باستقلالية و حرية " فيصل غريبة نجاح نسوي و إستئثار بالريادة ، صحيفة العرب العدد 109 20 السنة 40 6 مارس 2018 ص 12 . يوم 2024/05/29 (22:00) <http://www.jlg.rjb> .

و لعل تميز النساء بالريادة في المراكز التعليمية و التدريسية هو أحد من هذه الإطار القيمة الجديدة التي فرضت نفسها و بقوة في الوقت الراهن ، ذلك لأن المرأة و أمام موجة التطورات و التغييرات الاجتماعية المتنامية جعلتها تقدم على التعلم و التدرج في أطواره بكل عزيمة و إصرار للحصول شهادة أكاديمية تؤهلها الإفتكاك مناصب شغل مرموقة و ضمانا لمكانة اجتماعية لائقة ، إلى جانب الرغبة في الاستقلال المادي ، كل هذه الأمور و غيرها جعلت النساء يحاولن النجاح من أجل تأكيد دواتهن و ليم الاعتراف بهن و تكوين هوياتهن

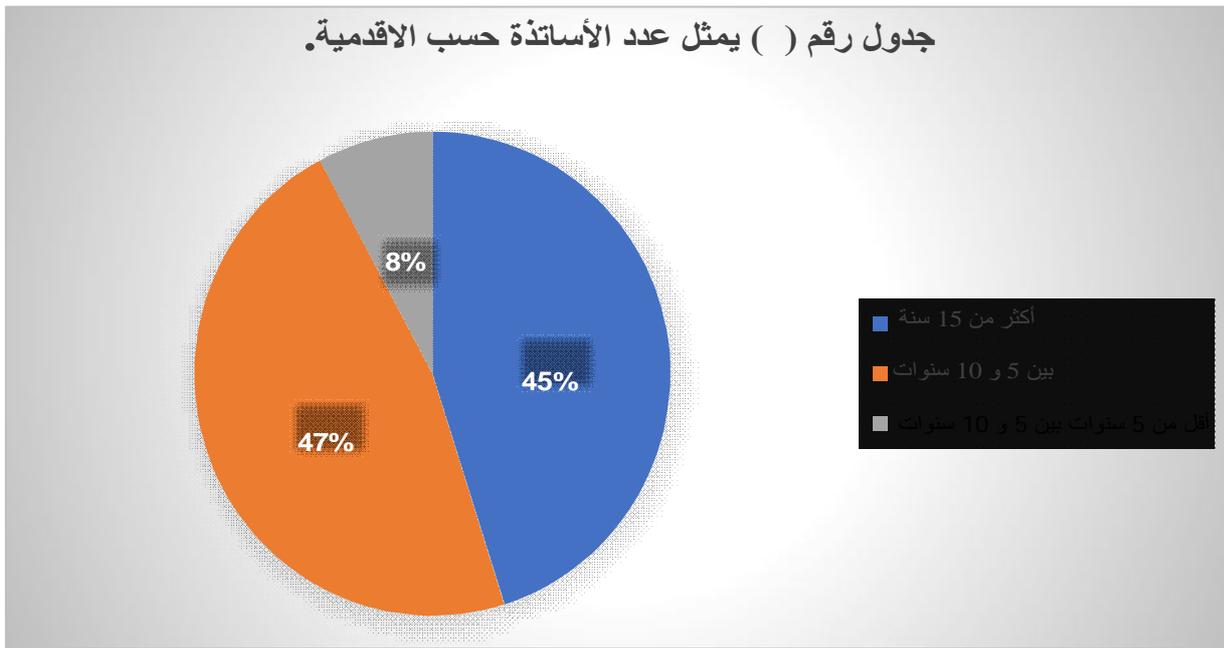
سامية الحناشي : لماذا تنجح النساء أفضل من الرجال في الدراسة و أقل منهن في سوق العمل 10

سبتمبر 2021 . يوم 2024/05/27 (19:00) مساء <http://inkiFADA.com>

جدول رقم (2) يمثل عدد الأساتذة حسب الأقدمية.

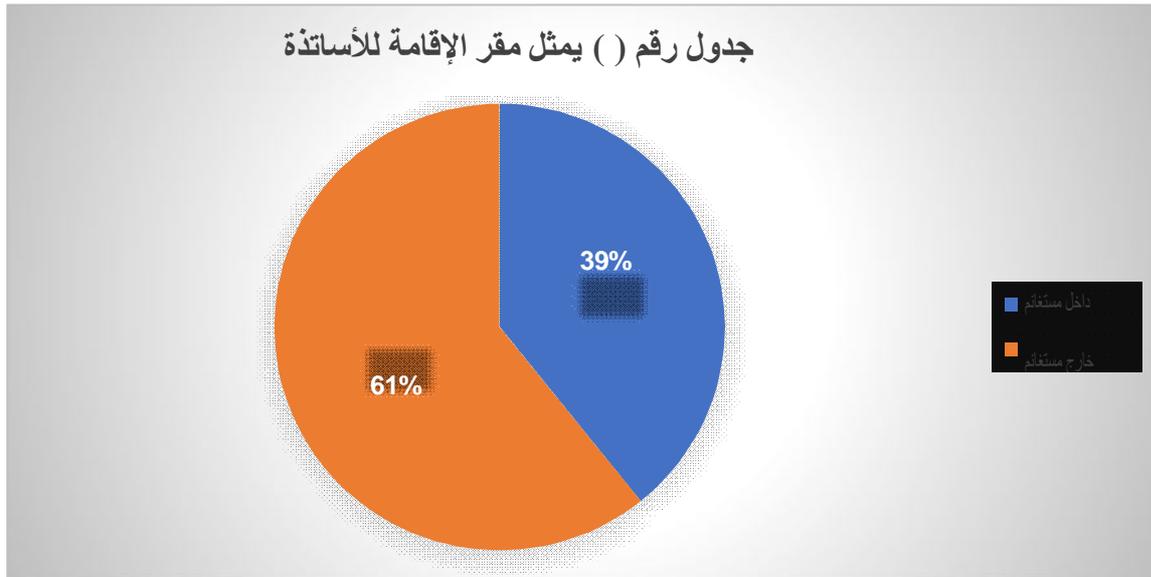
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	04	37%
بين 5 و10 سنوات	24	63%
أكثر من 15 سنة	23	
المجموع	51	100%

جدول رقم () يمثل عدد الأساتذة حسب الأقدمية.



نلاحظ أن أعلى نسبة من الأساتذة حسب الأقدمية قدرت بـ 63% و ذلك راجع إلى كون هذه الفئة تتمتع بالخبرة المهنية و النضج و المسؤولية و الوعي و بالتالي يكونون مبرا و تشعرهم بالمسؤولية الإجتماعية داخل الجامعة فالفرد كما يرى "جوفمان" يستمد شخصية من الأدوار المهنية التي يمارسها .

النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية المتغير
39%	20	داخل مستغانم
61%	31	خارج مستغانم
100%	51	المجموع



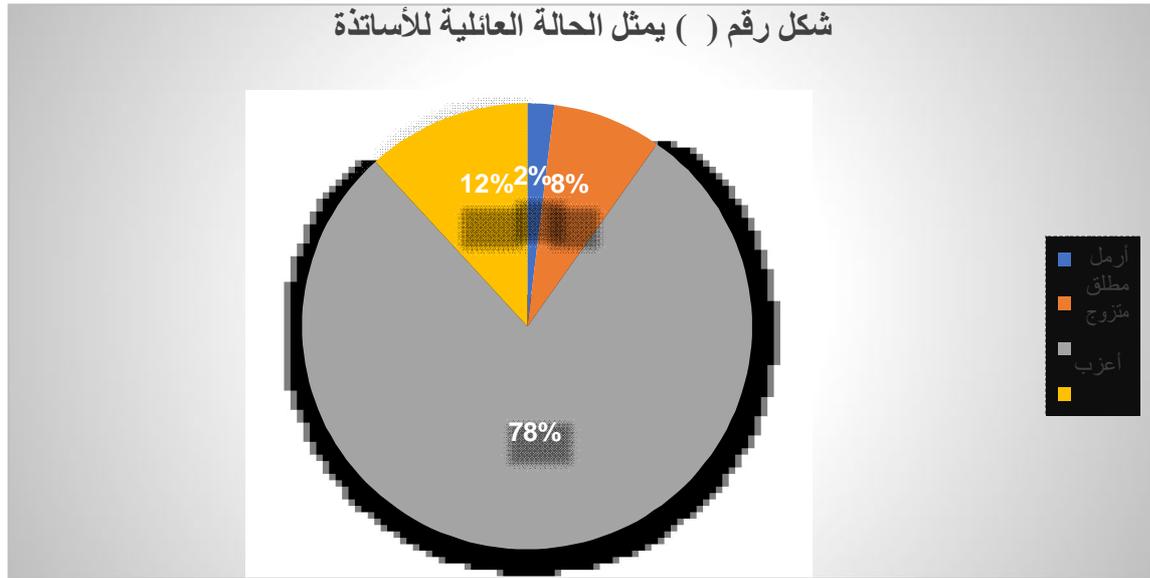
يتبين لنا من خلال الجدول أعلى نسبة 61 % خارج ولاية مستغانم و هذا راجع إلى أن الجامعة القطب منفتح على مختلف التخصصات و يستميل إليه مجموعة من الاساتذة داخل الولاية و خارجها مما يتوفر فيهم الشروط اللازمة للتدريس ، كما أن البعد لم يعد يشكل عقبة في مجال توظيف الأساتذة ، و لم يعد مشكلة عويصة على إختلاف أنواعها ، فضلا على السكنات الوظيفية الممنوحة للأساتذة كثيرا ما ترفع الغبن عليهم و تمنحهم الفرصة الإقبال على التوظيف و الرغبة فيه حتى و إن كان بعيدا عن مقر السكن هذا من جهة ، و من جهة ثانية صعوبة الحصول على الوظيفة ثابتة في الوقت الراهن ، بات يحتم على الموظفين التنازل عن العديد من الأمور أملا في الحصول على مورد مادي ثابت و مستمر ، و الأمر لا ينحصر في فئة الرجال فقط ، فنحن الأستاذات بتن يستعين و بكل حماس و رغبة في افتكاك منصب مرموق يلبين من خلاله مطالبهن خاصة إذا ما قارنا ذلك بمجمل التغيرات الإجتماعية الراهنة التي عملت على التغيير كبير في بعض الذهنيات الرجعية و سهلت من ولوج النساء عالم الشغل بكل اريحية حتى إن كان هذا الأخير في مكان بعيد عن مقر السكن.

4- حالة العائلية :

جدول رقم (4) يمثل الحالة العائلية للأساتذة

النسبة المئوية	التكرارات	المتغير / الأساليب الإحصائية
12%	06	اعزب
78%	40	متزوج
08%	04	مطلق
02%	01	أرمل
100%		المجموع

شكل رقم () يمثل الحالة العائلية للأساتذة



يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة 78% من المبحوثين حالتهم العائلية متزوج(ة) و بهم أطفال ما يتم عن إستقرار معظم عينة البحث ذلك أن منظومة الزواج متوفر للمتزوج القدرة على تحقيق الكثير من الإمتيازات (الإستقرار ، انجاب ، الأطفال ، تكوين عائلة) و الأهم تحقيق التوازن النفسي الذي يمكن الإنسان من تجاوز الكثير من الغقات على إختلاف أنواعها ، و حتى بالنسبة الأستاذات المتزوجات فهذا الأمر أي الزواج لم يمنعهن من استكمال مشوارهن العلمي و الأكاديمي و حتى المهني ما يدل على التغيير الذهني لدرجة قبول عمالة هذه المرأة و خروجها المستمر من البيت كلما دعت الضرورة و مساعدة الزوج زوجته في عملية البناء العلمي خاص بها .

5- الدرجة العلمية : جدول رقم (5) يمثل الدرجة العلمية للأساتذة

المتغير	الأساليب الإحصائية	التكرارات	النسبة المئوية
أستاذ مساعد ب		08	16%
أستاذ محاضر ب		11	22%
أستاذ محاضر أ		17	33%
أستاذ التعليم العالي		15	29%
المجموع		51	100%

شكل رقم (5) يمثل الدرجة العلمية للأساتذة



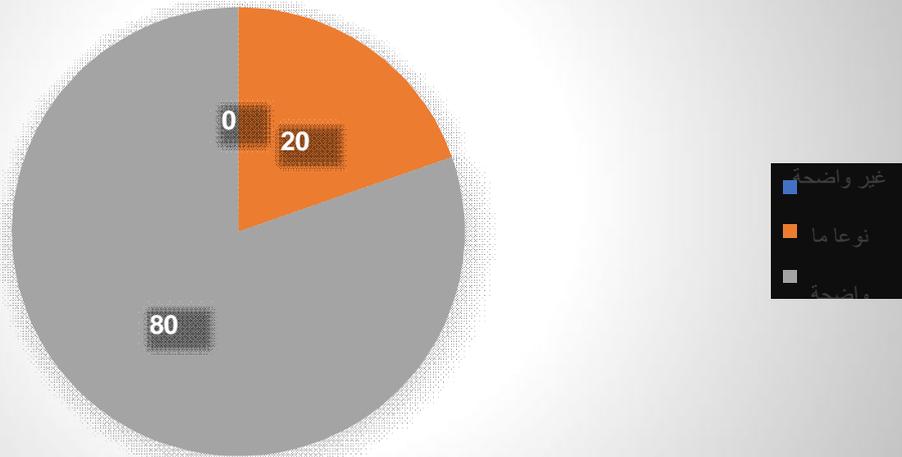
يتبين لنا من خلال الدول أن غلبة الأساتذة من درجة علمية أستاذ محاضر أن نسبة 33% كدليل قاطع على رغبة الأساتذة سواء رجالا كانوا أو نساء في الإرتقاء و التدرج في سلم الترقيّة و رغبتهم في تحقيق الطموح العلمي و الأكاديمي رغم جملة الضغوطات المحاصلة بهم سواء داخل مقر العمل أو حتى على مستوى الأسري و ما يحصله من المسؤوليات و واجبات و إلتزامات نحو البيت و الأولاد و الأعباء المادية لا تنفك تزداد يوم بعد يوم .

المحور الثاني : ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي

جدول رقم (6) : يمثل آراء الأساتذة حول الأعمال المكلفون بها .

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	53.76	2	5.99	0.05	80.4%	41	العبارات واضحة
					19.6%	10	واضحة نوعا ما
					00%	00	غير واضحة
					100%	51	المجموع

. جدول رقم (6) يمثل آراء الأساتذة حول الأعمال المكلفون بها.

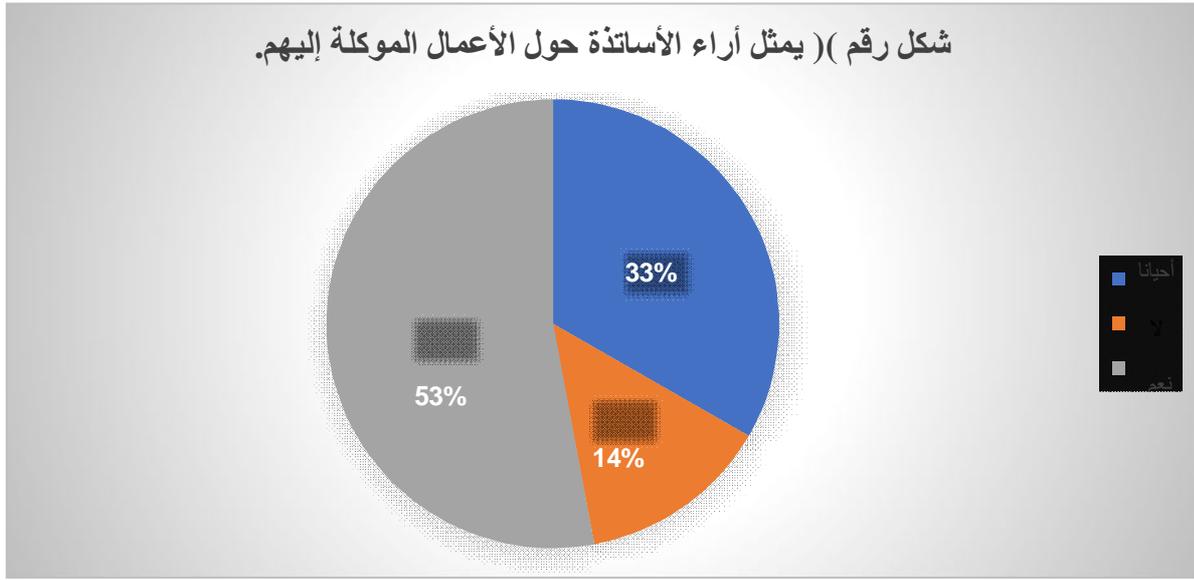


يتضح لنا أن أكبر نسبة من الأساتذة يعتبرون أن الأعمال المكلفون بها واضحة لهم بنسبة 80% و هذا راجع إلى عدة إعتبارات منها ليس لديهم أعمال إضافية خارج نطاق الوقت الرسمي للعمل ، ظروف العمل الملائمة .

جدول رقم (7) يمثل آراء الأساتذة حول الأعمال الموكلة إليهم.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية العبارات
دال	0.05	2	5.99	11.76	%52.9	27	نعم
					%13.7	07	لا
					%33.3	17	أحيانا
					%100	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول الأعمال الموكلة إليهم.



يتبين من خلال النتائج المتحصل عليها أن أغلبية الأساتذة يرون أن الأعمال المكلفون بها في حدود طاقاتهم بنسبة 52% بدليل عدم إبداء رغبتهم في تغيير المؤسسة .

جدول رقم (8) يمثل آراء الأساتذة حول شعورهم بالتعب و الإرهاق لكثرة العمل المطلوب منهم.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	1.52	35.3%	18	نعم
					25.5%	13	لا
					39.2%	20	أحيانا
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول شعورهم بالتعب والإرهاق لكثرة العمل المطلوب منهم

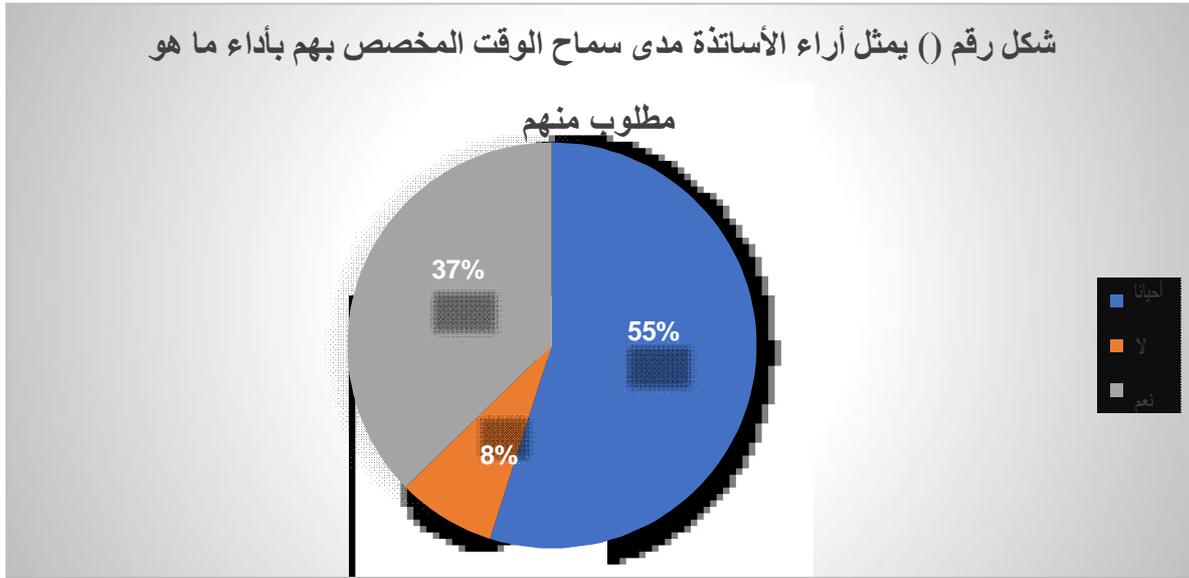


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الكبرى 35 % من المبحوثين يشعرون بالتعب و الإرهاق لكثرة العمل المطلوب منهم ، و ذلك راجع إلى كثرة الأعمال الموجهة إليهم و كثرة ساعات العمل بالإضافة إلى التكليف بمهام خارج نطاق العمل و أيضا حجم العمل لا يتطابق مع طاقته و إضافة إلى نقص الإمكانيات المساعدة لإنجاز العمل المطلوب .

جدول رقم (9) مثل آراء الأساتذة مدى سماح الوقت المخصص بهم بأداء ما هو مطلوب منهم.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
							العبارات
دال	0.05	2	5.99	17.29	%37.3	19	نعم
					%7.8	04	لا
					%54.9	28	أحيانا
					%100	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة مدى سماح الوقت المخصص بهم بأداء ما هو

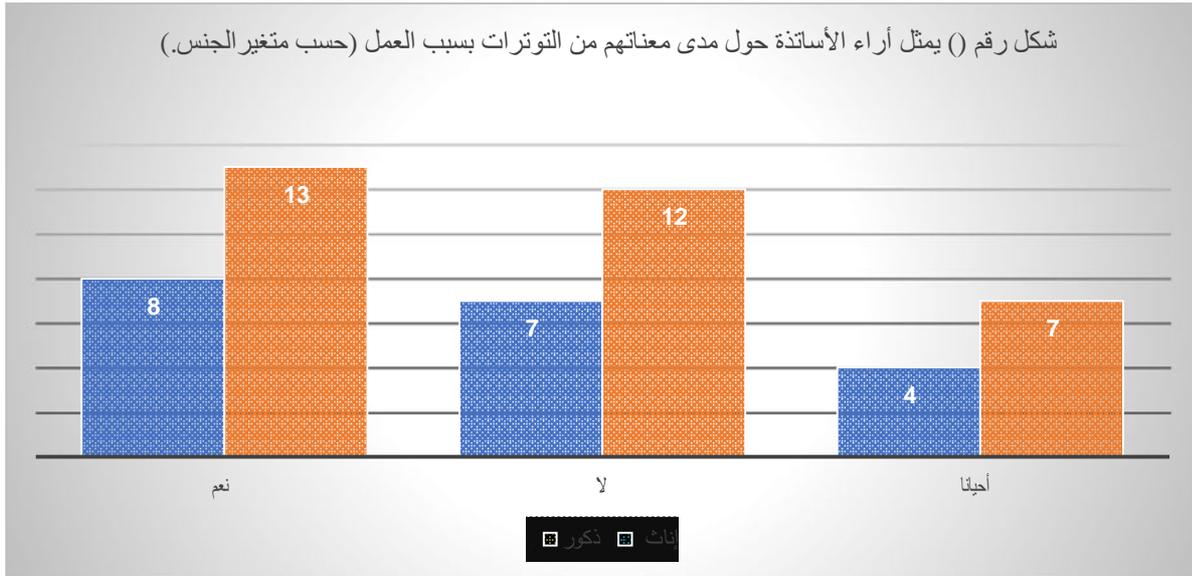


سجلت من خلال الجدول أعلى نسبة 54 % الذين صرحوا بمدى سماح الوقت المخصص لهم بأداء ما هو مطلوب منهم ، و هذا راجع لعدة عوامل منها تكليفهم بأعمال إضافية خارج نطاق العمل و عدم توفر الأجهزة و الوسائل اللازمة كتذبذب شبكة الأنترنت .

جدول رقم (10) يمثل آراء الأساتذة حول مدى معاناتهم من التوترات بسبب العمل (حسب متغير الجنس)

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك 2 المجدولة	ك 2 المحسوبة	المجموع	العبارات			الأساليب الإحصائية	الجنس
						أحيانا	لا	نعم		
غير دال	0.05	2	5.99	0.01	19	04	07	08	الذكور	
					32	07	12	13	الإناث	
					51	11	19	21	المجموع	

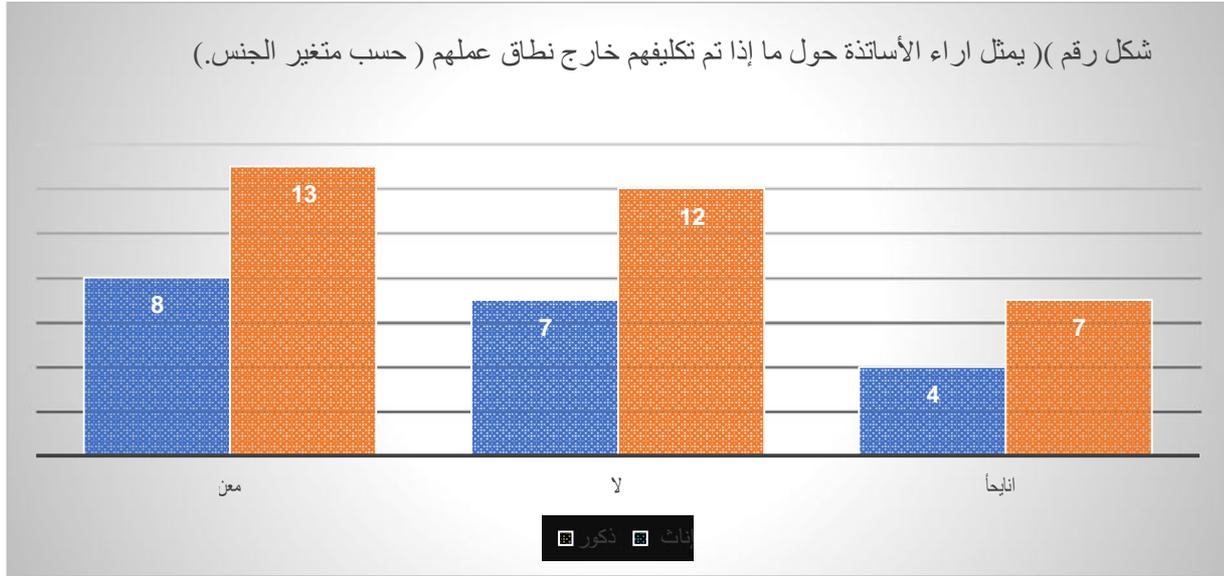
شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى معاناتهم من التوترات بسبب العمل (حسب متغير الجنس).



من خلال ما هو موضح تبين أن إجابات الأساتذة حول معاناتهم من توترات بسبب العمل كانت "نعم" كبر نسبة جنس الإناث ، و هذا راجع إلى تأثير العمل لتربط صلاتهم العائلية و التوقيت الغير مناسب و بعد المسافة بيت مقر السكن و مكان العمل .

جدول رقم (11) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا تم تكليفهم خارج نطاق عملهم (حسب متغير الجنس).

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك 2 المجدولة	ك 2 المحسوبة	المجموع	العبارات			الأساليب الإحصائية
						أحيانا	لا	نعم	
غير دال	0.05	2	5.99	1.69	19	10	08	01	الذكور
					32	11	18	03	الإناث
					51	11	19	21	المجموع

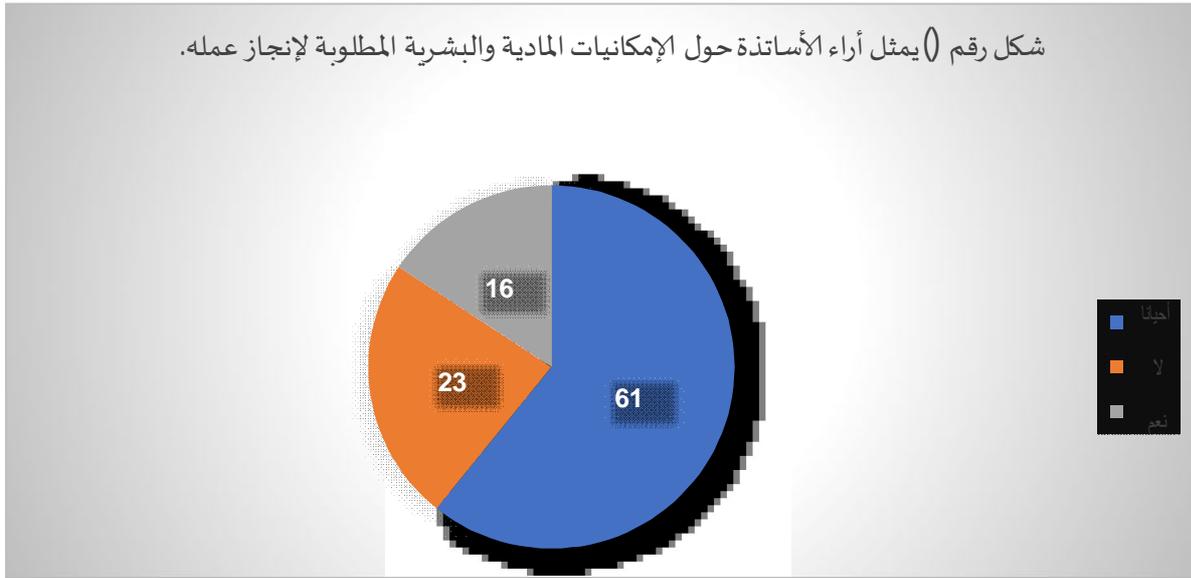


من خلال الجدول نجد معظم إجابات الأساتذة حول تكليفهم خارج العمل كانت بـ " لا " و نسبة سجلت أكبر عدد عند الإناث.

جدول رقم (12) يمثل آراء الأساتذة حول الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز عمله.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
							العبارات
دال	0.05	2	5.99	17.29	%15.7	08	نعم
					%23.5	12	لا
					%60.8	31	أحيانا
					%100	51	المجموع

شكل رقم (1) يمثل آراء الأساتذة حول الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز عمله.



من الجدول لأعلاه يوضح الإمكانيات المادية و البشرية المطلوبة لإنجاز العمل متوفرة أحيانا ما يدل على محاولة الكلية توفير الجو الملائم و الأدوات المساعدة للأستاذ على أداة مهامه.

جدول رقم (13) يمثل آراء الأساتذة حول تأثير عملهم على حالتهم الصحية والنفسية.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	01.88	%25	13	نعم
					%34.6	18	لا
					%40.4	21	أحيانا
					%100	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول تأثير عملهم على حالتهم الصحية و النفسية.

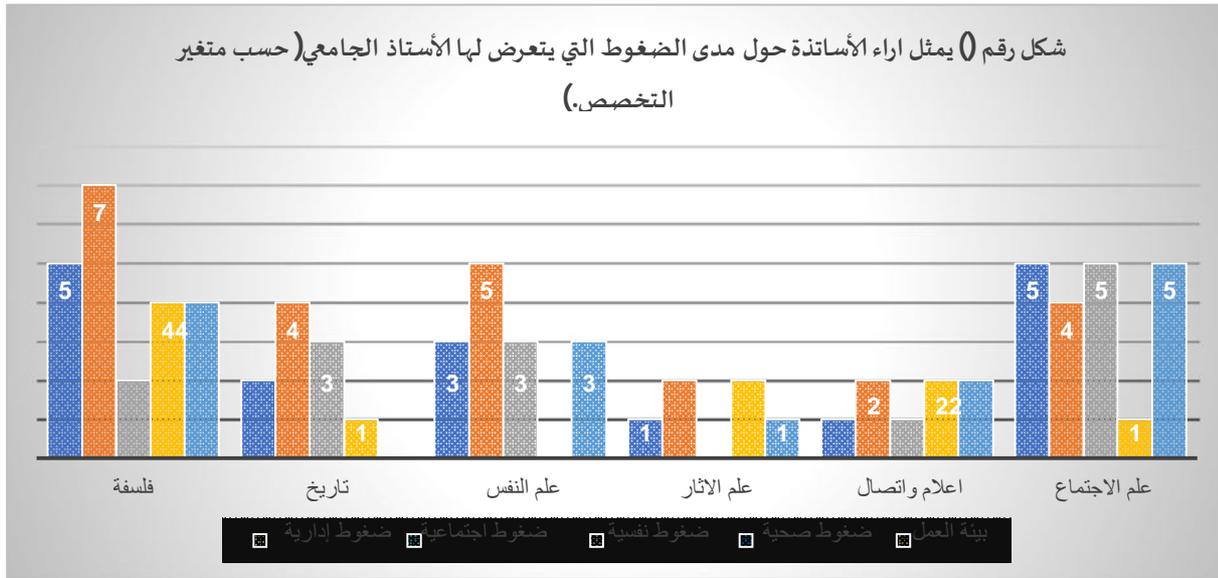


تشير النتائج أن 40% من المبحوثين أجابو بأن العمل تأثير حالتهم الصحية و النفسية و ذلك راجع إلى زيادة الأعمال و الأعباء على كاهل الأستاذ.

جدول رقم (14) يمثل اراء الأساتذة حول مدى الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي
(حسب متغير التخصص.)

الدالة	مستوى الدالة	درجة الحرية	ك 2	ك 2 المحسوبة	المجموع	العبارات					الأساليب الإحصائية التخصص
						بيئة العمل	ضغوط صحية	ضغوط نفسية	ضغوط اجتماعية	ضغوط ادارية	
غير دال	0.05	3.41	20	14.36	22	4	4	2	7	5	فلسفة
					10	0	1	3	4	2	تاريخ
					14	3	0	3	5	3	علم النفس
					06	1	2	0	2	1	علم الآثار
					08	2	2	1	2	1	إعلام و إيصال
					20	5	1	5	4	5	علم اجتماع
					80	15	10	14	24	17	المجموع

شكل رقم (14) يمثل اراء الأساتذة حول مدى الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي (حسب متغير التخصص.)



كانت أراء الأساتذة الجامعيين حول مدى الضغوط التي يتعرضون لها تختلف من تخصص إلى الأخر و الإختلاف حتى في تخصص واحد في حد ذاته كثيرة هي الضغوط التي يتعرض إليها الموظف و تختلف من فرد إلى آخر كل حسب البيئة الإجتماعية التي ينحدر منها ، و حسب التمثلات أو القناعات التي سعتقد فيها هذا الأخير كما تختلف أيضا في طبيعة الفضاء بحد ذاته و ما يفرزه من تداعيات و عوامل قد تكون في صالح الموظف لأو ضده.

و يشير مصطلح ضغوط العمل في العلوم الإجتماعية إلى القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة تنتسفر عن تأثره و تعرضه لبعض التغييرات النفسية الضارة مثل التوتر ، الصراع ، القلق ، الضيق ، الوحدة الإنفعال و قد يصاحب ذلك تأثيرات عضوية و فيزيولوجية .

محمد مكناسي : مصادر ضغوط العمل تحليل و مناقشة مجلة أبحاث نفسية و تربوية ، المجلة

4 جوان 2017 العدد 10، ص 210

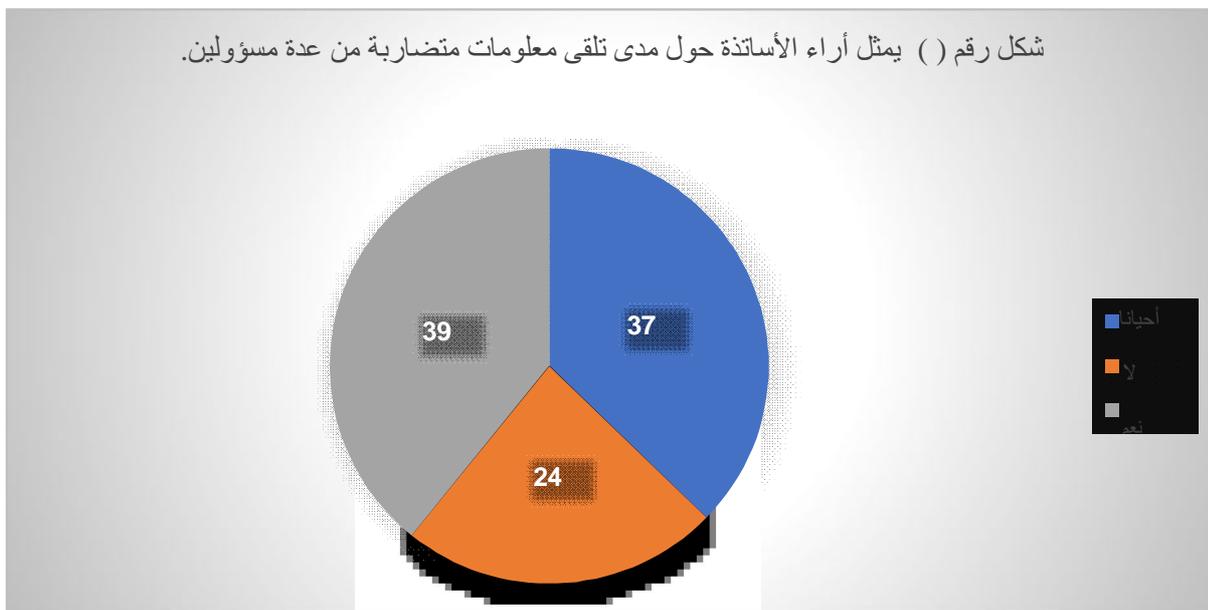
و لعل مصادر الضغوط هي الأخرى تلعب دورا كبيرا في إحداث الإختلالات و لكن فوارق تتباين من مؤسسة الأخرى و من تنظيم الأخر ، فلقد إتفق معظم المهتمين بهذا الموضوع على أن مصادر المواقف البيئية التي تدرك بلأنها ذات متطلبات تفوق قدرات و إمكانيات الفرد في التعامل معها ، تكون ضغوطات بالنسبة له .

عسكري علي : السلوك التنظيمي في المجال الربوي ، " دار القلم د ت ، الكويت ، ص 75

جدول رقم (15) يمثل آراء الأساتذة حول مدى تلقى معلومات متضاربة من عدة مسؤولين.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
							العبارات
دال	0.05	2	5.99	07.88	15.7%	08	نعم
					47.1%	24	لا
					37.3%	19	أحيانا
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى تلقى معلومات متضاربة من عدة مسؤولين.



يتبين من خلال الجدول آراء الأساتذة الجامعيين حول تلقيهم معلومات متضاربة من عدة مسؤولين كانت بـ " لا " بنسبة 47% و هذا ما يؤكد على العلاقة الجيدة بين الأساتذة الجامعيين و المسؤولين .

الجدول رقم (16) يمثل آراء الأساتذة فيما إذا يتم اتصال بهم من قبل الرئيس خارج أوقات عملهم لإنجاز مهام معينة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
غير دال	0.05	2	5.99	03.29	%25.5	13		نعم
					%45.1	23		لا
					%29.4	15		أحيانا
					%100	51		المجموع



يظهر الجدول آراء الأساتذة فيما يتعلق بالاتصال خارج أوقات العمل كانت بـ "لا" بنسبة 45% و ذلك باعتبار أن المهام الموكلة إليهم واضحة و تتجز في أوقات محددة .

الجدول رقم (17) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا يأخذون عملهم غير المنتهي إلى البيت.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
دال	0.05	2	5.99	15.64	%58.8	30		نعم
					%25.5	13		لا
					%17.7	08		أحيانا
					%100	60		المجموع

شكل رقم (17) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا يأخذون عملهم غير المنتهي إلى البيت.



يبين الجدول أن 58% من المبحوثين و هي أعلى نسبة تأخذ معها العمل غير المنتهي إلى البيت ، و ذلك راجع إلى معاناة الأستاذ الجامعي من الكثافة في العمل و ضيق الوقت

الجدول رقم (18) يمثل آراء الأساتذة حول ما يعانون من ضغوط في العمل..

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
غير دال	0.05	2	5.99	02.23	%39.2	20		نعم
					%23.5	12		لا
					%37.7	19		أحيانا
					%100	60		المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول ما يعانون من ضغوط في العمل .



من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 39% من المبحوثين يعانون من ضغوط العمل و ذلك راجع لضيق الوقت الذي يمنح الأساتذة من إنجاز الأعمال من محاضرات و غيرها . " كما تكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفنقر الإندماج الوجداني و التشاؤم و قلة الدافعية و فقدان القدرة على الإبتكار .

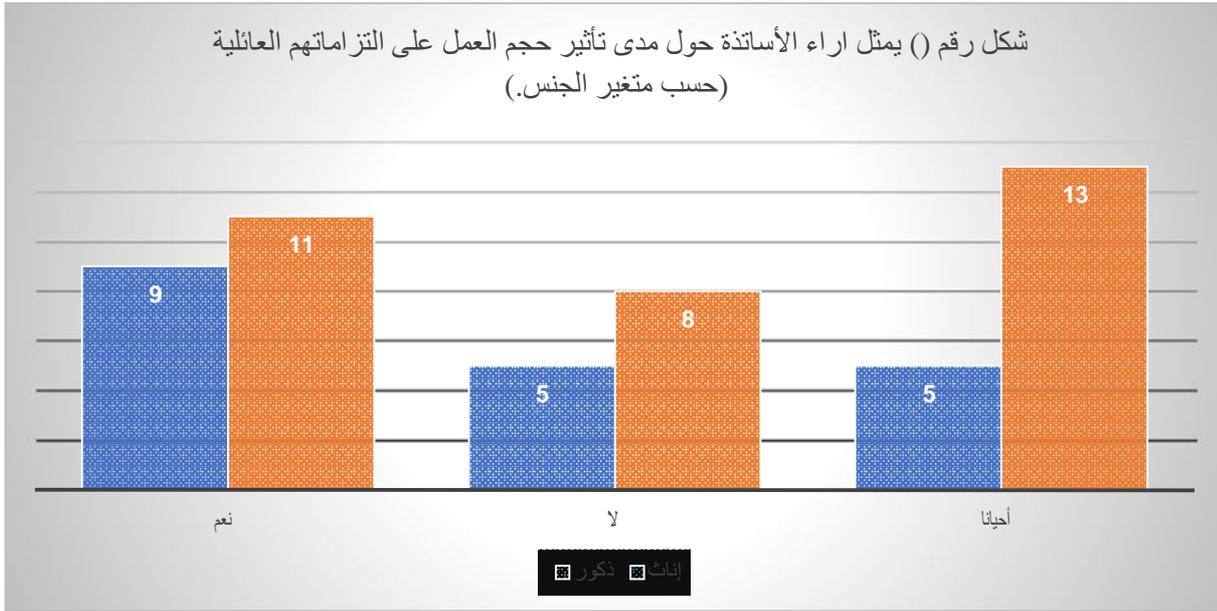
عسكري علي : عبد الله أحمد مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الإجتماعية ،

مجلة العلوم الإجتماعية المجلد 16 العدد 04 ، 1998 ص 65

الجدول رقم (19) يمثل آراء الأساتذة حول مدى تأثير حجم العمل على التزاماتهم العائلية
(حسب متغير الجنس).

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	المجموع	العبارات			الأساليب الإحصائية	الجنس
						أحيانا	لا	نعم		
غير دال	0.05	2	5.99	1.21	19	5	5	9	الذكور	
					32	13	8	11	الإناث	
					51	18	13	20	المجموع	

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى تأثير حجم العمل على التزاماتهم العائلية
(حسب متغير الجنس).



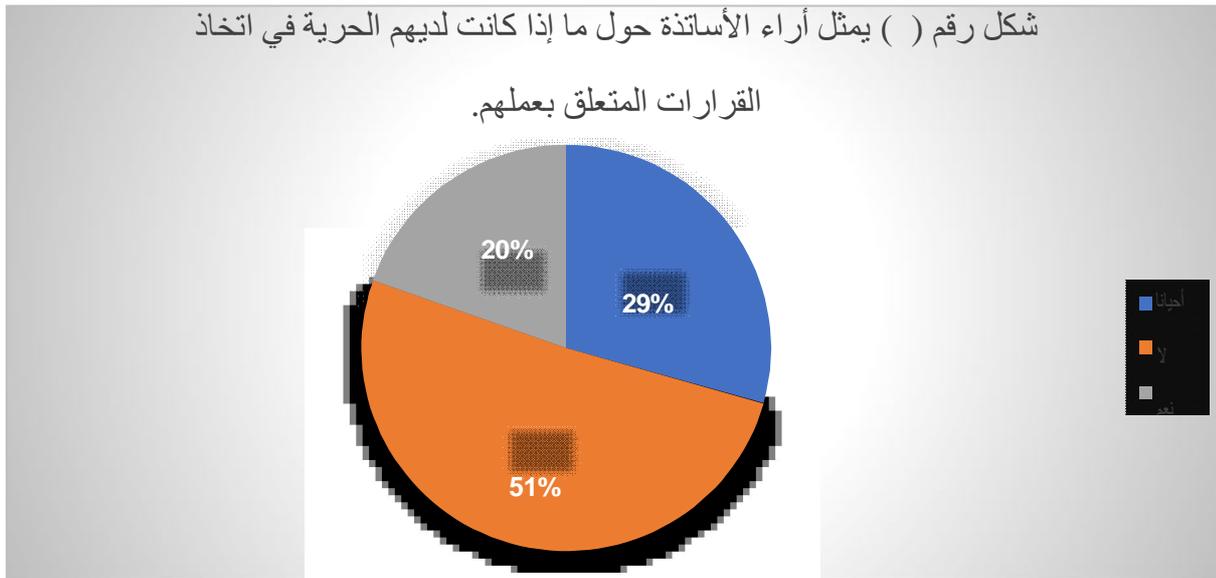
نلاحظ أن 18 من المبحوثين أجابو أن حجم عملهم يؤثر بالتزاماتهم العائلية و ذلك راجع إلى كون هذه الفئة من المبحوثين تعمل في مواقع ذات مسؤولية و إلتزامات كثيرة

الجدول رقم (20) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كانت لديهم الحرية في اتخاذ لقرارات المتعلقة بعملهم.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	07.88	19.6%	10	نعم
					51%	26	لا
					29.4%	15	أحيانا
					100%	60	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كانت لديهم الحرية في اتخاذ

القرارات المتعلقة بعملهم.



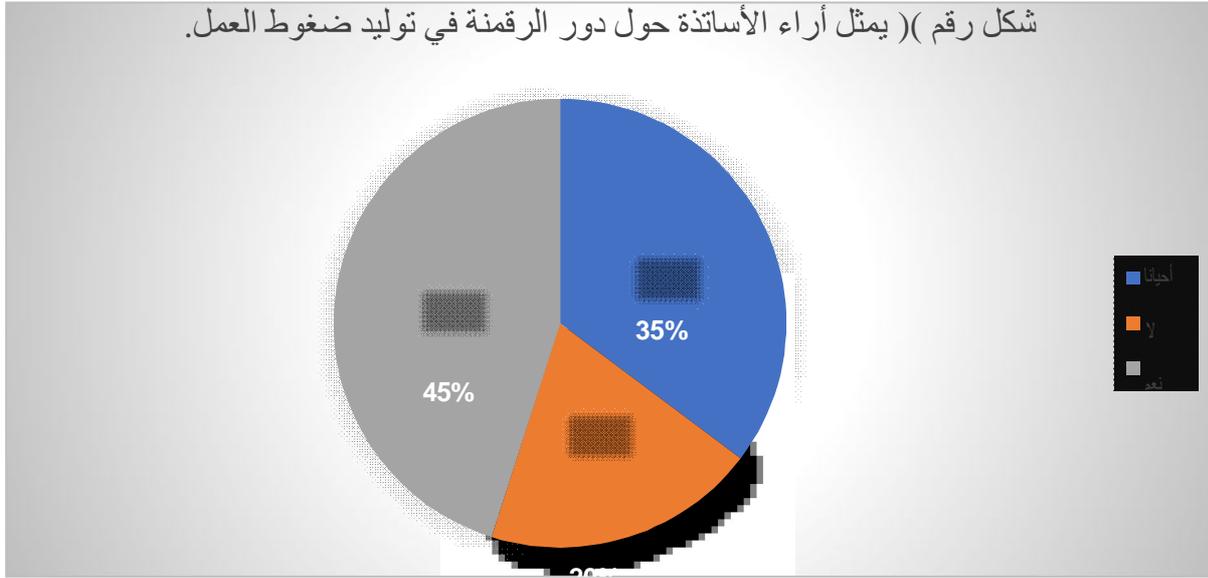
من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة 51% من المبحوثين صرحو بأن ليس لديهم الحرية في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل .

المحور الثالث : أساسيات الرقمنة في قطاع التعليم العالي

الجدول رقم (21) يمثل آراء الأساتذة حول دور الرقمنة في توليد ضغوط العمل.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
غير دال	0.05	2	5.99	05.05	%45.1	23		نعم
					%19.6	10		لا
					%35.3	18		أحيانا
					%100	51		المجموع

شكل رقم (21) يمثل آراء الأساتذة حول دور الرقمنة في توليد ضغوط العمل.

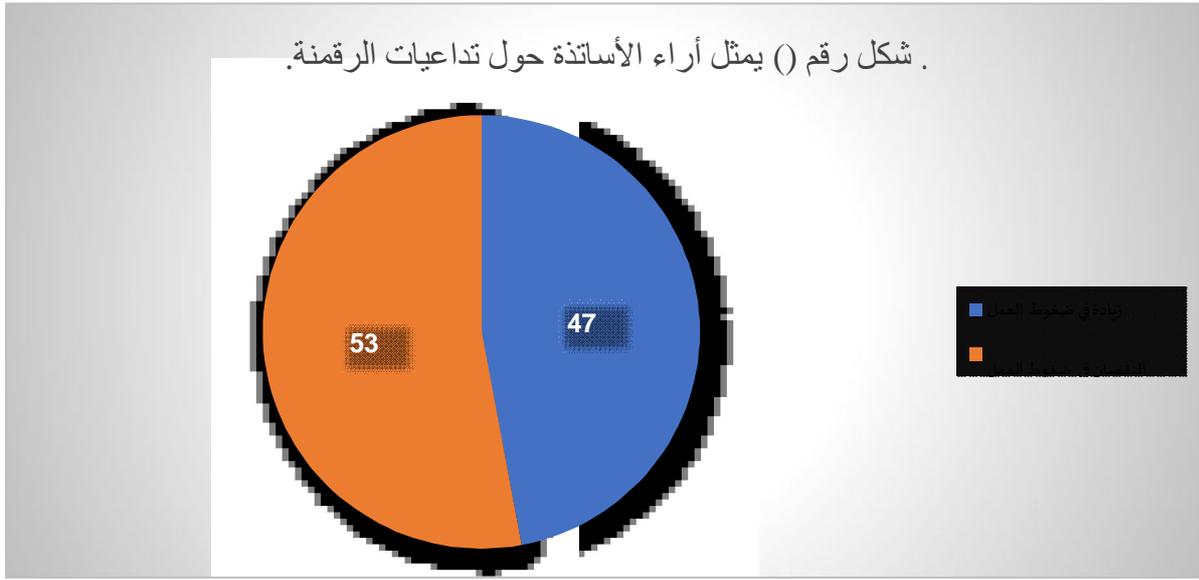


من خلال الجدول أعلاه أكبر نسبة 45% من الأساتذة الذين ولدت لهم الرقمنة ضغوط العمل و ذلك راجع إلى تذبذب في الأنترنت و عدم توفر الجامعة على نظام إلكتروني يعمل على متابعة الأعمال اليومية و الأداء الرقمي

الجدول رقم (22) يمثل آراء الأساتذة حول تداعيات الرقمنة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
							العبارات
غير دال	0.05	1	3.84	00.17	%52.9	27	زيادة في ضغوط العمل
					%47.1	24	النقصان في ضغوط العمل
					%100	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول تداعيات الرقمنة.

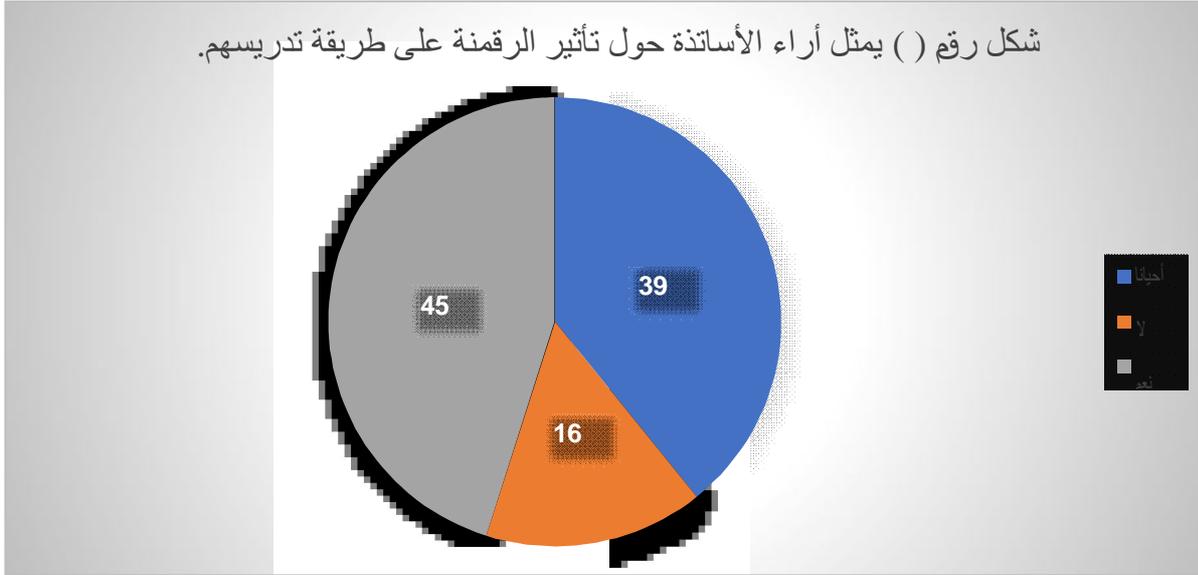


من خلال الجدول أعلاه نسبة 52% من آراء الأساتذة كانت زيادة في ضغوط العمل و ذلك راجع إلى تداعيات نفسية كالإرهاق و عدم وضوح الرقمنة .

الجدول رقم (23) يمثل آراء الأساتذة حول تأثير الرقمنة على طريقة تدريسهم.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك 2 المجدولة	ك 2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	07.41	45.1%	23	نعم
					15.7%	08	لا
					39.2%	20	أحيانا
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول تأثير الرقمنة على طريقة تدريسهم.



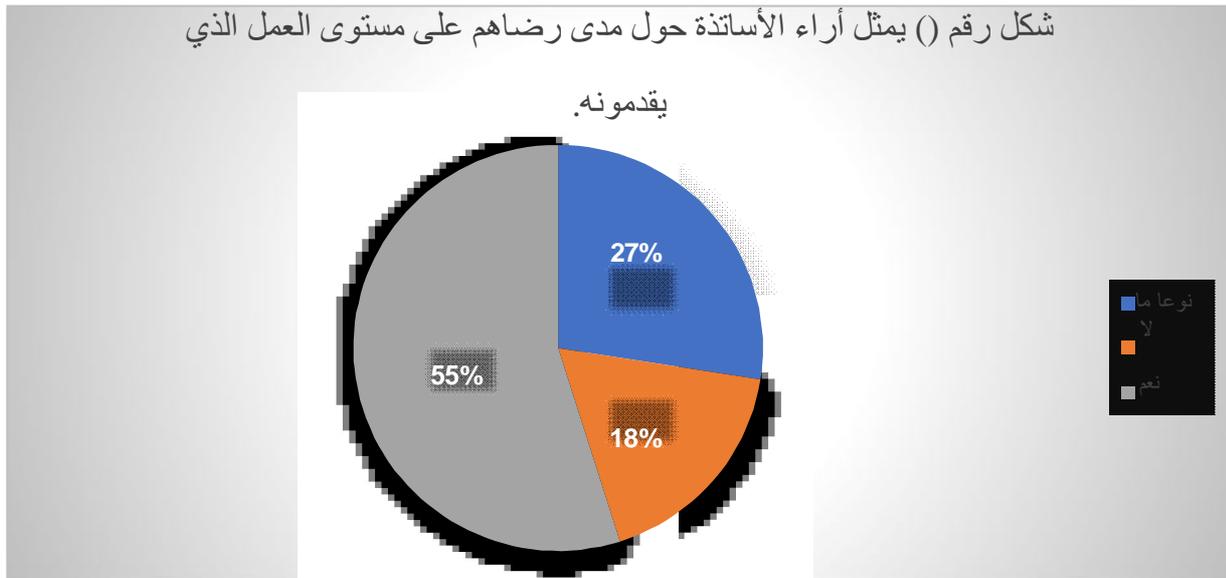
يتبين من خلال الجدول أن أكبر نسبة 45% من الأساتذة حول تأثير الرقمنة على طريقة تدريسهم ، و ذلك لأن الرقمنة زادت الأساتذة عبئ خاصة في إدخال دروس و نقاط ، و عهدهم توفر الجامعة على تقنيات و تجهيزات مادية لضمان سير الرقمنة .

الجدول رقم (24) يمثل آراء الأساتذة حول مدى رضاهم على مستوى العمل الذي يقدمونه.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك 2 المجدولة	ك 2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	11.41	54.9%	28	نعم
					17.6%	09	لا
					27.5%	14	نوعا ما
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى رضاهم على مستوى العمل الذي

يقدمونه.



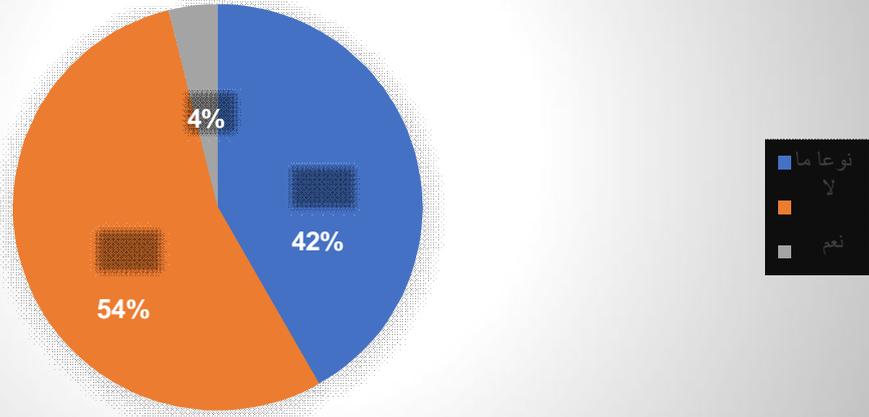
من خلال الجدول كانت أكبر نسبة 54% من الأساتذة راضيين على مستوى العمل الذي يقدمونه و ذلك راجع إلى أن الرقمنة سهلت عملية التواصل بين الأساتذة و الإدارة و كذلك الطلبة من خلال فتح الأرضية الرقمية .

الجدول رقم (25) يمثل آراء الأساتذة حول مدى توفر الجامعات الجزائرية للمتطلبات الضرورية للرقمنة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
دال	0.05	2	5.99	21.29	3.9%	02		نعم
					54.9%	28		لا
					41.2%	21		نوعا ما
					100%	51		المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى توفر الجامعات الجزائرية للمتطلبات

الضرورية للرقمنة.



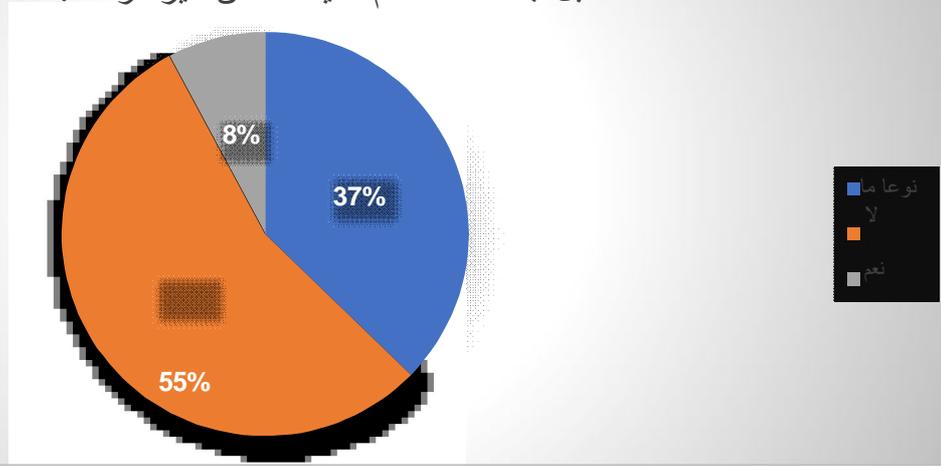
نلاحظ أكبر نسبة قدرت بـ 54% من المبحوثين حول مدى توفر الجامعات الجزائرية للمتطلبات الضرورية للرقمنة ، و يمكن إرجاع هذه النتائج على أن الجامعة لا تتبع خطط واضحة عند القيام بعملية الرقمنة و مواجهة الجامعة بمعيقات حالت دون سير عملية الرقمنة .

الجدول رقم (26) يمثل آراء الأساتذة حول مدى توفر التقنيات والتجهيزات المادية من قبل جامعة مستغانم كافية لضمان سير الرقمنة..

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
دال	0.05	2	5.99	21.29	%07.8	04		نعم
					%54.9	28		لا
					%37.3	19		نوعا ما
					%100	51		المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى توفر التقنيات والتجهيزات المادية من

قبل جامعة مستغانم كافية لضمان سير الرقمنة.



من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد أن أعلى نسبة 54% من المبحوثين يشيرون إلى عدم توفير التقنيات و التجهيزات المادية من قبل الجامعة .

الجدول رقم (27) يمثل آراء الأساتذة حول مدى امتلاك الجامعة نظاما الكترونيا يعمل على متابعة الأعمال اليومية و متابعة الأداء الرقمي الالكتروني.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	18.35	%05.9	03	نعم
					%52.9	27	لا
					%41.2	21	نوعا ما
					%100	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى امتلاك الجامعة نظاما الكترونيا يعمل

على متابعة الأعمال اليومية ومتابعة الأداء الرقمي الالكتروني.



الأداء الرقمي : ذلك راجع إلى صعوبة الولوج إلى الموقع بسهولة نظرا لتذبذب الأنترنت في الجامعة

بصفة متكررة

الجدول رقم (28) يمثل آراء الأساتذة حول مدى امتلاك الجامعة خطط واضحة عند القيام بعمليات الرقمنة..

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	09.29	07.8%	04	نعم
					56.9%	29	لا
					35.3%	18	نوعا ما
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى امتلاك الجامعة خطط واضحة عند

القيام بعمليات الرقمنة.



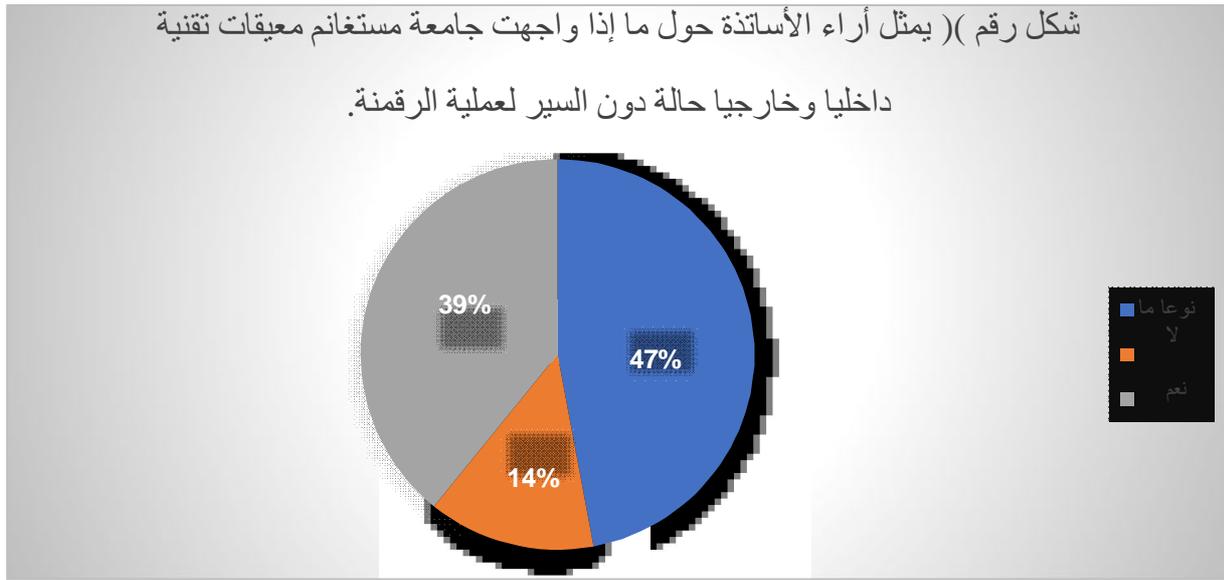
من خلال الجدول تبين أن نسبة 56% من الأساتذة صرحوا بـ " لا " يوجد خطط واضحة و ذلك بعدم إمتلاك الجامعة وسائل و إمكانيات و خطط متبعة واضحة لسير عملية الرقمنة

الجدول رقم (29) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا واجهت جامعة مستغانم معوقات تقنية داخليا و خارجيا حالة دون السير لعملية الرقمنة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	09.29	39.2%	20	نعم
					13.7%	07	لا
					47.1%	24	نوعا ما
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا واجهت جامعة مستغانم معوقات تقنية

داخليا وخارجيا حالة دون السير لعملية الرقمنة.



من خلال ملاحظتنا للجدول تبين أن نسبة 47% من المبحوثين كانت نوعا ما واجهت جامعة مستغانم معوقات داخليا و خارجيا و كانت متباينة .

الجدول رقم (30) يمثل آراء الأساتذة حول اقتراحاتهم للحد من ضغوط عمل الأساتذة في ظل الرقمنة..

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية العبارات
دال	0.05	2	5.99	12.70	%45.1	23	تخصيص قاعات إنترنت
					%45.1	23	التكوين
					%09.8	05	وضع مشاريع
					%100	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول اقتراحاتهم للحد من ضغوط عمل الأساتذة في



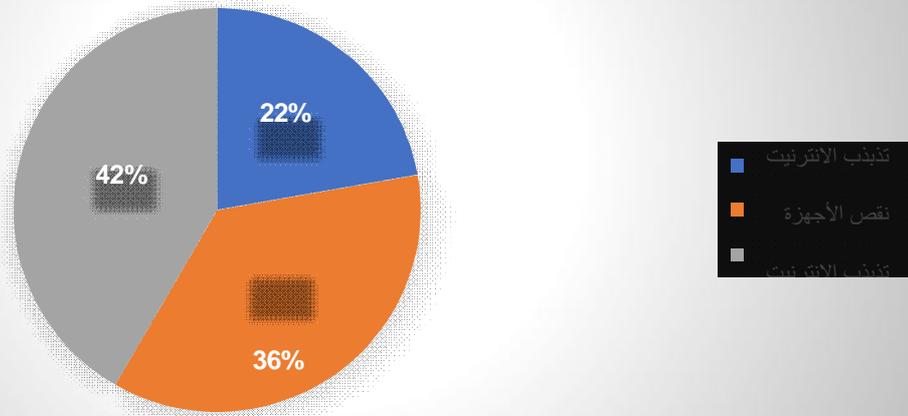
يبين الجدول أن 45% من الأساتذة يقترحون تخصيص قاعات إنترنت و تكوين الأساتذة الذين لا يحسنون الرقمنة و توعيتهم قبل كل جديد

الجدول رقم (31) يمثل آراء الأساتذة حول الصعوبات التي تواجه الأستاذ من استخدام الرقمنة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية العبارات
غير دال	0.05	2	5.99	02.16	%41.7	15	تذبذب الانترنت
					%36.1	13	نقص الأجهزة
					%22.2	08	عدم تجاوب الأساتذة
					%100	36	المجموع

الجدول رقم () يمثل آراء الأساتذة حول الصعوبات التي تواجه الأستاذ من

استخدام الرقمنة.

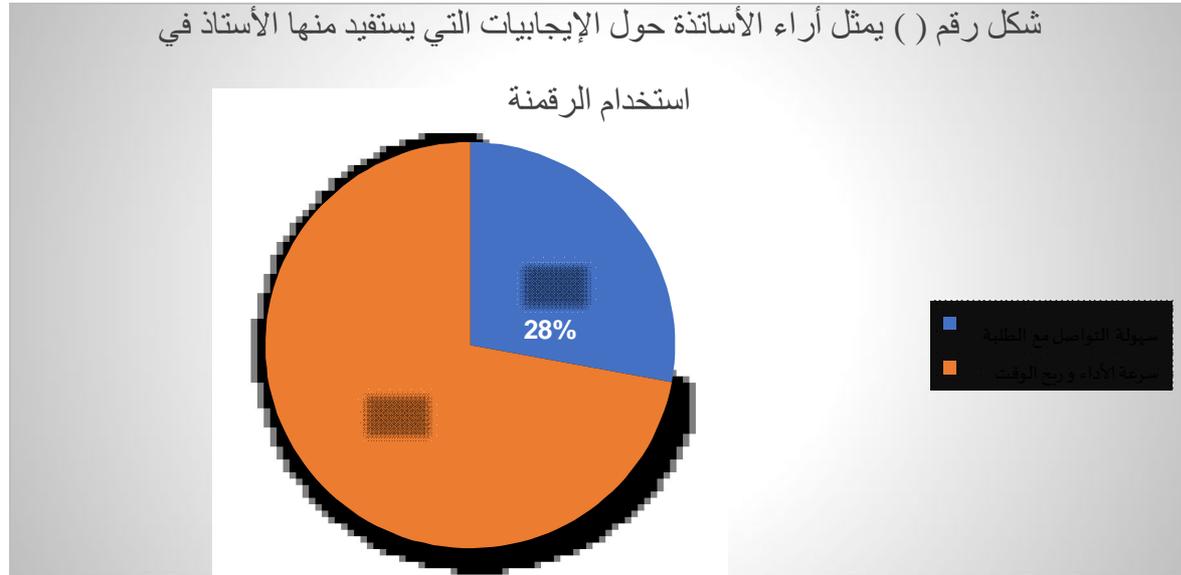


نلاحظ أن أكبر نسبة 41% إتفقوا على أن تذبذب الإنترنت من أهم الصعوبات التي تواجه الأستاذ في استخدام الرقمنة بالإضافة إلى نقص الأجهزة و عدم تجاوب الأساتذة مع الرقمنة و طريقة الإستخدام .

الجدول رقم (32) يمثل آراء الأساتذة حول الإيجابيات التي يستفيد منها الأستاذ في استخدام الرقمنة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية العبارات
دال	0.05	1	3.84	08.39	72.1%	31	سرعة الأداء و ربح الوقت
					27.9%	12	سهولة التواصل مع الطلبة
					100%	43	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول الإيجابيات التي يستفيد منها الأستاذ في

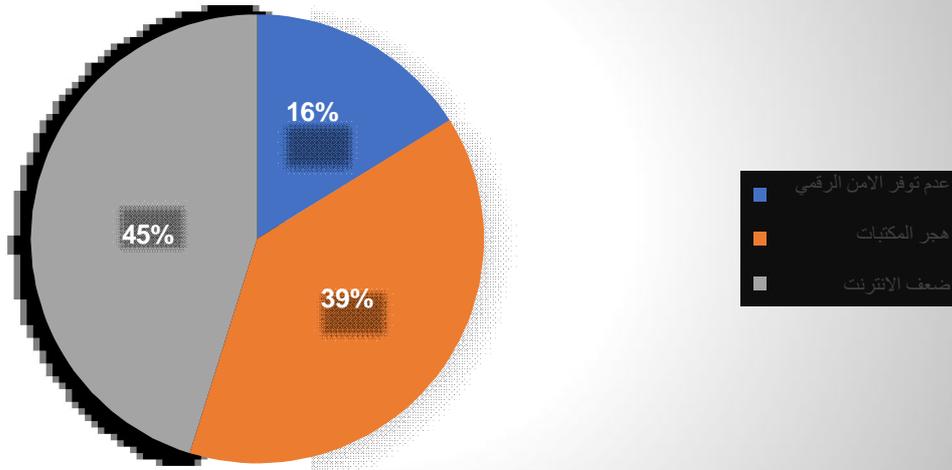


أن من إيجابيات التي يستفيد منها الأساتذة في استخدام الرقمنة أغلب الإجابات كانت 72% بالإضافة إلى سهولة التواصل مع الطلبة و مواكبة التطور التكنولوجي و تحسين الأداء الرقمي و التكنولوجي

الجدول رقم (33) يمثل آراء الأساتذة حول سلبيات استخدام الرقمنة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية العبارات
غير دال	0.05	2	5.99	04.23	%45.2	14	ضعف أنترنت
					%38.7	12	هجر مكتبات
					%16.1	05	عدم توفير الأمن الرقمي
					%100	31	المجموع

. شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول سلبيات استخدام الرقمنة.



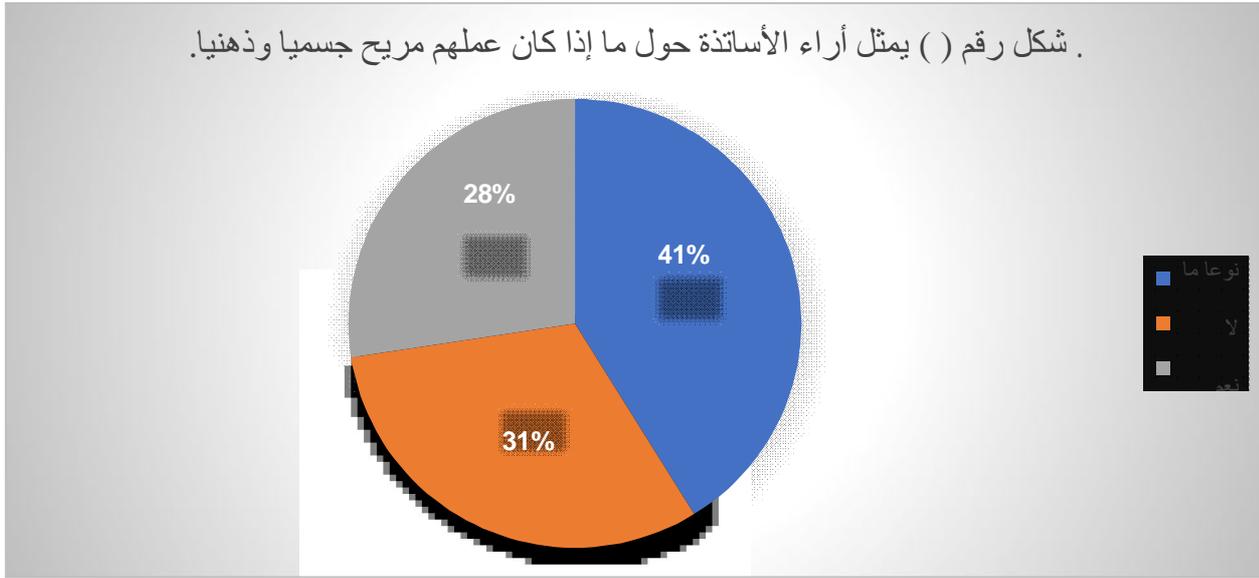
من خلال الجدول أعلاه نسبة 45% أغلبية الأساتذة أجابو بضعف الأنترنت و هجر المكتبات بالإضافة إلى مواعيد فتح و غلق الأرضية متضاربة جدا .

المحور الرابع : الأداء الوظيفي

الجدول رقم (34) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كان عملهم مريح جسميا و ذهنيا.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
غير دال	0.05	2	5.99	01.52	27.5%	14		نعم
					31.4%	16		لا
					41.2%	21		نوعا ما
					100%	51		المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كان عملهم مريح جسميا وذهنيا.

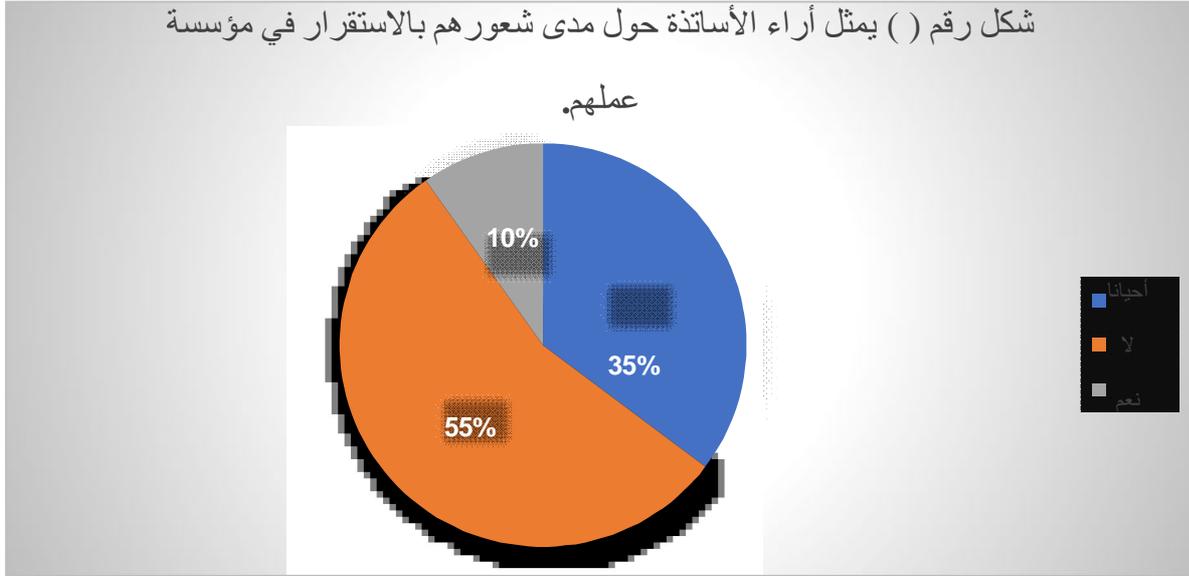


يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة 41% من المبحوثين يعتبرون أن عملهم مريحا جسميا و ذهنيا ، و ذلك راجع إلى عدة إعتبارات منها بيئة العمل مناسبة توفر الوسائل و الإمكانيات و أن العمل لا يؤثر على الإلتزامات العائلية .

الجدول رقم (35) يمثل آراء الأساتذة حول مدى شعورهم بالاستقرار في مؤسسة عملهم.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	07.88	47.1%	24	نعم
					15.7%	08	لا
					37.3%	19	أحيانا
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى شعورهم بالاستقرار في مؤسسة عملهم.

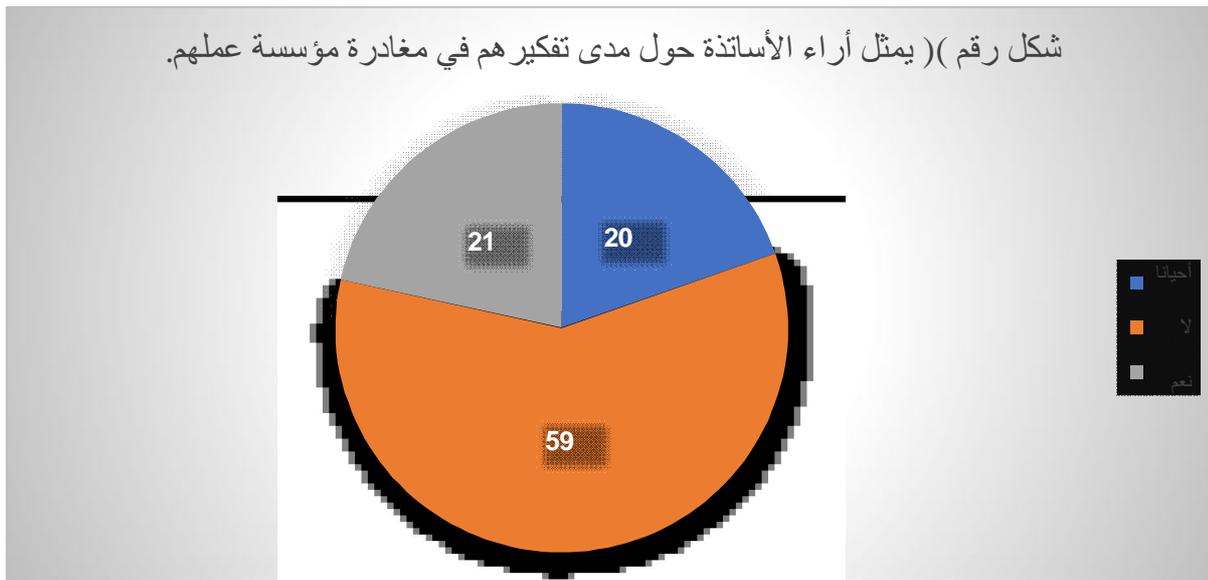


من خلال آراء الباحثين نجد أعلى نسبة 47% يشعرون بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها ، و هذا راجع إلى إحساس العامل بالرضا و الإطمئنان و الثقة في الوظيفة و هذا بسبب الراتب الكافي له ، بالإضافة إلى البيئة المناسبة للعمل التي تساعد العامل على إتمام مهامه بشكل مكتمل .

الجدول رقم (36) يمثل آراء الأساتذة حول مدى تفكيرهم في مغادرة مؤسسة عملهم

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
							العبارات
دال	0.05	2	5.99	14.94	%21.6	11	نعم
					%58.8	30	لا
					%19.6	10	أحيانا
					%100	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول مدى تفكيرهم في مغادرة مؤسسة عملهم.



من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد أن النسبة العظمى 58% من الأساتذة لا يفكرون في مغادرة هذه المؤسسة بسبب ظروف العمل المناسبة و من أجل تنمية خبراته المهنية ، فلا بد أن يتقاسم العامل بنفس الأهداف و القيم مع عمله و تطور لمهاراته و خبراته وذا مردود مادي مناسب و هذا التوفر الجو الملائم و الشروط الأساسية مثل الضمان الإجتماعي .

الجدول رقم (37) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كان الأجر الذي يحصلون عليه يتناسب مع جهدهم في العمل

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
غير دال	0.05	2	5.99	00.82	27.5%	14	نعم
					37.3%	19	لا
					35.3%	18	أحيانا
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كان الأجر الذي يحصلون عليه



يلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الكبرى 37% من المبحوثين إن ما يحصلون عليه من أجر يتناسب مع يبذلونه من جهد في العمل ، و هذا راجع إلى عدة أسباب من بينها الحاجة الماسة لذلك العمل ، و راجع أيضا لتهاون الطاقم الإداري الذي يسبب في تسبب العمال و يسبب أيضا في تفضيل عامل دون الآخر أي المحسوبة.

الجدول رقم (38) يمثل آراء الأساتذة حول ما مدى الاعتراف بكفاءاتهم وجهدهم المبذول من طرف مسؤول المباشر.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
غير دال	0.05	2	5.99	01.41	29.4%	15	نعم
					41.2%	21	لا
					29.4%	15	أحيانا
					100%	51	المجموع

شكل رقم () يمثل آراء الأساتذة حول ما مدى الاعتراف بكفاءاتهم وجهدهم المبذول من طرف مسؤول المباشر.

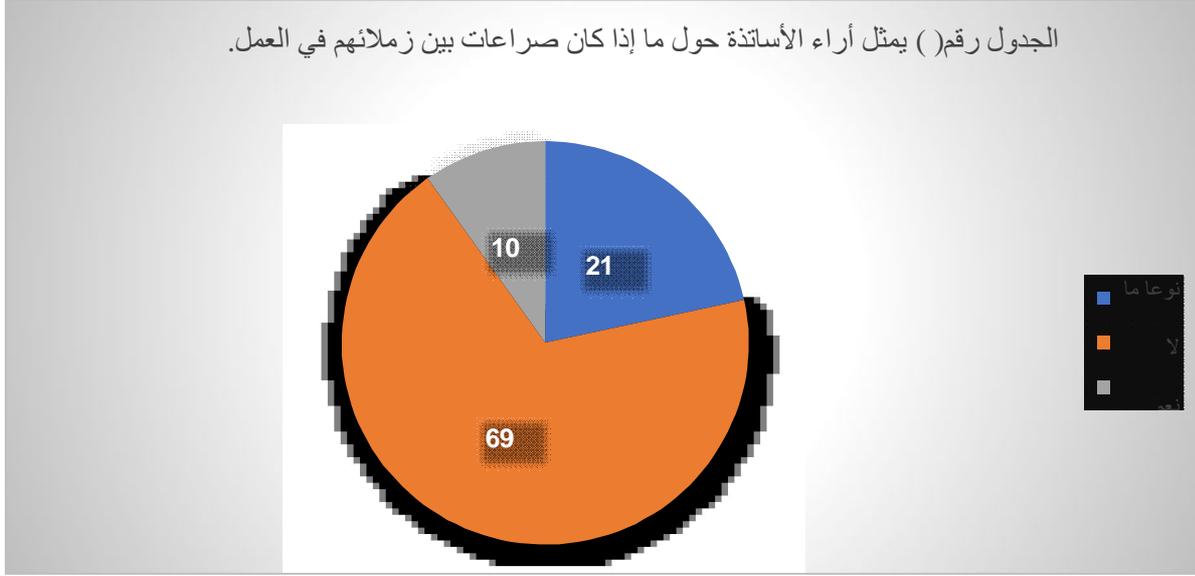


من خلال ملاحظتنا النتائج الجدول أعلاه نجد أن النسبة العظمى 41% من المبحوثين لا يتم الاعتراف بكفاءاتهم وجهدهم المبذول من طرف مسؤوليتهم المباشر و السبب في ذلك هو أن المسؤول لا يقدم مصلحة العمال .

الجدول رقم (39) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كان صراعات بين زملائهم في العمل.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية
دال	0.05	2	5.99	29.64	09.8%	05	نعم
					68.6%	35	لا
					21.6%	11	نوعا ما
					100%	51	المجموع

الجدول رقم () يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا كان صراعات بين زملائهم في العمل.



نجد أن 68% من المبحوثين لا توجد صراعات بينهم و بين زملائهم في العمل ، و هذا راجع إلى العلاقة و التفاهم و الإحترام بين العمال و أيضا إلى القانون الداخلي للمؤسسة الذي لا يسمح بالصراعات و النزاعات التي ترجع سلبا على السير الحسن للمؤسسة .

الجدول رقم (40) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا سببت لهم الرقمنة إشكالا مع أحد الموظفين الإداريين أو بعض الأساتذة.

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك 2 المجدولة	ك 2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الإحصائية	العبارات
دال	0.05	2	5.99	15.64	09.8%	05		نعم
					54.9%	28		لا
					35.3%	18		نوعا ما
					100%	51		المجموع

شكل رقم (40) يمثل آراء الأساتذة حول ما إذا سببت لهم الرقمنة إشكالا مع أحد

الموظفين الإداريين أو بعض الأساتذة.



من ملاحظتنا نجد أن أكبر نسبة 54% من الأساتذة لم تسبب لهم الرقمنة إشكالا مع أحد الموظفين الإداريين أو بعض الأساتذة بل سهلت العمل كل من الإدارة و الأساتذة و إقتصاد في الوقت و الجهد مثلا إدراج النقاط.

سابعاً : نتائج الدراسة .

- لقد تنوعت نتائج دراستنا و مكنتنا من ضبط و إستخراج مجموعة من الحقائق الإجتماعية عملت كلها على إثراء البحث من بينها:
- ضغوط العمل موجودة عند كلا جنسين و لكن بالمنظور الجندي لاحظنا أن الأستاذات كن أكثر فئة تعاني من هذه الضغوطات ذلك جملة المسؤوليات الملقاة على عاتقهن هي من تضع الفارق بينهم و بين الأساتذة الرجال .
 - إن المرأة اليوم خاصة العاملة و في ظل التغيرات الإجتماعية و الإقتصادية الكبرى تحاول جاهدة التوفيق بين الفضائين رفعا للتحدي و درءا للنقائص التي يمكن أن تنشو بها ، فتعدد أدوار المرأة العاملة خاصة إذا كانت زوجة و أم الاطفال و إلتزاماتها غير المنتهية من طهي و تنظيف و مذاكرة الأطفال و غيرها من المهام المتعلقة بالفضاء الداخلي إلى جانب إلتزاماتها كموظفة داخل الفضاء الخارجي ، كلها أمور تزيد من إرهاق هذه المرأة العاملة و من شعورها بالتعب المستمر و في بعض الأحيان بالكآبة خاصة إذا ترافق بذلك بعدم إنصافها أو تقديرها أو حتى مساعدتها .
 - و الملاحظ أيضا أن أدوار الرجل حتى في خصم التغيرات الإجتماعية المتسارعة تبقى قارة و محددة سلفا دونها إحداث أي تغيير فيها ، فيكتفي فيها الرجل بضرورة الإنفاق على بيته و أهله و كفى ، و هناك حالات كثيرة تأخذ فيها المرأة هذه المبادرة أو المسؤولية إما راغبة أو مجبرة ما يضاعف من ضغوطات الحياة عليها و على نفسيهما .
 - ما يحيلنا إلى الحديث عن الحالة الصحية للموظفين و ما يلاقونه من ضغوطات صحية تقف حائلا بينهم وبين أداء مهامهم على أكمل وجه ، فالعمل المستمر و تضاربه على جملة الضغوط التي تحيط بهذا الأستاذ(ة) سواء داخل المؤسسة أو خارجها تساهم لا محالة ، و في وقت لاحق إلى تراكم المسؤوليات و دخول هذا الأخير نفق الرنتابة و الملل و الإرهاق و التفكير المبكر في التقاعد أو في كيفية إيجاد البديل .
 - الرقمنة و تداعياتها من خلال الجداول الموضحة آنفا أثبتت على وجود آراء متضاربة و متناقضة بين المبحوثين ، و في الوقت الذي وجدت فيه فئة من المستجيبين أن الرقمنة أضفت تسهيلات و إمتيازات مكنت من بلوغ مراتب متقدمة ، وجدت فئة أخرى من المبحوثين عكس ذلك و إعتبرت الرقمنة أمرا دخيلا يصعب التأقلم معه لصعوبتها و عدم وضوحها في بعض الاحيان و صعوبة إتقانها .
 - كما يعتبر كل ضغوط و أداء الأساتذة أساسيان داخل المؤسسة ، و لقد أثبتت العديد من الدراسات بأن للضغوط تأثيرها على إستقرار و أداء الأساتذة و بالتالي تنعكس على النتائج المتوقعة ، و هذا

الإنعكاس قد يكون إيجابي أو سلبي و هذا راجع مستوى الضغط داخل المؤسسة ، فإذا كان المستوى الضغط منخفض أو متوسط فهو مستوى وظيفي يكسب الأستاذ القدرة على التدريس و الأداء الجيد و يزيد من خبراتهم و دافعيتهم نحو العمل و يرفع من فعاليتهم للتدريس ، أما إذا كان مستوى أداء الأساتذة ، و لذا فعلى الفرد تحمل مسؤولية تقليل مستويات الضغط التي يشعر بها عبر تقنيات كإدارة و فئة توسيع شبكة علاقته مع الأساتذة الآخرين على المؤسسة دراسة العوامل (تنظيمية ، بيئية ، إجتماعية) التي تسبب في الضغط و رفع إستراتيجيات للتقليل من مستواها و يمكن الإشارة إلى أنه لا توجد مؤسسة تخلو من الضغوط و لكن يختلف تأثيره هذه الضغوط على الأداء الأساتذة باختلاف قواعد و القانون الداخلي للمؤسسة .

**** مناقشة الفرضيات :**

- 1/ مما سبق يمكن القول أن فرضية وجود علاقة تأثرية بين ضغوط العمل لدى أساتذة الجامعة و الرقمنة تعود على طبيعة لأدائهم الرظيفي و تختلف درجة تأثير من أستاذ لآخر فرضية محققة .
- 2/ كما يمكن القول بان فرضية الرقمنة ساهمت في خلق نوع من الثقل و المشقة و مضاعفة الأعباء لدى الأساتذة خاصة أولئك الذين لا يحسنون إستخدام الرقمنة و ضوابطها فرضية محققة .

ثامنا : توصيات الدراسة .

بناء على النتائج يمكن اقتراح مايلي :

- 1/ توفير كل الشروط الخاصة بالعوامل المادية التي من شأنها أن تحد من الضغط المهني لديه .
- 2/ إجراء المزيد من الدراسات بهدف تحديد مصادر أخرى للضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي و دراسة المناخ التنظيمي و تهيئة جو و مريح للعمل.
- 3/ على المؤسسة استخدام لأساليب الأكثر مرونة لتجاوز ضغوط العمل .
- 4/ ضرورة اهتمام بحماية البيانات الخصوصية في استخدام التقنيات الرقمية في التعليم العالي و تحفيز العمل على تحسين و تطوير هذه التقنيات لتلبية احتياجات التعليم العالي في المستقبل .
- 5/ تطوير التعليم العالي الإلكتروني في الجامعات ، لما له من توفير الوقت و الجهد للطلاب و زيادة الوصول و التكافؤ في الفرص التعليم.
- 6/ يجب تكوين الأساتذة خاصة القدامى على استخدام التقنيات الحديثة و تطوير مهاراتهم في استخدام الأدوات الرقمية في التعليم .
- 7/ لابد من توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لتطوير الرقمنة في التعليم العالي ، بما في ذلك توفير الأنترنت عالية السرعة و الأجهزة اللازمة للأساتذة و الطلاب .

خاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذا العمل خاصة ما تطرقنا إليه في دراستنا بجانبها النظري و التطبيقي تبيان موضوع ضغوط العمل أساتذة الجامعة في ظل الرقمنة و تأثيرها على الأداء الوظيفي ، موضوع واسع و متعدد حولنا الإلمام به و التطرق الأهم أجزائه ، حيث تعتبر مؤسسة التعليم العالي أكثر عرضة للضغوط ، و لهذا يعبر هذا البحث في أسبابه عن معاناة الأستاذ الجامعي من الضغوط و بروز في مشاكله في أرض الواقع ، و نظرا لما يكتسبه موضوع ضغوط العمل جعل دراستنا تتجه لمعرفة مدى تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي الأستاذ الجامعي و عملية التعليم بصفة عامة ، ذلك لأن عبئ العمل و بيئة أو ظروف العمل لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي ، حيث تناولنا موضوع ضغوط العمل بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم و بالتحديد بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و تأثير على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي خاصة في ظل الرقمنة ذلك لأنهم بحاجة ماسة لدراسات حديثة مثل هذه الدراسة ، و لكونه من أهم الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام كبير من قبل الباحثين بعد التغييرات التي طرأت على الظروف العمل بسبب الرقمنة و تحديدها للتأثيرات التي خلفتها هذه الأخير من ضغوط و غير على الأداء الوظيفي الأساتذة الجامعي و أخيرا الوصول إلى أساليب و إستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل التي انعكست على الأداء الوظيفي الأستاذ الجامعي .

كما أننا توصلنا من خلال دراستنا أن الاهتمام بيئة عمل الأساتذة الجامعي تساعد في تدعيم التفاعل الإيجابي من خلال الاستجابة لمطالبها خصوصا إذا كانت لا تتعارض مع مصالح الجامعة كما تساعد على تجنب الآثار السلبية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة ، و لا شك أن يتعين على الجامعة تدرك أهمية الظروف المناسبة للعمل لأنها تعتبر من الشروط الضرورية للعنصر الفعل في إدارة الجامعة ألا و هو الأستاذ الجامعي إذ يتوقف نمط تفكيرهم و قيمهم و شخصيتهم على ما تقدمه من تسهيلات و خدمات لتحقيق أداء وظيفي جيد من طرفهم يضمن تحقيق أهداف الجامعة .

إن النتائج غير المرغوبة فيها المنبثقة من ضغوط العمل تعد من أهم الموضوعات التي مازلت تلاقي اهتماما و جدلا واسعا لدى الباحثين لما لها من آثار على الفرد و المجتمع بصفة عامة ، و من ممكن أن يؤدي استمرار الضغوط في العمل و في حالة من التكيف غير المريح إلى استجابة انفعالية حادة و مستمرة و مضاعفات صحية ، جسدية ، نفسية و سلوكية تجعل الأستاذ لا يقدم على الأداء الوظيفي

السوي المعتاد في عمله مع العلم أن تأثير هذه الضغوط يتوقف على طبيعة الشخصية أو ما تتصف به من قدرة على تحمل الإحباط المرونة ، أو مستوى التفاؤل . و رغم اعتبار الضغط أمرا ضروريا و عاملا محفزا للتوازن الداخلي و الإيقاع البيولوجي للفرد ، إلا أن المبالغة فيه أو مدة التعرض له التي تتجاوز طلاقات التكيف قد تؤدي للأمراض و تطورها.

و كان هدف الرئيسي من الدراسة محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي في ظل الرقمنة و ختامنا نقول أن موضوع دراستنا هذه لا يزال في حاجة إلى كثير من الدراسات لنكتشف أسرارها ، و ما كانت دراستنا هذه إلا محاولة يسيرة و نتمنى أن قد وفقها و لو بجزء بسيط .
إن العمل يحتاج إلى المزيد من البحث و التنقيب حول أهم الضغوطات الرقمنة و تأثيرها على الأداء الوظيفي الأساتذة و ما العمل الذي قمنا سوى محاولة الاستظهار البعض من هذه التداعيات على أمل أن تعمل هذه الدراسة المتواضعة على فتح آفاق جديدة و معطيات حديثة للموضوع

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
	الشكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
05	المقدمة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
09	أولا : إشكالية الدراسة
10	ثانيا : فرضيات الدراسة
10	ثالثا : أهمية الدراسة
10	رابعا: أهداف الدراسة
11	خامسا : أسباب اختيار الموضوع
12	سادسا : النظريات المفسرة لضغوط العمل و الرقمنة و الأداء الوظيفي.
20	سابعا : الدراسات السابقة
28	ثامنا : المقارنة النظرية
29	تاسعا : تحديد المفاهيم
الفصل الثاني : الضغط المهني عند الأستاذ الجامعي	
35	المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل
32	تمهيد
38	أولا : لمحة تاريخية عن استخدام مصطلح الضغوط
39	ثانيا:تعريف ضغوط العمل
40	ثالثا : عناصر ضغوط العمل
41	رابعا : مصادر ضغوط العمل
49	خامسا : أسباب ظهور ضغوط العمل
52	سادسا:أنواع ضغوط العمل
56	سابعا: مراحل ضغوط العمل و آثارها على الأستاذ الجامعي
61	ثامنا : استراتيجيات إدارة ضغوط العمل
67	تاسعا : الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي

69	المبحث الثاني : الضغط المهني عند الأستاذ الجامعي
71	أولا : تعريف التعليم العالي
71	ثانيا : تعريف الأستاذ الجامعي
71	ثالثا : سمات و خصائص الأستاذ الجامعي
75	رابعا : أهم أدوار الأستاذ الجامعي
79	خامسا : المشروع الجزائري مهام الأستاذ الجامعي
80	سادسا : مهام و مسؤوليات الأستاذ الجامعي
82	سابعا : مصادر الضغط المهني عند الأستاذ الجامعي
83	ثامنا : الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل
86	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : أساسيات الرقمنة في قطاع التعليم العالي	
88	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للرقمنة في قطاع التعليم العالي
90	تمهيد
91	أولا: مفهوم الرقمنة
93	ثانيا : نشأة الرقمنة
93	ثالثا : أسباب و مبررات الرقمنة
96	رابعا : أهمية الرقمنة و أهدافها
97	خامسا : خصائص الرقمنة
99	سادسا : أنواع الرقمنة
101	سابعا : آثار الرقمنة
104	المبحث الثاني : مظاهر الرقمنة في عصرنة التعليم العالي
105	أولا : التعليم الإلكتروني
108	ثانيا : المكتبة الإلكترونية
110	ثالثا : رقمنة البحث العلمي منصة Asgp
112	رابعا : رقمنة مشاريع البحث العلمي Prfu
113	خامسا : مؤتمرات الفيديو الإيميل المهني

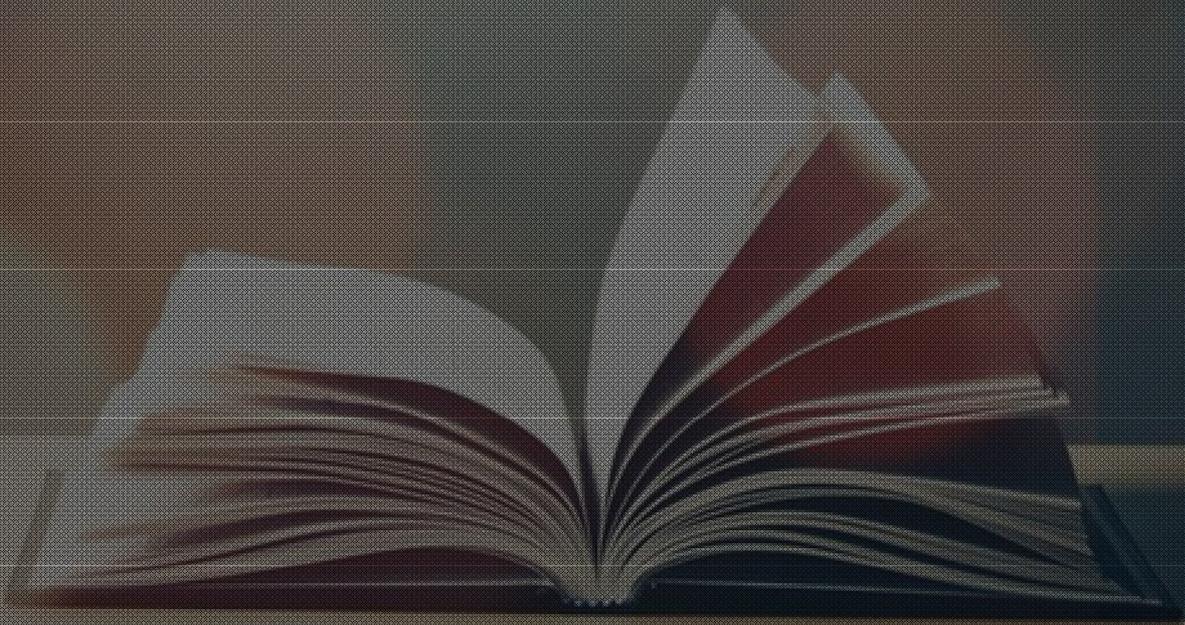
116	سادسا : مركز البحث العلمي و التقني في الإعلام الآلي و التقني Cerisst
119	سابعا: مساهمة الرقمنة في عصرنة المجالات الإدارية و البيداغوجية لقطاع التعليم العالي
121	ثامنا : إضافات الرقمنة و دورها في تحسين خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر
122	تاسعا : التقنيات و المقومات العصرية للرقمنة في الجامعة الجزائرية
123	عاشرًا : واقع البيئة الرقمية الحديثة في الجامعات الجزائرية
124	إحدى عشر : جهود وزارة التعليم العالي الجزائري في عصرنة قطاعه
126	إثنتا عشر : مشكلات و عوائق الرقمنة في الجامعات الجزائرية
128	خاتمة الفصل
الفصل الرابع : محددات الأداء الوظيفي	
131	تمهيد
132	أولا : محددات الأداء الوظيفي
137	ثانيا : عناصر و أنواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه
139	ثالثًا : علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
141	رابعًا : إدارة الأداء الوظيفي
143	خامسا : تقييم الأداء الوظيفي و أهميته
145	سادسا : تقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي
147	سابعا : أغراض و أهداف تقييم الأداء الوظيفي للاستاذ الجامعي
148	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسات الميدانية	
151	تمهيد
152	أولا : الدراسة الاستطلاعية
153	ثانيا : مجالات الدراسة
154	ثالثًا : المنهج المستخدم في الدراسة
155	رابعًا : أدوات الدراسة
156	خامسا : عينة الدراسة
157	سادسا : عرض البيانات و تحليلها
199	سابعا : نتائج الدراسة
201	ثامنا : توصيات الدراسة
203	خاتمة

208	قائمة المصادر و المراجع
215	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
11	الشكل رقم (1): يوضح المؤشرات التي تدل على وجود موقف مجهد الصالح طويل ، 1986
36	الشكل رقم (2) : يشكل مكونات ضغوط العمل الرئيسية
51	الشكل رقم (3) : يمثل أنواع ضغوط العمل
53	الشكل رقم (4): يمثل الأعراض العامة للتكيف

قائمة المصادر و المراجع



قائمة المصادر والمراجع :

- 1- بن حامد محمد ، بوعجناف كمال : مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التربية البدنية و علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية دراسة ميدانية لثانويات البلدية (رسالة ماجستير -2008 ص40).
- 2- فاطمة عبد الرحيم النوايسة ،الضغوط و الأزمات النفسية و أساليب المساندة دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1 ، 2013 ص21.
- 3- سعدي عربية ، العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام ، أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراة في علم النفس العمل و الأروغونوميا ،جامعة وهران 2 كلية العلوم الإجتماعية ، 2018 .
- 4- خالد عليمات ، ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي ، دار الخليج للنشر و التوزيع ، عمان 2005.
- 5- مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر ، دراسة الواقع و تطلعات المستقبل .
- 6- حسن عبد الحميد أحمد رشوان ، علم اجتماع التنظيم ، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية ،2004.
- 7- قالي حمزة ، ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي (رسالة ماجستير) جامعة العربي بن مهيدي 2019.
- 8- خليفي مسعود ، قدور عمار ، ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين (رسالة ماجستير منشورة تخصص تسيير عمومي ، جامعة المسيلة 2018/2019.
- 9- موسى عبد الناصر و محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، كلية العلوم و التكنولوجيا ، جامعة بسكرة الجزائر ،2011.
- 10- نوال بنات علي البلوشة ، نبهات بن حارس الحارصي علي بن وسيف العوني مرجع سابق ، واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية.
- 11- فدوة فاروق عمر ، دور الإدارة الإلكترونية من التعليم الجامعي ، برنامج الإنتساب في التعليم الموازي بجامعة طيبة 2011.
- 12- معن محمود عياصرة و مروان محمد بني أحمد ، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير إدارة الأعمال ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2008.

- 13- طارق عبد الرؤوف المصري و إيهاب عيسى المصري ، الضغوط المهنية و ضغوط العمل مؤسسة
طبية للنشر و التوزيع ، ط1 ، القاهرة ، مصر 2018.
- 14- شعبان علي الحسين السبسي ، أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق المكتب الجامعي ،
الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2002.
- 15- محمد بوعتلي ، سامي ليلية ، واقع المنصات و تأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر ، مجلة
المدير ، ع.خ.م.9 ، الجزائر ، 2022.
- 16- محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ،
2006.
- 17- أمينة قهوجي ، صراع الدور و تأثيره على الأداء الوظيفي ، محلية الدراسات في علم الاجتماع
المنظمات ، 2018.
- 18- طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006.
- 19- المليجي رضا إبراهيم ، معجم المصطلحات في الإدارة التربوية و المدرسية ، دار الجامعة الجديدة
، ط1 ، الإسكندرية ، 2011.
- 20- عبد الرحيم النوايسة فاطمة ، الضغوط و الأزمات النفسية و أساليب المساندة ، دار المناهج للنشر
و التوزيع ، عمان ، ط1 ، 2013.
- 21- يوسف جوادي ، مصادر مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة ميدانية بجامعة
قسنطينة (رسالة ماجستير) جامعة منتوري ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية قسم علم النفس و
التربية ، قسنطينة 2006.
- 22- محمد عبد الفتاح الصيرفي ، مفاهيم إدارية حديثة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ،
2003.
- 23- أنامار غيلاس ، ترجمة خبراء دار الفاروق ، كيف تقلل من الضغوط و الصراعات داخل أماكن
العمل ، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية ، ط1 ، القاهرة ، 2009.
- 24- محمد خيضر الكبيسي ، سيكولوجية التدريب ، الاستراتيجيات و التقنيات و الإشكاليات ، مركز
الدراسات و البحوث ، ط1 ، 2004.
- 25- موسى اللوزي ، التنمية الإدارية ، دار وائل للنشر و التوزيع ط2 ، عمان ، 2002.

- 26- حسين التهامي ، السلوك التنظيمي في الإدارة ، التفكير الإبداعي و سيكولوجية القيادة و التعامل مع الآخرين في العملية الإدارية ، دار الكتاب الحديث ، ط 1 ، القاهرة ، 2013.
- 27- محمد حسن أبو رحمة ، ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة الجامعة الإسلامية ، عمادة الدراسات العليا ، كلية التربية ، غزة 2012.
- 28- محمد عادل زايد : العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة 2006.
- 29- غبات بوفلجة ، بحوث في التغيير التنظيمي و ثقافة العمل ، دار القدس العربي ، ط 1 ، وهران 2010.
- 30- حسان الجيلاني ، الجماعات دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية دار هومت للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر 2008.
- 31- قواري حنان ، الضغط المهني و علاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية بالدوسن (رسالة ماجستير) جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014.
- 32- حسن مصطفى عبد المعطى ، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، مكتبة زهراء الشرق ، ط 1، القاهرة ، 2006.
- 33- حسن حريم ، السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد في المنظمات ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1997.
- 34- جان ستوار ، الإجهاد أسبابه ، وعلاجه ، ترجمة أنطوان الهاشم ، منشورات عويدات ،بيروت 1997.
- 35- أحمد ماهر السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، 1986.
- 36- النعاس عمر مصطفى محمد ، الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية ، ط 1 ، جامعة 7 أكتوبر إدارة المطبوعات و النشر 2008.
- 37- سليم مزهود ، الثراء اللغوي الجديد لمصطلح الكوفيد من خلال سياقة الدلالية مجلة مصداقية ، مجلد 3، العدد 3 ، الجزائر ، 2021.

- 38- حمزة الأحسن ، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم ، دراسة ميدانية في البليدة ، و تيبازة ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، الجزائر ، مجلة العلوم النفسية و التربوية 2015.
- 39- العياشي بن زروق ، الرضا الوظيفي و دافعية الإنجاز مقدمة لنيل درجة دكتوراة دولة في علوم التربية ، جامعة الجزائر ، 2008.
- 40- سيفورد سليم ، واقع التنمية و علاقته بمستوى الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي في الجزائر ، أطروحة دكتوراه منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2015.
- 41- محسن الخيضري ، الضغوط الإدارية ، الظاهرة ، الأسباب ، العلاج ، مكتبة مدبولي ، القاهرة 1995.
- 42- هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض 1988.
- 43- نجلاء أحمد يس : الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية ، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة 2012.
- 44- بريزة ، بوزعيب ، الرقمنة ، جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيوولوجية و التنمية الإدارية ع، 2، م5، الجزائر ، 2022.
- 45- صلاح الدين ، ثامري ، رولامي عبد الحميد ، أهمية رقمنة التعليم في الجامعات لتعزيز جودة تكوين التعليم العالي ، منصة مودل نموذجاً .
- 46- عبد الباقي عبد المنعم ، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مناهج المواد التجارية و بالتعلم الثانوي ، مؤتمر دولي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات ، و الإتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي ، مصر 2007.
- 47- أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية العربية 300، ع29، اليمن، 2008.
- 48- يحي زكريا إبراهيم الرمادي ، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية الآداب نموذجاً دراسة تحليلية ، دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع ، مصر ، 2003.

- 49- سالم، باشيوة ، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية ، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر يوسف بن خدة 2007، 2008.
- 50- إيمان بغدادى ، رماش سمية ، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية مجلة أوراق بحثية ، ع1، م2، الجزائر 2022.
- 51- الحمزة منير ، المكتبات الرقمية و النشر الإلكتروني للوثائق د- ط ، دار الألمعية للنشر و التوزيع ، قسنطينة 2001.
- 52- عماد عيسى ، صالح محمد ، المكتبات الرقمية ، الأندلس النظرية و التطبيقات العلمية ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية 2006.
- 53- فوزية خيثر ، رقمنة الأرشيف في الجزائر ، إشكالية و التنفيذ أرشيف ولاية الجزائر نموذجا ، رسالة ماجستير في علم المكتبات قسنطينة ، 2008.
- 54- محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان، 2009.
- 55- أحمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الإقتصادية المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، القاهرة 2003.
- 56- حشمت قاسم سمية ، أسيد محمد ، مقومات الرقمنة في الدوريات الإلكترونية في العلوم و التقنية ، القاهرة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2017.
- 57- طارق عبد الرؤوف ، التعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي اتجاهات عالمية معاصرة ، ط1 ، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة 2014.
- 58- رؤى أحمد ، جاسم بشرى ، إبراهيم سلمان ، أثر التعليم الرقمي على التحصيل للطالب ، دراسة تحليلية مقارنة لطلبة مرحلة رابعة قسم العلوم المالية و المصرفية في كلية الرشيد الجامعة ، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية ، العراق 2020.
- 59- فاطمة سعدي ، دور الوسائط الإلكترونية في تعليم اللغة العربية ، سيدي بلعباس مجلة تعليمية ، مجلد5 العدد 14، الجزائر 2018.
- 60- وداد درويش ، التعليم العالي في ظل الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات محلية الآداب و العلوم الاجتماعية ، جامعة البليدة ، 2، الجزائر، 2019.

- 61- نجيبة معداوي ، المكتبات الرقمية و البحث العلمي في الجامعة ، مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية م9، ع1 ، 2019.
- 62- أكرم ياسين ، مي ، المكتبة الرقمية ، الأسس ، المفاهيم و التحديات المجلة العربية للنشر العلمي ع48 ، الأردن ، 2022.
- 63- أحمد علي ، المكتبة الرقمية ، الأسس ، المفاهيم و التحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية ، مجلة جامعة دمشق ، م27، ع1+2، 2011.
- 64- سمير بن عياش ، ، غالم إلهام ، رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر ، نظام بروغرس نموذجا ، مجلة جامعة ، حسين بن طلال ، البحوث ، مجلة علمية ، محكمة دورية تصدر عن عمادة البحث العلمي و الدراسات العليا ، الجزائر ، 2019.
- 65- روميصة سدوس ، عبد الملك بن سبتي ، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية Asjp ، ودورها في ترقية النشر العلمي الجامعي ، محلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، م6، ع1، الجزائر 2020.
- 66- ربيعي عليان مصطفى ، المكتبات الإلكترونية و الرقمية ، دار النشر و التوزيع عمان ، 2005.
- 67- أحمد بسطاوي ، مرسي ، وليد يوسف محمد ، مهارات استخدام شبكات الفيديو عن بعد اللازمة لأخصائي تكنولوجيا التعليم ، محلية جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية ، مصر 2021.
- 68- حمزة نايلي دواودة تعليمة العربية بين التعليم التقليدي و التعليم الإلكتروني ، مجلة العربية ع1 ، الجزائر 2020.
- 69- الزوبير بلهوشات ، دور المركز الوطني للدراسات و البحوث في المعلومات العلمية و التقنية في التأسيس لمجتمع المعرفة بالجزائر ، مشروع النظام الوطني للتوثيق عبر الخط ، ع50 ، الجزائر 2017.
- 70- جمال بدري ، البريد الإلكتروني الجامعي مستقبل و آفاق أعمال الملتقى الوطني المرسوم بدور الرقمنة في الجودة ، في التعليم العالي ، المجلة السياسية للعلوم القانونية و السياسية و الاقتصادية ، ع5 أ 87 ، الجزائر 2020.
- 71- عواطف بوطرفة ، عقابي أمال ، بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر محلية أبحاث ع1 ، م6 ، الجزائر 2021.

- 72- أبو الشرخ ، نادر حامد عبد الرزاق ، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي ، الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين 2010.
- 73- بن رحمون سهام ، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، أطروحة دكتوراه جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2012.
- 74- حنفي محمود سليمان ، سلوك التنظيمي و الأداء ، دار الجامعات المصرية الإسكندرية 1975 .
- 75- بوقطف محمود ، التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الطبعة 2 (رسالة ماجستير) تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل ، جامعة محمد خيضر ، 2015 .
- 76- د. أمال بن سامشة ، الأداء البشري بالإدارة المحلية مركز الكتاب الأكاديمي الأردن 2019 .
- 77- نزار عدني الليدي ، تنمية الأداء الوظيفي و الإداري ، دار دجلة للنشر و التوزيع 2015 ، ط 1 عمان 2015.
- 78- ريم بنت عمر الشريف ، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة (رسالة ماجستير) 2013.
- 79- د. فائزة بوراس ، إدارة الموارد البشرية و تخطيط المسار الوظيفي للكفاءات دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان 2018.
- 80- إيمان بن محمد ، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية بملينة نوميديا بقسنطينة ، مجلة الأمل للبحوث الاقتصادية و الإدارية 2018.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
قسم العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل



استمارة بحث حول:

ضعف عمل اساتذة الجامعة في ظل الرقمنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-

شكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل.

أساتذتي الأفاضل ... تحية طيبة و بعد :

ضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة
ببحثنا فالرجاء التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة.
علما أن إجاباتكم سوف نحافظ بالسرية التامة ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكروكم لكم حسن
تعاونكم و تقديركم.

*تحت إشراف الأستاذة :

حيرش بغداد ليلي أمال

*من إعداد الطالبة:

شوارقية عطيفة

السنة الجامعية :

2024/2023

*المحور الأول: البيانات الشخصية:

أنثى

1-الجنس: ذكر

2-السن:

3-الأقدمية :

أكثر من 15 سنة

من 5 إلى 10

أقل من 5 سنوات

4-سفر الإقامة : مقيم بولاية مستغانم خارج ولاية مستغانم

5-الحالة العائلية :

متزوج (ة) أعزب (ة) مطلق (ة) أرمل (ة) عدد الأطفال ()

6-الرتبة الوظيفية :

أستاذ مساعد أستاذ محاضر ب أستاذ محاضر أ أستاذ تعليم عالي

7-التخصص :

*المحور الثاني: ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي.

1-هل الأعمال المكلف بها بالنسبة لك ؟ واضحة نوعا ما غير واضحة

2-هل الأعمال الموكلة إليك في حدود طاقتك ؟ نعم لا أحيانا

3-هل تشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة العمل المطلوب منك؟ نعم لا أحيانا

4-هل الوقت المخصص لك يسمح بإداء كل ما هو مطلوب منك؟ نعم لا أحيانا

5-هل تعاني من توترات بسبب العمل الذي تقوم به ؟ نعم لا أحيانا

6-هل تكلف بمهام خارج نطاق عملك ؟ نعم لا أحيانا

- في حالة "نعم" ما طبيعة هذه المهام

.....

7-هل الإمكانيات المادية و البشرية مطروبة لانجاز عملك متوفرة ؟ نعم لا أحيانا

8-هل كان لعملك تأثير على حياتك الصحية و النفسية ؟ نعم لا أحيانا

في حالة "نعم" فيما تتمثل :

.....

9-ما طبيعة الضغوط التي يتعرض إليها الأستاذ الجامعي؟

.....

10-هل تتأق معلومات متضاربة من عدة مسؤولين؟ نعم لا أحيانا

11-عادة ما يتصل بك الرئيس خارج أوقات العمل الرسمية لانجاز مهام معينة ؟

نعم لا أحيانا

12-هل تأخذ عملك الغير منتهي للبيت ؟ نعم لا أحيانا

13-هل تعاني من ضغوط في عملك ؟ نعم لا نوعا ما

14-هل حجم العمل الذي تقوم به يؤثر على التزاماتك العائلية ؟ نعم لا أحيانا

15-هل لديك الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك ؟ نعم لا أحيانا

في حالة "نعم" ما طبيعة الآراء ؟

*المحور الثالث : أساسيات الرقمنة في قطاع التعليم العالي

- 1-هل كان للرقمنة دور في توليد ضغوط العمل ؟ نعم لا أحيانا
- 2-ممن تداعيات الرقمنة .
-زيادة في ضغوط العمل / النقصان في ضغوط العمل
- هل من تداعيات أخرى ؟.....
- 3-هل أثرت الرقمنة على طريقة التدريس؟ نعم لا أحيانا
- إذا كانت "نعم" وضع كيف أثرت؟.....
- 4-هل أنت راض على مستوى العمل الذي تقدمه؟ نعم لا نوعا ما
- 5-هل توفر الجامعات الجزائرية استقلبات الضرورية للرقمنة؟ نعم لا نوعا ما
- 6-هل التقنيات والتجهيزات المادية المعتمدة من قبل جامعة مستغلم كافية لضمان سير الرقمنة ؟
نعم لا نوعا ما
- 7-هل تمتلك الجامعة نظاما إلكترونيا يعمل على متابعة الأعمال اليومية و متابعة الأداء الرقمي الإلكتروني؟ نعم لا نوعا ما
- 8-هل هناك خطط واضحة تتبعها الجامعة عند اتيام بعسيات الرقمنة؟ نعم لا نوعا ما
- 9-هل واجهت جامعة مستغلم صعوبات تقنية داخليا و خارجيا حالة نون السير لعملية الرقمنة ؟
نعم لا نوعا ما
- 10-ما هي اقتر احائك لحد من ضغوط عمل الاساتذة في ظل الرقمنة؟

11-في نظرك ما هي الصعوبات التي تواجه الاساتذة من استخدام الرقمنة؟

12-في نظرك ما هي الايجابيات التي يستفيد منها الاساتذة في استخدام الرقمنة ؟

13-في نظرك ما هي سببوت استخدام الرقمنة؟

*المحور الرابع :الأداء الوظيفي

- 1-هل يعتبر عملك مريحا جسميا و ذهنيا ؟ نعم لا نوعا ما
- 2-هل تشعر بالاستقرار في المؤسسة تعمل بها ؟ نعم لا أحيانا
- 3-هل تفكر في مغادرة هذه المؤسسة ؟ نعم لا أحيانا
- 4-هل ما تحصل عليه من أجر يتناسب مع ما يبذله من جهد في العمل؟
نعم لا نوعا ما
- 5-هل يتم الاعتراف بكفاءات وجهتك المبدول من طرف مسؤولك المباشر ؟
نعم لا أحيانا
- 6-هل توجد صراعات بينك و بين زملائك في العمل؟ نعم لا نوعا ما
- 7-هل سببت لك الرقمنة إشكالا مع أحد الموظفين الإداريين أو مع بعض الاساتذة؟
نعم لا نوعا ما
- في حالة "نعم" ما ضبيعة هذه المشاكل؟



كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع

مستغانم في: 2024.05.10

رخصة للبحث الميداني
(خاص بطلبة الماجستير للعام الجامعي 2023/2024)

في إطار تحضير مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص:
حول موضوع:
وتأثيرها على
نرخن للطلبة (ة) (الاسم واللقب):
المسجل (ة) تحت رقم:
للاتصال بـ (المؤسسة):
من أجل إنجاز بحثه (ها) الميداني.
نرجو من المصالح المعنية تسهيل المهمة للطلبة (ة).

الأستاذ (ة) المؤطر (ة) (الاسم واللقب و الإمضاء)

الإستاذة: حورث أمال
حورث بفساد بيلي هالي
أستاذة كلغة

رئيس الشعبة