الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل: .....

جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم و عمل

بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإجتماعية بجامعة الشاذلي بن جديد –الطارف-

إعداد الطالبتان: اشراف د. بوخاري أم هاني

- قويرة راشدة
- عرجوني زعرة

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	مؤسسة الانتساب	الصفة
د. بن حمزة حورية	أستاذ محاضر–أ-	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	رئيسا
د. بوخاري أم هاني	أستاذ محاضر–أ-	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	مشرفا
د.بوغراف حنان	أستاذ محاضر–أ-	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022 / 2023 م

شكر و عرفان

نحمد الله عز و جل على كل ما أنعمنا به، الحمد لله أمدنا بالعقل و الصبر ، الحمد لله و الشكر أولا و أخيرا على فضله و كرمه و بركته الذي أنعم علي التوفيق في إنجاز هذا العمل ليضاف إلى ميادين البحث العلمي، و الصلاة و السلام على سيد المرسلين و إمام المتقين سيدنا محمد و على آله و صحبه و سلم،

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى أستاذتي الدكتورة " بوخاري أم هاني" التي أشرفت على مذكرتنا ، نشكرها على إرشاداتها و توجيهاتها و نصائحها التي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا البحث.

و اتقدم بجزيل الشكر و عظيم الإمتنان للجنة المناقشة الأساتذة الأفاضل الذين شرفوني بقبول مناقشة المذكرة، كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل اساتذة علم الإجتماع بجامعة الشادلي بن جديد

–الطارف- ،

أقدم عظيم الشكر و الإمتنان لكل من ساندنا من قريب أو بعيد .

شكـــرا.

إهـــداء

الحمد لله و كفى ، و الصلاة و السام على الحبيب المصطفى و اهله و من وفى ، أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لنتم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية، بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد و النجاح،

نشكر من كانت قدوتنا في هذه المذكرة الأستاذة " بوخاري أم هاني " ، و على توجيهاتها و إرشاداتها خلال إنجاز المذكرة .

أهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء ، و إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار ، و أرجوا من الله أن يمد في عمره ، و يحفظه لي و إلى والدي العزيز "عبد الوهاب" ، و إلى ملاكي في الحياة ، و إلى معنى الحب و الحنان و سر الوجود ، أمي الحبيبة " حسينة" ،

و إلى من بوجودهم أكتسب قوة و محبة لا حدود لها ، إخوتي " محمد ، أمال ، حسين ، مريم ، نور"،

و إلى من تحلو بالإخاء و تميزوا بالوفاء و العطاء و إلى من برفقتهم في دروب الحياة السعيدة و الحزينة سرت و إلى من كانوا معي على طريق النجاح و الخير، أصدقائي الأعزاء:

" زعرة ، حنان ، إيمان ، آية ، ريمة ، إلهام "

و إلى كل من كانوا معي على طريق النجاح و الخير و الذين لم أذكرهم شكرا لكم،

بتوفيق من الله، لم يبق لي سوى خطوات قليلة لإنهاء مسيرتي الدراسية،

شكرا لكل من مد لي يد العون.

راشـدة

إهـــــداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي،

إلى التي وهبتني كل ما تملك حتى أحقق لها أمالها، إلى من دفعتني قدما إلى الأمام لنيل المبتغى، إلى التي سهرت على تعليمي بتضحيات كبيرة إلى منبع الحب والحنان والتي كانت سبب في نجاحي ، أمي الغالية " بريزة" ،

إلى من وهبني الحياة والذي رعاني حق الرعاية إلى أعز إنسان على قلبي ، ومن كان لي سندا وعونا أبي العزيز " عبد الله" ،

إلى من كانوا لي سندا وعونا إلى أعز الناس واقربهم

إلى من ساندني في كل خطواتي في الحياة ومن يسروا لي الصعاب،

ومن ساهموا في وصولي إلى هذه المرحلة والذين شجعوني بشكل مستمر،

إلى أخوتي الاعزاء " عبد القادر، رضا، فيصل"

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني في مسيرتي عائلة " أمي وابي"

إلى كل أصدقائي واحبائي الذين وقفوا بجانبي وغمروني بمشاعر الحب والحنان ،

إلى رفيقتي التي كانت صديقة وأخت بمعنى الكلمة "راشدة"،

إلى كل من ساندني في إنجاز مذكرتي من قريب أو من بعيد، وكل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي.

زعـــــرة

العنوان	الصفحة
شكر و عرفان	
إهـــــداء	
فهرس المحتويات	I
فهرس الجداول	IV
فهرس الأشكال	VI
الملخص بالعربية	VIII
الملخص بالإنجليزية	X
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المفهمي والنظري للدراسة	
أولا : اسباب الدراسة	3
ثانيا: أهمية الدراسة	3
ثالثا: أهداف الدراسة	4
رابعا : الإشكالية و التساؤلات	5
خامسا: تحديد المفاهيم	8
سادسا: المقاربة النظرية	19
سابعا: الدراسات السابقة	25
خلاصة الفصل	38
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	
تمهيد	41
أولا : النشأة التاريخية لتكنولوجيا	42
ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	47
ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	49
رابعا: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	50
خامسا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	53

سادسا: آثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	55
خلاصة الفصل	59
الفصل الثالث: ضغوط العمل	
تمهيد	62
أولا: مفهوم ضغوط العمل	63
ثانيا: عناصر ضغوط العمل	66
ثالثا: أنواع ضغوط العمل	67
رابعا: مؤشرات ضغوط العمل	70
خامسا: أسباب و مصادر ضغوط العمل	73
سادسا: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل	76
سابعا: إستراتيجية إدارة ضغوط العمل	79
خلاصة الفصل	83
الفصل الرابع: الاستاذ الجامعي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
تمهيد	86
أولا: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية	87
ثانيا: أسبا توظيف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية	91
ثالثا: أهمية إستخدام الاستاذ الجامعي لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية	92
رابعا: أثر إستخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية	93
خامسا: معوقات إستخدام الاستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية	94
خلاصة الفصل	96
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية و الميدانية للدراسة	
تمهيد	99
أولا: مجالات الدراسة	100

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة	101
ثالثا: مجتمع الدراسة	102
رابعا: أدوات جمع البيانات	103
خامسا : تفريغ و تحليل البيانات الميدانية	108
سادسا: نتائج الدراسة	141
سابعا: توصيات الدراسة	147
خاتمة	149
قائمة المراجع و المصادر	152
الملاحق	162

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح أفراد العينة حسب متغير الجنس	108
2	يمثل افراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية	109
3	يبين افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	110
4	يوضح إستخدام الاساتذة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية	111
5	يبين إستخدام الحاسب الآلي في العملية التعليمية	112
6	يبين إرتباط أفراد العينة بشبكة الانترنت	113
7	يبين تقييم أفراد العينة حول تدفق الأنترنت	114
8	يبين الشبكات التي تستخدم في إطار التعليم في الجامعة	115
9	يبين زيادة الوسائل التكنولوجية للتواصل في العملية التعليمية	116
10	يبين تهيئة الجامعة للوسائل التكنولوجية اللازمة لها.	117
11	يبين مهارات أفراد العينة في التعامل مع هذه الوسائل	118
12	يبين ضرورة إستخدام تلك الوسائل في العملية التعليمية في الجامعة	119
13	يبين إمكانية تحقيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لنتائج مرضية	120
14	يبين وجود صعوبة في إستخدام الوسائل التكنولوجية في الجامعة	121
15	يبين الغاية من إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لدى الاساتذة	122
16	يبين دور الوسائل التكنولوجية لدى الأستاذ الجامعي	123
17	يبين إستغراق وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وقتا لتحضير المحاضرات لدى الأستاذ	124

18	يبين مدى تسبب الوسائل التكنولوجية لعراقيل في العمل	125
19	يبين زيادة الوسائل التكنولوجية للأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي	126
20	تقييم الأستاذ فيما يخص الإعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية في الجامعة	128
21	يبين إمتلاك الاساتذة على منصة إلكترونية تعليمية	129
22	يبين وضع الاساتذة لدروس و محاضرات على هذه المنصات	130
23	يبين الصعوبة في التعامل مع هذه المنصات التعليمية	131
24	يبين إيجاد الوقت للإعتماد على تلك الوسائل في تقديم المحاضرات	132
25	يبين أنجح الوسائل المخصصة لتقديم الدروس في الجامعة	133
26	يبين الصعوبة التي وجدت عند إستخدام المنصات الإلكترونية التعليمية	134
27	يبين ما حققته المنصات الإلكترونية التعليمية للاستاذ الجامعي	135
28	يبين زيادة آداء الأستاذ الوظيفي من خلال إستخدام المنصات التعليمية الإلكترونية	136
29	يبين تقييم أفراد العينة حول الإعتماد على المنصات الإلكترونية التعليمية في النظام التعليمي الجامعي	138
30	يوضح تدريس المحاضرات في الجامعة بنمط التعليم الإلكتروني	139

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح عناصر ضغوط العمل	66
2	يوضح أفراد العينة حسب متغير الجنس	108
3	يوضح أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	109
4	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	110
5	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إستخدام الاساتذة لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	111
6	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تدفق الأنترنت عندهم	114
7	يوضح مهارات أفراد العينة في التعامل مع هذه الوسائل	118
8	يوضح إمكانيات تحقيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لنتائج مرضية	120
9	يوضح وجود صعوبة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	121
10	يوضح الغاية من إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	122
11	يوضح دور الوسائل التكنولوجية عند الأستاذ الجامعي	123
12	يوضح إستغراق وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وقتا في تحضير المحاضرات لدى الأستاذ	124
13	يوضح كيف تزيد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من الأداء الوظيفي للاستاذ الجامعي	126
14	يوضح تقييم الأساتذة حول الإعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية	128

15	يوضح إمتلاك الاساتذة لحساب على منصة تعليمية إلكترونية	129
16	يوضح وضع الاساتذة لدروس و محاضرات على هذه المنصات	130
17	يوضح إيجاد الوقت الكافي للإعتماد على تلك الوسائل لتقديم المحاضرات	132
18	يوضح أنجع الوسائل المخصصة لتقديم الدروس في الجامعة	133
19	يوضح ما حققته المنصات الإلكترونية التعليمية للاستاذ الجامعي	135

الملخص

هدفت دراستنا للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي. ذلك لأن التطور الحاصل في المجتمع شمل جميع الميادين، خاصة تلك التي تتعلق بالتكنولوجي. كما أن مؤسسة التعليم العالي ضمن المؤسسات التي تسعى لمواكبة هدا التطور التكنولوجي. لهذا أردنا معرفة الدور الذي تلعبه وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستخدم ضمن النظام التعليمي الجامعي، في تخفيف مختلف الضغوط التي يواجهها الأستاذ الجامعي خلال أدائه لمهامه،والتي يمكن أن تكون عبارة عن ردود أفعال ناتجة عن زيادة متطلبات العمل، باعتباره محرك العملية التعليمية وأصبح ضمن مهامه البحث عن المعارف بتنوعها، إنتاج ونقل مختلف المضامين التعليمية باستعمال هذه الوسائل التكنولوجية. بالتالي تم طرح التساؤل المركزي التالي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي ؟

ثم تفرعنا إلى ثلاثة تساؤلات للدراسة وهي:

ماهي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي يستخدمها الأستاذ الجامعي؟

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة مستوى الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي؟

هل تساهم المنصات الالكترونية المتبناة في الجامعة في تخفيف أعباء العمل على الأستاذ الجامعي؟

للإجابة على هده التساؤلات الخاصة بالدراسة. قمنا بدراسة مسحية شملت أستاذة كلية العلوم الاجتماعية لجامعة الشاذلي بن جديد –الطارف– حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتلاءم ودراستنا. كما اعتمدنا على الملاحظة المنظمة في كلية العلوم الاجتماعية، والتي تزامنت مع الدورة التكوينية التي قامت بها الكلية لأساتذة المقاييس الأفقية، والتي تهدف لمعرفة وتقييم و تحسين معارف وخبرات الأساتذة حول هيكلة الدرس عبر منصة موودل التعليمية. كما اعتمدنا أيضا على الاستمارة كأداة ثانية من أدوات البحث في هذه الدراسة و التي وزعت على 35 أستاذا بكلية العلوم الاجتماعية و شملت أربعة محاور أساسية ارتبطت بشكل أساسي مع تساؤلات الدراسة .

بعد جمع البيانات و تفريغها . تم تحليلها واستخلصنا مجموعة من النتائج الجزئية للدراسة باعتبار التساؤلات الفرعية و من ثم النتائج العامة للدراسة، ومن أهمها:

*أن أساتذة كلية العلوم الاجتماعية يستخدمون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية.

*إن كلية العلوم الاجتماعية لا توفر الإمكانيات المادية اللازمة للاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، ويعتبر توفيرها شرط ضروري لنجاح الغاية التي تريد الجامعة الوصول اليها.

* إن استخدام الأستاذ الجامعي لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية يسهل عليه أداء وظائفه بشكل كبير ودلك في العديد من النواحي منها: الوقت .التنوع . اختصار الجهد. زيادة المعارف ونقلها بشكل مرن.

* إن الأستاذ الجامعي في كلية العلوم الاجتماعية لا يجد صعوبات في استخدامه لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية كون هذه الوسائل تتميز بالمرونة و السهولة في الاستخدام و تقدم فعالية واضحة في الكثير من الجوانب.

*إن الاعتماد على المنصات الالكترونية التعليمية في العملية التعليمية، يساهم بشكل كبير في تخفيف أعباء العمل على أساتذة كلية العلوم الاجتماعية، ويؤكدون على ضرورة استخدامها كونها وسيلة فعالة تقدم مرونة كبيرة في العمل. والاعتماد عليها يساهم في دعم قدراتهم وأدائهم، كما تعتبر وسيلة تقييمية لهم، ويزيد استخدامها من دافعية الأستاذ نحو تقليص ضغوط العمل التي يواجهها.

بشكل عام يمكن القول أن الاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل عام، والمنصات الالكترونية التعليمية و تبنيها كوسيلة أساسية تدعم التدريس الحضوري في الجامعة أمر ايجابي، ويحقق نتائج مرضية و يزيد من مردودية أداء الأساتذة و الطلبة على حد سواء. بالتالي وجب تظافر الجهود نحو توفير الإمكانيات المادية، والسعي نحو تطوير قدرات الأساتذة في التعامل مع هذه الوسائل بالتالي تتقلص تلك الأعباء ويقوم بواجباته بشكل مرن سهل و سريع.

Summary

Our study aimed to identify the role of information and communication technology in reducing the work pressures of the university professor. This is because the development taking place in society included all fields, especially those related to technology. The institution of higher education is among the institutions that seek to keep pace with this technological development. Therefore, we wanted to know the role played by the means of information and communication technology that are used within the university educational system in alleviating the various pressures that the university professor faces as he is the engine of the educational process. He is the one who produces and transmits various educational contents using these technological means. Therefore, the following central question was raised: Does information and communication technology contribute to easing work pressures on university professors? Then we branched out into three questions for the study, namely:

* What information and communication technology does the university professor use?
* Does information and communication technology contribute to increasing the level of job satisfaction for university professors?
* Do the electronic platforms adopted at the university contribute to reducing the workload of the university professor?

To answer these questions of the study. We conducted a survey that included a professor at the Faculty of Social Sciences at Chadly Ben Jedid University - Al-Taref - where the descriptive approach was relied upon, which is compatible with our study. We also relied on the organized observation in the College of Social Sciences, which coincided with the training session that the college conducted for the teachers of the horizontal scales, which aims to know, evaluate and improve the knowledge and experiences of the teachers about structuring the lesson through the* Moodle* educational platform. We also relied on the form as a second research tool in this study. This was distributed to 35 professors at the Faculty of Social Sciences and included four main axes that were mainly associated with the questions of the study.

After data collection and unloading. It was analyzed and we extracted a set of partial results of the study, considering the sub-questions, and then the general results of the study. and the most important :

* The professors of the Faculty of Social Sciences use information and communication technology in the educational process.
* The College of Social Sciences does not provide the financial capabilities necessary to rely on information and communication technology in the educational process.
* The university professor's use of the means of information and communication technology in the educational process makes it easier for him to perform his jobs in a large way, and this is evident in many respects, including: time. Diversity. voltage abbreviation. Increase knowledge and transfer it in a flexible way.
* The university professor in the College of Social Sciences does not find difficulties in using the means of information and communication technology in the educational process, because these means are characterized by flexibility and ease of use and provide clear effectiveness in many aspects.

مقدمـــــة

تشهد المجتمعات الإنسانية تطورا معرفيا نتج عنه ظهور ثورة معلوماتية و تكنولوجية شملت جميع المجالات ، مما أدى إلى حدوث تغيرات كبيرة و تحولات جذرية في شتى نواحي النشاط الإنساني. كما ظهرت مفاهيم جديدة لم تكن موجودة في السابق و التي تتمثل في ثورة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، أصبح العالم الذي نعيش فيه عالم المعلومات نظرا للتقدم التكنولوجي الذي حدث فقد أصبحت المعلومة متاحة في أي وقت و مكان في العالم سعت مختلف الدول في العالم لتوظيف ثورة المعلومات بهدف التمكن من أي إستفادة منها في كل الوظائف المختلفة .

تعد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال رمز للتقدم العلمي و التكنولوجي لما لها من قدرة على تسهيل و تسريع وجود المعلومة، كما تمكن من إيجاد أكل لمختلف المشكلات في المجتمع و الذي كان يأخذ وقتا و جهدا كبيرا بإستعمال الأساليب التقليدية ، و ذلك ما جعل الإهتمام بها له مكانة في المجتمع.

إن التقدم و الإرتقاء في ظل هذه التطورات في مجال التعليم أصبح لا بد منه في ظل هذه الأوضاع و التغيرات في العملية التعليمية ، فقد مكنت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من المعرفة في صورة رقمية لذلك أصبحت المعرفة متاحة على شكل نصوص مكتوبة ، وثيقة ، رسومات، صور أو أفلام ، و يمكن الحصول عليها في أي وقت أو مكان لأنها توضع على الشبكات الحاسوبية.

سعت الجامعة الجزائرية كغيرها للإهتمام بوجود التكنولوجيا و الإستفادة من وسائلها، بإعتبارها وسائل تسهل العملية التعليمية و يحدث إستخدامها تغييرا واضحا، يجعلها تواكب تلك التطورات و التغيرات التي حدثت و تساهم في نقل المعرفة بصورة تساعد على زيادة فعالية البحث العلمي، ترتبط العملية التعليمية الجامعية بجانبين : الطالب و الأستاذ الجامعي و بإعتبارها الأستاذ الجامعي محرك

هذه العملية التعليمية ، فإن إستخدام هذه الوسائل تعتبر غاية و وسيلة بالنسبة له، فهي تساعد على إنتاج و تطوير و نقل و تفعيل لمضامين العملية التعليمية من مختلف جوانبها ، بذلك أن معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي ، يعتبر محور دراستنا هذه و لمعالجة هذا الموضوع كخطوة أولى ، تطرقنا إلى :

موضوع الدراسة: تناولنا فيه أسباب الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، الإشكالية و التساؤلات، ثم تحديد المفاهيم، المقاربة النظرية و الدراسات السابقة.

ثم تناولنا الإطار النظري: قسمنا الإطار النظري إلى ثلاثة فصول أساسية ، حيث تناولنا في الفصل الأول النشأة التاريخية لتكنولوجيا المعلومات أهميتها ، مكوناتها ، مجالا تطبيقها، آثار إستخدامها و في الفصل الثاني تطرقنا إلى ماهية ضغوط العمل، أسبابها ، أنواعها ، مصادرها، إستراتيجية إدارتها، أما فيما يخص الفصل الثالث، فقد تطرقنا إلى الأستاذ الجامعي و إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية من خلال الوسائل التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية ، و أسباب إستخدام هذه الوسائل أهمية إستخدامها من كرف الأستاذ الجامعي ثم أثر و معوقات إستخدام الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية الجامعية بالنسبة للأستاذ.

الإطار المنهجي و الميداني: و يشمل منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، مجالات الدراسة، العينة و مجتمع الدراسة.

تم عرض الدراسة الميدانية إعتمادا على الإستمارة التي وزعت على أفراد العينة ثم حللنا الجداول البسيطة و المركبة ، حيث تضمنت الإستمارة أربعة محاور أساسية ، يتضمن الأول البيانات العامة الخاصة بالمبحوثين ، المحور الثاني يتضمن الوسائل و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية، أما المبحث الثالث فكان حول دور تكنولوجيا

المعلومات و الإتصال في زيادة مستوى الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي و المحور الرابع و الأخير، تمحور حول دور المنصات الإلكترونية التعليمية المتبناة في الجامعة في تخفيف أعباء العمل على الأستاذ الجامعي وصولا إلى إستخلاص النتائج الخاصة بالتساؤلات و كذا النتائج العامة للدراسة و أخيرا الخاتمة.

الفصل الأول

الفصل الأول

أولا: أسباب الدراسة

ثانيا: أهمية الدراسة

ثالثا: أهداف الدراسة

رابعا: الإشكالية التساؤلات

خامسا: تحديد المفاهيم

سادسا: المقاربة النظرية

سابعا: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

أولا: أسباب الدراسة

1. أسباب ذاتية:

- الرغبة في دراسة موضوع دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي.
- ارتباط هذا الموضوع بتخصصنا.
- ميول و رغبة الباحثين في الوقوف على واقع استخدام هذه التكنولوجيات بالنسبة للأستاذ الجامعي.

2. أسباب موضوعية:

- أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و انتشارها بشكل كبير في الجامعات.
- الوصول إلى نتائج موضوعية حول الموضوع.
- انتشار هذه التكنولوجيات بشكل واسع في الجامعات و الإقبال الكبير على استخدامها فيها.

ثانيا: أهمية الدراسة

1. أهمية علمية:

تعتبر هذه الدراسة دراسة استشرافية جاءت لمواكبة قرارات وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، حول ضرورة استخدام و تعميم تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في الجامعات و خاصة منصة موودل كمنصة تطبيق المواد الاستكشافية خاصة، و هذه المنصة تعتبر حديثة الاستخدام بالنسبة للأساتذة الجامعيين.

- معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالنسبة للأستاذ الجامعي.

2. **أهمية عملية:**

تفيد دراستنا من خلال نتائجها الجامعات في إتاحة و تطوير برامج مختلفة، تكوينية و تعليمية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة و تحقيق فعالية في أداء الأستاذ الجامعي من خلال تعميمها و ضمان التمكن من استعمالها بالنسبة للطلبة الأساتذة.

- إتاحة المجال لإجراء عددا من الدراسات التي تتناول دور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخفيف ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي بصورة علمية وفق منهجية منظمة بما يسهم في تحقيق التراكم المعرفي و البحثي و إثراء المكتبة الجزائرية بدراسة بحثية حول هذه المواضيع.

ثالثا: أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالنسبة للأستاذ الجامعي في جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف.
- معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخفيف ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي.
- إثراء المكتبة بكل ما هو جديد، أي إتاحة التعرف على التكنولوجيات المعلوماتية المستخدمة في العملية التعليمية.

رابعا: الإشكالية و التساؤلات:

شهد العالم في الآونة الأخيرة مجموعة من التغيرات و التطورات التي حدثت بصفة كبيرة و متسارعة، و شملت جميع مجالات الحياة، حيث أصبح العالم يعيش في بيئة تتميز بالديناميكية و التعقيد و التغير المستمر، خاصة بما يتعلق بالتطور التكنولوجي، و الذي أصبح بسمة العصر الأساسية، و على الأصعدة الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية و التعليمية.

سهلت التكنولوجيا على الإنسان العديد من الأمور، و منها سهولة القيام بأعماله باستخدام الآلات و الأجهزة دون جهد و في وقت قصير، كذلك الاتصال و الحصول على المعلومات، التنقل، العمل عن بعد، الترفيه، التسوق الإلكتروني، و لها أهمية بالغة في مجال الطب، الأمن، التسيير و التخطيط و التنظيم الإداري.

من أهم المجالات التي ارتبطت بها التكنولوجيا هو مجال التعليم العالي، و البحث العلمي، بدءا من اختراع الكتب و الورق، مرورا بالطباعة و التسجيل وصولا إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية، أو ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بهدف ترقية البحث العلمي بكفاءة و فعالية عالية.

إن التعليم العالي يمثل الركيزة الأساسية لدعم و تطور المجتمعات، باعتبار الجامعات مصدرا هاما للموارد البشرية التي يحتاجها المجتمع ككل، لأن مخرجات الجامعة تعتبر مدخلات للتنمية، و غاية للوصول إلى التقدم في كل الميادين.

و هذا ما جعل الاهتمام موجه لدمج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجامعات خاصة في الدول المتقدمة، و ذلك منذ بداية التسعينات، و أبرز مثال على ذلك، نذكر أوروبا التي تعتبر مركزا هاما

للابتكار و قوة دافعة للتقدم العلمي و لها مستوى عال من التدريس لأنها تعمل على دمج تلك التكنولوجيا في الجامعات لتحقيق جودة في التعليم العالي و أيضا نذكر أمريكا، فرنسا، ألمانيا، اليابان، من بين الدول التي تشجع على خلق إمكانيات تسمح بالنقل السريع للمعلومات و توسيع الشبكات العلمية الحديثة، محققين بذلك مرونة و فعالية في العملية التعليمية.[1]

و إضافة إلى ذلك، أوصى المؤتمر الدولي الحادي عشر بضرورة توظيف المستحدثات التقنية الحديثة و المعاصرة في مجال التعليم، و بضرورة تمكين الطلبة و الباحثين من آليات الأعداد العلمية و إقامة الورشات الدراسية، و كذا تواصل الأساتذة مع الطلبة من خلال تكنولوجيا الاتصال و ضرورة تدريبهم المستمر على استخدامها.[2] و تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في هذه الدول مصدرا هاما لإكساب العلم و يستفيد منها الطالب و المعلم، و كانت من بين أهدافهم محاولة القضاء على العوائق التي تعترض نجاح العملية التعليمية من خلال تعميم كافة الوسائل في كافة الجامعات، و القيان بدورات تدريبية للأساتذة و الطلبة، لإكسابهم المهارات الكافية المتعلقة بالتدريس الحديث.

تواجه بعض الدول النامية و خصوصا الجزائر، منذ الألفية الثالثة تطورا تكنولوجيا في جميع المجالات، مما جعل من الضروري لها إدخال هذه التكنولوجيات في تعميمها في النظم التعليمية و التي تعتمد على المعرفة العلمية المتقدمة و الاستخدام الأمثل للمعلومات، يهدف رفع المستوى التعليم العالي و الارتقاء به و كذا مسايرة التقدم و التطور و ضرورة مواكبة التغيرات الحاصلة، حيث شرعت منذ 2003 في تجهيز كل المؤسسات بوسائل التعليم عن بعد كإستراتيجية هادفة لإدخال تكنولوجيا

[1]– حامد سعيد الحبر، أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في عملية التربية الإنسانية في الكويت، مجلة كلية التربية، العدد 111، جامعة المنصورة، الكويت، 2020، ص 175.

[2]– المرجع نفسه: ص 175.

المعلومات و الاتصال في انظم التعليمية، في الجامعات الجزائرية، كدعامة للتعليم الحضوري[1] و هذا يرتبط بالأستاذ الجامعي باعتباره من أهم عناصر المؤسسة الجامعية، و لدوره في نقل المعارف و لحساب القدرات، تكوين الطلبة على الصعيد الأكاديمي و المهني، و لا يقتصر دوره في هذا، فمع تطور المجتمع و حدوث تغييرات كثيرة أصبح الأستاذ الجامعي موجها، و منظما و مطورا و منتجا للبرامج التعليمية و ناقلا لها، و تعتبر تكنولوجيا المعلومات التعليمية مع تطور البيئة الخارجية.

حيث أنه قد يواجه مجموعة من العراقيل و الصعوبات المختلفة أو ما يسمى ب "ضغوطات العمل"، مما يجعله غير قادر للاستجابة لكل متطلبات العمل أمام إجبارية استخدامها و قد تتولد ردود أفعال قد تتجسد في المقاومة أو الرفض لبعض هذه الوسائل الحديثة المستخدمة في النظم التعليمية، بسبب عدم معرفة خصائصها و كيفية التعامل معها، أو صعوبة استعمالها و قلة الخبرات و المهارات و المعارف حول استخدامها لاعتيادهم على الأساليب الكلاسيكية، أو الحكم عليها بعد استخدامها لفترات طويلة بذلك يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أداة فعالة تحقق مرونة و تطور و نفذ و فعالية و تساهم في ترقية جوية التعليم العالي.

و من جهة أخرى قد تشكل مصدر ضغط في العمل بالنسبة للأستاذ نتيجة لحداثتها و تضمن الخبرات و الكفاءة في استخدامها و التعامل معها و انطلاقا مما سبق يمكننا طرح التساؤل المركزي التالي:

- **هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي؟**

[1]– بوران سليمة و رحماتي ليلى، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجامعة الجزائرية و سبل تفعيلها، المركز الجامعي نور البشير باليد، ص 213، ص 2021.

الأسئلة الفرعية:

- ما هي أنواع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية؟
- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في رفع مستوى الرضا الوظيفي للاستاذ الجامعي؟
- هل تساهم المنصات التعليمية المتبناة من طرف الجامعة في تخفيف أعباء العمل على الأستاذ الجامعي؟

خامسا: تحديد المفاهيم

1- مفهوم التكنولوجيا:

إن كلمة تكنولوجيا تعريب لكلمة TECHNOLOGY و التي هي مشتقة من الكلمة اليونانية TECHNO و تعني فن أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة LOGY فهي مأخوذة من LOGOS و التي تعني علما أو دراسة.

و تعرف التكنولوجيا بأنها مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان و استمرارية وجوده و هي الطرق الفنية المستحدثة لإنجاز الأعمال و أغراض عملية. كذلك تعرف بأنها التطبيق المنظم للمعرفة العلمية و العملية و التنظيم و الاستخدام الفعال و المؤثر لمعرفة الإنسان من خلال وسائل ذات كفاءة عالية و توجيه الاكتشافات و القوى الكامنة المحيطة بنا بغرض التطوير و تحقيق الأداء الأفضل.[1]

[1]- عامر إبراهيم قنديلجي: تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الوراق للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص 35.

من خلال التعريفين السابقين تبين لنا أنهما يتفقان في أن التكنولوجيا عبارة عن وسائل إنجاز الأعمال و بكفاءة هدفها تحقيق الرفاهية للإنسان، كما أشار التعريف الثاني إلى أهميتها في عملية التطوير و الاكتشاف العلمي.

- **المفهوم الإجرائي:**

تعتبر التكنولوجيا مجموعة الوسائل و التقنيات العلمية و العملية المستخدمة لتحقيق الرفاهية و التقدم في شتى المجالات و تسهيل عمليات التسيير و تحسين الأداء الوظيفي.

2- مفهوم المعلومات:

يمكن تعريفها على أنها "بيانات ذات معنى" و البيان « data » هو أي شيء يمكن أن يعطي معنى فيمكن أن تكون كل الأرقام و الأحداث و الكلمات كلها بيانات لأنها إذا عولجت بطريقة معينة يمكن أن نعطيها معنى.

و لقد عرض gorden المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد و مستقبلها و التي لها قيمة حقيقية لقراراته و تصرفاته و ي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو بواسطة الحاسبات أو بالحالتين معا، و يكون لها سياق محدد و مستوى عال من الموثوقية.[1]

[1]- زواوي نادية: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إستراتيجية و تسيير الموارد البشرية، معهد العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، عين تموشنت، 2016، ص 12.

كما أنها البيانات التي خصصت للمعالجة و التحليل و التفسير، بهدف استخراج المقارنات و المؤشرات و العلاقات التي تربط الحقائق و الأفكار و الظواهر مع بعضها البعض.[1]

نلاحظ أن كل التعريفات المذكورة اتفقت على أن المعلومات هي البيانات التي تعالج لتعطي لها قيمة علمية و ذكر التعريف الأخير أهميتها في ربط الحقائق و الأفكار مع بعضها.

- **المفهوم الإجرائي:** هي عبارة عن مجموعة من البيانات التي يتم تحليلها و تفسيرها لتحول إلى معلومات الهدف من ذلك هو الاستفادة منها.

3- مفهوم الاتصال:

- **لغة:** كلمة الاتصال مشتقة من الكلمة اللاتينية comminis و هي عملية تتم بين طرفين فلا يعني فقط الإخبار من الشخص المرسل أو مجرد الاستماع إنما يعني المشاركة في الأفكار و المعلومات المراد نقلها بمعنى وحدة في الفكر.
- **اصطلاحا:**

يعرفه stanly الاتصال على أنه عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، و ليس عملا فرديا منعزلا، حيث يقاس واقع الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على أحداث حالات تفاعل و تناغم و فهم مشترك للرموز المتبادلة.

[1]- زناسني بشير: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، دراسة حالة مركب هنكل، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عين تموشنت، 2014، ص 46.

تراه جيهان رشتي بأنه: العملية التي يتفاعل بمقتضاه متلقي و مرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة،و في هذا تفاعل يتم فيه نقل الأفكار و المعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.[1]

كما يراه محمود عودة: هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار و المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم و العلاقة المتضمنة فيه.[2]

اشترك الباحثين في أن الاتصال عملية تفاعل بين طرفين لنقل المعلومات و الأفكار، أحدهما مرسلها و الآخر يتلقيها، و ذلك حول قضية أو مضمون معين.

- **المفهوم الإجرائي:**

يعتبر الاتصال عملية تبادل المعلومات و مختلف المضامين و الأفكار حول ظاهرة ما، و هو نسق يتفاعل فيه طرفين، أحدهما من ينقل المعلومة و الآخر يستلمها.

[1]– سامية عواج: الاتصال في المؤسسة: المفاهيم – المحددات – الاستراتيجيات، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019 ص 08.

[2]– محمود عودة: أساليب الاتصال و التغير الاجتماعي، دار المعرفة، القاهرة، 1971، ص 5.

4- تكنولوجيا المعلومات:

تعريف الأمم المتحدة:

أنها الوسائل الإلكترونية التي تقوم بمعالجة و توصيل المعلومات التي توفر أو تدعم الأنشطة و تطبيقاتها باستخدام أجهزة الكمبيوتر و البرمجيات و الاتصالات السلكية و اللاسلكية، و الصناعات القائمة الكترونيا.[1]

يعرفها كل من (certo a peter) بأنها جوهر تفكير قيادة المنظمة عند اتخاذ قرار استراتيجي مضمنين إياها منظومتي بيانات داخلية و خارجية تقود إلى توليد المعلومات توظف في تصميم إستراتيجية مستهدفة.

تعرف أيضا أنها عبارة عن استخدام التقنيات و الوسائل الحديثة مثل الحاسوب و الطابعة و الانترنت و الشبكات اللاسلكية و الماسحات الضوئية و الأجهزة الخلوية و البرمجيات و غيرها من الوسائل الحديثة في عملية جمع البيانات و حفظها و معالجتها و توزيعها و بثها بسرعة و دقة من أجل المساعدة في اتخاذ القرارات و حل المشكلات من أجل تحقيق الأهداف الموضوعة.[2]

نلاحظ أن التعاريف تتفق على أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة الوسائل التي تعمل على معالجة البيانات و حفظها و توزيعها لحل المشاكل.

[1]- منال عشري: تكنولوجيا المعلومات و رأس المال البشري، دار التعليم الجامعي، د،ط، مصر، 2022، ص 34.
[2]- زواوي نادية، مرجع سابق، ص 26.

- **المفهوم الإجرائي:**

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها استخدام أساليب و وسائل حديثة و تقنيات في جمع و معالجة و نشر المعلومات من أجل تحقيق غرض ما بشكل سهل، سريع، دقيق.

5- مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها وسيلة إلكترونية لإنشاء و تخزين و استلام و إرسال المعلومات من مكان إلى آخر، فتساعد على توصيل الرسائل بشكل سريع و استلامها و تفسيرها بشكل سهل، و تتمثل في الهاتف المحصول، الحاسوب، التلفزيون و الأقمار الصناعية، و تستخدم هذه الأدوات في إنشاء المعلومات و إرسالها و تخزينها و إدارتها.

يشير مفهوم تكنولوجيا الاتصال إلى انه مجال واسع و متشعب، بشكل مكثف مع المجالات الأخرى لتلبية حاجيات الإنسان و يعتبر مجموعة من التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لنقل المعلومات، و عملية تكامل الحوسبة و الشبكات و تقنيات معالجة البيانات و تطبيقاتها.[1]

يرى "روبن و برنت: " أنها "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو استقبال أو عرض البيانات.

يعرف المعجم الإعلامي تكنولوجيا الاتصال بأنها " مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و الإدارية و التنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها.

[1]- مرجع الكتروني: سلوى الحديد: مفهوم تكنولوجيا الاتصال، https://hayatoky.com تم الإطلاع عليه، 18:00، بتاريخ: 2022/11/25.

ما يلاحظ من خلال هذه التعريفات لمفهوم تكنولوجيا الاتصال: أن كلها تشترك في اعتبارها وسيلة لإنشاء و تخزين و نقل و تبادل المعلومات و كذلك يلاحظ أن كل التعاريف تشير إلى وجود تكامل بين عملية جمع المعلومات و إنتاجها و استخدام كافة وسائل الاتصال لنقلها و تبادلها.

كما يضيف التعريف الأول: أن تكنولوجيا المعلومات وسيلة سريعة و سهلة ذات مرونة عالية في كيفية جمع و نقل و تبادل المعلومات، من مكان إلى آخر.[1]

- **المفهوم الإجرائي:** هي مجموعة الوسائل و الأدوات التي تستخدمها المؤسسة بغرض توفير و معالجة و نقل و تبادل المعلومات بشكل إلكتروني، بشكل سهل و سريع، مما يوفر الوقت و الجهد.

6- مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

هي مجموع التقنيات و الأدوات و الوسائل و النظم المختلفة التي يقم توظيفها لمعالجة البيانات أو المعلومات أو أي محتوى ، يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، حيث يتم من خلالها جمع البيانات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم يتم نشر هذه المواد الاتصالية أو المضامين المسموعة أو المطبوعة أو الرقمية، و نقلها إلى مكان آخر و مبادلتها، و قد تكون هذه التقنية آلية أو يدوية أو إلكترونية.[2]

و يرى herbert simon: بأن هذه التكنولوجيات تساعد على جعل كل معلومة قادرة على الوصول إلى الإنسان على شكل شفهي أو رمزي، و متوفرة على شكل مقروء بواسطة الحاسوب، بحيث تصبح

[1]- سارة قرفي: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني، دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر، في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 07.

[2]- موقع إلكتروني: https://sitesgoogls.com تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2022/11/13 على الساعة: 18:05.

الكتب و المذكرات مخزنة في الذاكرات الالكترونية من خلال القيام بالتقاط و معالجة و استرجاع و إيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت، أو صورة.[1]

نلاحظ من خلال ما ذكر أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عملية إيصال مختلف البيانات و المعلومات، أي أنها عملية تكاملية بين جمع البيانات و معالجتها و بين عملية إيصالها و تبادلها.

- **المفهوم الإجرائي:** تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجموعة الوسائل المستخدمة للوصول إلى المعلومات و معالجتها و تخزينها و نقلها و مبادلتها و استرجاعها عن طريق وسائل الاتصال، مما جعل منها وسيلة سهلة سريعة تحقق مرونة عالية في كل المجالات التي تستخدم فيها تلك المعلومات.

7-ضغوط العمل:

- **لغة:** حسب معجم الرائد فإن الضغوط من فعل ضغط، يضغط، ضغط الشيء، عصره، كسبه، شدد و ضيق عليه.
- **اصطلاحا:** هي عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد و يؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي و الأداء و الفعالية.

كما تعرف أيضا بأنها الظروف الديناميكية التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب مختلفة له و قيود تحد من قدرته على تحقيق ما يرغب به و مطالب قد تتسبب له بنقص أدائه.

[1]- توامي يعقوب: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021، ص 5.

- **المفهوم الإجرائي:** يمكن تعريف ضغوط العمل، بأنها مجموعة الاختلالات التي تواجه الفرد أو المؤسسة التي تسبب ضعف في الأداء و حدوث اختلالات داخلية أو خارجية و تحدث نتيجة المتطلبات الزائدة في بيئة العمل التي تفوق قدرة المؤسسة أو الفرد لمواجهتها.

8- الأستاذ الجامعي:

يعرف الأستاذ الجامعي بأنه المشرف أو الموجه الذي يمتاز بقدرات و مهارات و معارف تسهل إمكانية تكوين أفراد ذوي كفاءات و إكسابهم معارف و قدرات تحقق لهم نوعا من التوافق بين ما يمتلكون من مهارات و ما هم بصدد اختياره.

- يعرف الباحث " أحمد حسين الصغير " أنه مدرس المقام الأول و المعلم العالم ذو المعرفة العلمية الواسعة و الذي يتمتع بقدر كبير من الاحترام و التقدير في الوسط الجامعي، و المحيط الاجتماعي.[1]

عرف " محمد زيان حمدان " الأستاذ الجامعي ب: الشخص الذي يحمل مسؤولية نقل و توصيل المعلومات أو القيم أو المهارات لفرد آخر يطلق عليه الطالب لغرض التأثير عليه و تغيير سلوكه.[2]

- **المفهوم الإجرائي:** يعتبر الأستاذ الجامعي المدرس و الموجه، الأساسي للطلبة في عملية تكوينهم و إكسابهم مختلف القدرات و كذا نقل المعارف و توصيلها لهم و لا يقتصر دوره في ذلك فقط، فقد أصبح للأستاذ الجامعي أدوار جديدة في ظل مواكبة التغيرات و التطورات،

[1]- قالي حمزة : ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل: جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، منشورة 2020، ص 8-10.

[2]- سامية عزيز: الأستاذ الجامعي و تحديات التعليم في ظل مجتمع المعرفة، مجلة دفاتر المخبر، المجلد 16، العدد 01، جامعة بسكرة، الجزائر، 2021، ص 155.

أتاحت الحاجة لاستخدام ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لضمان نجاح العملية التعليمية و رفع أدائه الوظيفي و كذا تحقيق أهدافه و أهداف المؤسسة الجامعية.

9- مفهوم الدور:

يعرفه " عبد المجيد سالمي " مجموعة من أنماط السلوك للفرد تمثل المظهر الدينامي للمكانة، و ترتكز على الحقوق و الواجبات المتعلقة بها و يتحدد الدور على أساس متطلبات معينة تنعكس على توقعات الأشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في أوضاع معينة.

و يعرف " عاطف غيث" بأنه: " نموذج يرتكز حول بعض الحقوق و الواجبات و يرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين و يتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه.

أحمد زكي بدوي يشير إلى أن الدور هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة و الجانب الدينامي للفرد، و يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز الذي يشغله الفرد.[1]

من خلال التعريفات نلاحظ أن الباحثين اشتركوا في أن الدور عبارة عن نمط سلوك متعلق بالحقوق و الواجبات التي يشغلها الفرد، و يتعلق بحسب المكانة التي يملكها.

- **المفهوم الإجرائي:** هي مجموعة الأفعال و التصرفات التي يقوم الفرد بها و التي تتعلق بمسؤولياته و مكانته.

[1]- مفهوم الدور بوابة علم الاجتماع: www.b-sociology.com أطلع عليه بتاريخ: 2022/12/03 على الساعة 21:00

كما نشير في دراستنا أن الدور يتعلق بمدى مساهمة تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في تحقيق الهدف فنجاح دوره متعلق بتحقيقها لفعالية حقيقية في مجال التعليم العالي و مدى أهميتها في تحقيق ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي.

10- مفهوم التعليم الالكتروني:

يعرفه المركز الوطني للتعلم الالكتروني و التعليم عن بعد: " هو أسلوب حديث من أساليب التعليم، توظف فيه آليات الاتصال الحديثة، من حاسب و شبكاته، و وسائطه المتعددة من صوت و صورة، و آليات بحث و مكتبات الكترونية و بوابات الانترنت، سواء كان عن بعد أم في الفصل الدراسي.

عرفه حسن حسين زيتون: بأنه : "تقديم محتوى تعليمي إلكتروني عبر الوسائط المتعددة على الكمبيوتر و شبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى و مع المعلم و مع أقرانه سواء كان بصورة متزامنة أو غير متزامنة و كذا إمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت و المكان بسرعة تناسب ظروفه و قدراته، فضلا عن إمكانية إدارة هذا التعلم أيضا من خلال تلك الوسائط.

و يعرفه مصطفى جودت صالح بأنه: " استخدام الانترنت في إنشاء و تقديم محتوى تعليمي للمتعلم في أي مكان و أي زمان، و هو التعليم الذي يستخدم تكنولوجيا الاتصالات في خلق بيئة تعلم بديلة عن التفاعل وجها لوجه.[1]

- **المفهوم الإجرائي:** التعليم الإلكتروني عبارة عن استخدام التقنيات المختلفة في إنشاء إتاحة المادة العلمية للمتعلم، في وقت قصير و دون جهد أو تكاليف، باعتباره يعوض التعليم الحضوري، كآلية لتسهيل و تخفيف العوائق التي تواجه الملقي و المتلقي في التعليم.

[1]- شريف الإتربي: التعليم الإلكتروني و الخدمات المعلوماتية، العربي للنشر و التوزيع، د، ط، مصر، 2015، ص 117.

سادسا: النظريات المفسرة للدراسة

لعبت الثورة الصناعية دورا هاما أحدث تغيرات كبيرة في جميع المجالات الإجتماعية الإقتصادية و السياسية ، و من أهم مخلفاتها ، متغيرات تكنولوجية أحدث تغييرا كبيرا على مستوى العلاقات الإجتماعية، مما أتاح الفرصة أمام الباحثين الإجتماعيين لفهم بعض الظواهر التنظيمية المرتبطة بظهور التكنولوجيا و إرتباطها بالحياة المهنية.

تعتبر النظريات عنصرا هاما في بنية أي علم من العلوم، و هي عبارة عن نسق فكري إستنباطي متسق حول ظاهرة أو مجموعة من الظواهر، تحتوي إطارا تصوري و مفهومات و قضايا نظرية توضح العلاقات بين الواقع و تنظمها بطريقة منهجية و ذات معنى، و هي ذات بعد أمبريقي و تنبؤي[1].

1- نظرية الإقتراب السوسيوتقني: تسعى هذه المدرسة للجمع بين القطاع التكنولوجي و النظام الإجتماعي ، حيث يعتمد النظام الأول الأول على منطق الربح و الوقت و إعتبار الفرد العامل جزءا من العملية الإنتاجية ، ساهم معهد تافيستوك« Tavistok » في بريطانيا من خلال الأبحاث و الدراسات التي عملت على تطوير هذه النظرية ، على يد بعض المفكرين الذين وضعوا دراسات و من أهم هذه الدراسات.

*دراسة جوان وود وارد « Joan Woodward »:

من مواليد 27 فبراير 1930، و هي ممثلة و منتجة أمريكية[2]، و أستاذة إدارة أعمال، لها دراسة تعتبر من أهم الدراسات شيوعا و تحليلا لأثر التكنولوجيا في المنظمات ، إعتبر الباحثة التكنولوجيا كمتغير مستقل ، يؤثر بشكل كبير في الهيكل التنظيمي للمنظمات ، و تؤدي دورا متساويا للأدوار الاخرى،

[1] طاهر حسو الزيبادي، النظرة السوسيولوجية المعاصرة، ط، دار البيروني للنشر و التويع ، الأردن، 2017، ص 20.
[2] مرجع إلكتروني :http://arq.net إطلع عليه بتاريخ : 14-04-2023 على الساعة : 15:05

مثل العمليات الإنتاجية أو التسويقية . قامت الباحثة بدراسة ميدانية على حوالي 100 شركة صناعية في المملكة المتحدة ، تراوحت أحجامها من 250 إلى أكثر من 1000 عامل، و تمثلت العوامل المتصلة بالتنظيم و التي جمعت المعلومات حولها: عدد المستويات الإدارية، نطاق الإشراف ، التكاليف الإدارية درجة الإلتزام بالرسمية ، و جمعت معلومات مالية مثل مستوى الربح و حجم المبيعات، و تمكن من تصنيف المصانع من حيث فعاليتها إلى ثلاثة أقسام : جيد ، جيد جدا ، متوسط دون المتوسط[1].

قسمت جوان وودوارد المنظمات الصناعية إلى ثلاثة مجموعات وفق المستويات التكنولوجية فيها:

- إنتاج الدفعات الصغيرة
- الإنتاج الواسع الكبير
- إنتاج العملية

اشارت إلى الإنتاج الصغير الذي يضم إنتاجا لوحدات مفردة وفقا لمواصفات المستهلك ، أما الإنتاج الواسع فهو لعدد أكبر من الوحدات و بخطوط إنتاجية ، و إنتاج العمليات هو الإنتاج للمواد التي تباع بالوزن و الحجم أنها تنتج بأدوات معقد و أجهزة خاصة و بتدفق مستمر[2].

–الأفراد يستخدمون وسائل الغعلام لحل مشاكلهم فيما يتعلق بالبحث عن المعلومات و الإتصال الإجتماعي و التعلم الإجتماعي و التطور

[1] المقاربات الحديثة للتنظيمات ، محاضرة مقدمة في مقياس تسيير الموارد البشرية ، للسنة الثالثة، علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، ص 01
1947 viewhttp://elearn.UNIV.Tlemcen.dz/mod/resource/

[2] فريد فهمي، وظائف الإدارة ، دار اليازوري للنشر و للتوزيع ، الأردن، 2019، ص 235.

–يختار الأفراد من مضمون وسائل الإعلام ما يتناسب مع إحتياجاتهم سواء كان متعلق بالمعلومات الأساسية أو التسلية أو التعليم[1].

يستخدم الأفراد وسائل الغلام ليس لأنها متاحة إنما لتحقيق أغراض معينة أساسية تلبي له حاجياته ما يبين أن النظرية تركز على أهمية هذه الوسائل و تعتبر هذه النظرية متغيرا وسيطا يؤثر بين وسائل الإعلام و يقوم الفرد بإختيار مضمون الوسيلة تبعا لحاجياته الأساسية[2].

نرى من خلال هذه النظرية أنها قدمت لنا صورة واضحة لأهمية إستخدام هذه الوسائل بالنسبة للأستاذ الجامعي ، و يعتبر وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإيصال وسيلة هامة تلبي رغبته في إنجاح سيرورة العملية التعليمية بشكل مرن و فعال و موجه ، و رغبة في تحقيق عبئ المهام الخاصة به ، كما أن الأستاذ الجامعي كجزء من الأفراد المجتمع يسعى لمواكبة التطورات الحاصلة في المجتمع، فهو بحاجة للتعامل مع هذه الوسائل ليتمكن من كسب ثقافة تكنولوجية في مجال التعليم العالي، و بالتالي فهو يختار الوسيلة اللازمة و المناسبة لهذه الغابات ، مثلا (البريد الإلكتروني ، المنصات الإلكترونية التعليمية ، الحواسيب ، الشبكات الإجتماعية و غيرها) .

نظرية الإستخدامات و الإشباعات:

نشأت هذه النظرية هام 1959 حينما تحدث عالم الإتصال Katz عن ضرورة التوجه نحو التركيز عن كيفية تعامل الإنسان مع وسائل الإعلام 0

يأخذ منظور الإستخدامات و الإشباعات وجهة نظر المستخدم لوسائل الإعلام ، و يبحث عن كيفية إستخدام الناس لها، و الإشباعات التي يحققونهامن خلال ذلك الإستخدام. كما تهتم هذه النظرية

[1] المرجع نفسه ، ص 42 .

[2] سعاد خرفي ، آمال باديجة، مرجع سابق، ص 07.

بدراسة الإتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة ، و تنحصر رؤيتها للجماهير على أنها فعالة في إنتقاء أفرادها لرسائل و مضمون وسائل الإعلام.

وفقا لنظرية الإستخدامات و الإشباعات ، فإن وسائل الإعلام تشكل موردا لتلبية حاجيات الجمهور التي يسعى لتحقيقها.

تنطلق هذه النظرية من فكرة أن الحاجات الخاصة بالفرد مرتبطة بوسائل الإتصال، تنشأ في ظل بيئة إجتماعية و نفسية معينة تخلق للفرد دوافع للتعامل مع وسائل الإتصال.

تنطلق نظرية الإستخدامات و الإشباعات من مجموعة من الفروض:

- جمهور المتلقين هو جمهور نشط ، و إستخدامه لوسائل الإعلام هو إستخدام موجه لتحقيق أهداف معينة.
- يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحقيق العلاقة بين إشباع الحاجات و إختيار وسائل معينة يرى أنها تشبع حاجاته.
- تنافس وسائل الإعلام مصادر أخرى لإشباع حاجاته.
- الجمهور وحده هو القادر على تحديد الصورة الحقيقية لإستخدام وسائل الإعلام[1].

أوضحت الباحثة أن المنظمات الناجحة في عملياتها من حيث التكنولوجيا الواسعة النطاق لها مجال للإشراف و إستجابة الإتصال الشخصي و الكتابي درجة عالية من التخصص بين الأنواع المختلفة للعمال ، كما أنها تستجيب بشكل كبير للرقابة الرسمية و إجراءات الموافقة ساعدت هذه النظرية في

[1] مصطفى علي سيد عبد النبي: الإتجاهات الحديثة لنظرية الإستخدامات و الإشاعات ، المجلة المصرية للدراسات المتخصصة، العدد 23، 2019، ص-ص 41-42.

تقديم فهم كبير للتناسب بين التكنولوجيا و الهيكل التنظيمي للمؤسسات ، حيث جمعت البيانات عن خلفية و أهداف المنظمات .

إن تكنولوجيا الإنتاج الكبير تقود إلى النموذج البيروقراطي في الهيكل التنظيمي أو بما أن التكنولوجيا منشطة ، فإنه يمكن أن يكون هناك قنوات محددة الإتصال و إجراءات موافقة محددة بشكل جيد ، كما أن هناك درجة عالية من التخصص ، كما أن عدد العمال المهرة قليل و كمية إتخاذ القرار لدى العمال قليلة[1].

قدمت لنا هذه النظرية صورة واضحة عن أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المؤسسة الجامعية، حيث أن لها دورا هاما مثلها مثل باقي الأدوار الأخرى، ذلك يعني أن وجودها في المؤسسة يعتبر عنصرا فعالا يؤدي وظيفة أساسية في الجامعة. إن الجامعة التي تهتم لوجود هذه التكنولوجيات في نظامها التعليمي تحقق نتائج أكثر من باقي الجامعات التي لا توفر هذه الوسائل ، حيث أن المؤسسة الجامعية الناجحة هي التي تراعي دمج وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في عملياتها البسيطة و المعقدة. و ذلك ما يحقق لها مردودية أفضل كونها تهتم لدور الإتصال في الجامعة ، كما أن الجامعة المرتبطة بهذه الوسائل تكون منظمة أكثر خاصة في وظائفها و أيضا مستوياتها الهرمية الوظيفية ، و كلما وفرت الجامعة وسائل تكنولوجية أكثر تعقيدا وتطورا كلما أدى ذلك إلى وجود أفراد متخصصين ذوي خبرة و مهارة في إستخدامها.

من خلال ما تم عرضه ، وجدنا أن هناك مجموعة من النظريات التي فسرت موضوع بحثنا المتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق ضغوط العمل لدى الاستاذ الجامعي ، و وجدنا أن هناك نظرية أقرب إلى موضوعنا و هي نظرية الإستخدامات و الإشباعات.

[1] قردوح سمية ، معريوة ليندة، تكنولوجيا المعلومات و الأتصال في تحسين أداء الموارد البشرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر2 ، علم الإجتماع تخصص تنظيم و عمل ، ص 43.

نرى أنها النظرية التي تتلائم مع موضوعنا ، كون تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مجموعة من الوسائل الضرورية التي يستخدمها الاستاذ الجامعي في العملية التعليمية و تعتبر موردا هاما منها ، فمع تطور و تغيير المجتمع الذي نعيشه، لم يقتصر دور الاستاذ الجامعي فقط على تلقين الدروس للطلبة، أصبح الاستاذ الجامعي منتجا و ناقلا للمادة العلمية و ذلك ما جعل له ضرورة التعامل مع الوسائل التكنولوجية و إستخدامها لآداء وظائفه بفعالية و بأقل مجهود و تكاليف ، حيث تزيد من مردودية أدائه لأن إستخدامها يحقق له نتائج أفضل و يلبي حاجياته ، فهو يستخدمها للبحث العلمي، التعلم و تطوير وسائل التعليم الجامعي ذلك أدت الرغبة في تطوير العلمية التعليمية و تسهيلها و أدائها بمرونة إلى إختيار الوسائل المناسبة التي تحقق هذه الحاجات الخاصة به مما يساهم في زيادة أدائه و تخفيف أعباء العمل التي يواجهها في وظيفته.

كما أن للأستاذ الجامعي مجموعة من الحاجات التي يسعى للوصول إليها كالترقية مثلا، كون أن الإعتماد على هذه الوسائل يزيد من الدرجة الوظيفية للأستاذ الجامعي و تحقق له مختلف رغباته و حاجياته التي يهدف للوصول إليها.

سابعا: الدراسات السابقة:

1-الدراسات السابقة المحلية:

الدراسة الأولى:

تحت عنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الوقت في المؤسسة الجزائرية، حالة المؤسسة المينائية سكيكدة، من إعداد الطالب أحمد مهري بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، قسم العلوم الاجتماعية سنة 2015، دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية.

قام الباحث بهذه الدراسة بهدف التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإدارة الفعالة للوقت داخل المؤسسة، و كذا معرفة أراء و اتجاهات الفرد حول استخدامهم المختلف للوسائل الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال. محاولا الربط بين الجانب النظري و الميداني للدراسة منطلقا من التساؤلات الآتية: هل الانترنت تساهم في ترشيد الأنشطة داخل المؤسسة؟ هل حسب استخدام الموارد المتاحة على المؤسسة؟ مدرجا فرضية عامة و فرضيتين جزئيتين تتمثلا في: تساهم الانترنت على ترشيد الأنشطة داخل المؤسسة، تساهم الإكسترانت على حسب استخدام الموارد المتاحة داخل المؤسسة، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم على تجسيد الإدارة الفعالة للوقت على مستوى مؤسساتنا الجزائرية.

ميدان دراسة كان في المؤسسة المينائية بسكيكدة، معتمدا على تقنية الملاحظة و الاستمارة و الوثائق و السجلات، معتمدا على المعاينة القصدية، و تتمثل في 30 مفردة و كذا المنهج الوصفي التحليلي، متوصلا إلى نتائج دراسة التي تحقق صدق الفرضية العامة، و أن استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في المؤسسة يساعد على الاستخدام الصحيح للموارد في إدارة وقتها، و يوفر معلومات دقيقة على نظام بيئتها.

التعقيب على الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة مشابهة لدراستنا الحالية و تشترك معها في المتغير المستقل و نرى أنها بشكل عام استوفت عناصر البحث العلمي من الجانب النظري و المنهجي.

نقاط الاتفاق: اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا أنها اعتمدت على أكثر من تقنية لجمع البيانات، و تحليل البيانات بطريقة جزئية ثم توصلت إلى النتائج العامة، و كذلك اشتركنا في عناصر الجانب النظري حول المتغير المستقل.

نقاط الاختلاف: تمكن نقاط الاختلاف مع هذه الدراسة بشكل عام، في الكشف عن الفجوة العلمية، حيث أنها تهدف لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة الوقت للمؤسسة، و دراستنا تهدف لمعرفة دورها في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، و بالتالي نجد أننا نختلف مع هذه الدراسة في ميدان البحث (الجامعة).

و يمكننا القول أن هذه الدراسة أفادتنا بشكل كبير في الجانب المنهجي و النظري حول المتغير الرئيسي " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال".

الدراسة الثانية:

تحت عنوان: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي.

دراسة حالة جامعة محمد خيضر– بسكرة، من إعداد الطالبة إنصاف بن سماعين لجامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، سنة 2019 و هي دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد تسيير المؤسسات و تتمحور هذه الدراسة حول معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم العالي، و كمدخل لتحقيق جودة للتعليم العالي، منطلقا من التساؤل المركزي الآتي: **ما هو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي؟** متفرعا إلى ثلاثة أسئلة فرعية، و هي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و جودة الأستاذ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و جودة الطالب؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و جودة البحث العلمي؟

معتمدا على فرضية رئيسية واحدة و هي: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة و جودة التعليم العالي، و ثلاثة فرضيات فرعية و هم:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة و جودة الأستاذ، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة و جودة الطالب، و الفرضية الأخيرة تقول أن: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأبعادها المختلفة و جودة التعليم و مناهج التدريس.

ميدان دراسة الباحثة كان في جامعة محمد خيضر بسكرة معتمدة على الاستبيان للحصول على المعلومات و الحقائق المرتبطة بموضوع الدراسة و كان عددها 215 استبيان.

و من أهم النتائج التي توصلت إليها: أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة و جودة الأستاذ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الطالب، و توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة البحث العلمي، و توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة و جودة التعليم و مناهج الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).

التعقيب على الدراسة:

تشترك هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في متغيرها المستقل بذلك تعتبر مصدر لجلب المعلومات حول ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و بشكل عام في ميدان الدراسة (الجامعة)، و كذا الهدف الأول و الفرضية الفرعية الأولى و السؤال الفرعي الأول.

نختلف في دراستنا مع هذه الدراسة في أنها استخدمت أداة واحدة في البحث الميداني، و هو " الاستبيان"، و بذلك كان من الممكن الاستفادة من استخدام المقابلة نظرا لصيغة الموضوع لجمع المعلومات.

الدراسة الثالثة:

العنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثره على تحسين جودة العملية التعليمية.

- دراسة عينة من الجامعات الجزائرية – جامعة باتنة من إعداد ضيف الله " قسيمة جامعة الحاج لخضر كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير 2017/2016 و هي دراسة

مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، تسيير منظمات و دراسة حول معرفة هدفت هذه الدراسة إلى معرفة استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال و أثره على تحسين جودة العملية التعليمية و تأثيرها الإيجابي في تحسين جودة العملية التعليمية و ما حققته من إيجابيات و تغييرات جذرية في التعليم العالي منطلق من التساؤل المركزي الآتي: " **ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية.**

متفرعا إلى التساؤلات الفرعية:

- ما هو واقع استخدام التكنولوجيا و الاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة – الطلبة – الإداريين؟
- ما هي درجات تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على عناصر جودة العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة و الإداريين؟
- فيما تكمن معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين من جودة العملية و التعلمية من وجهة نظر الأساتذة ، الطلبة و الإداريين؟
- إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على تحسين جودة العملية التعلمية الحائلة لذلك و تعزز المعلومات العامة لكل من الأساتذة، الطلبة، الإداريين؟.
- ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية بهدف تحسين جودتها؟

معتمدا على فرضية رئيسية و هي:

الأولى: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحسين جودة العملية التعليمية.

الثانية: توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمختلف أصنافها و جودة العملية التعليمية.

الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية تعزز المعلومات الشخصية للمستجوبين.

و المنهج الذي تم استخدامه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

نتائج الدراسة:

ركزت الدراسة الحالية على معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية إذ يتم ذلك من خلال تأثير كل عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (الإمكانيات المادية البرمجيات، الشبكات) على عناصر جودة العملية التعليمية الحسنة (أستاذ، طالب، المقرر الدراسي، العملية التدريسية، إدارة الكلية) مع معرفة مختلف المعيقات التي تقف حاجزا أمام الاستخدام الناجح الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دون غض النظر عن اختلاف هذا التأثير و هذه المعيقات وفقا لمتغيرات الوسيطة ليتم تفسير نتائج فرضيات الدراسة كل على حدى وفق ما يلي:

- أكدت الدراسة توفر الإمكانيات المادية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة و تخص بالذكر الحاسوب وحدات التخزين، أجهزة الطبع كما أنها كافية للعمل و لا تسبب حرجا مع وتيرة استخدامات كبيرة نوعا ما.
- أكدت الدراسة توفر البرمجيات بنوعيتها خاصة منها توفرا مغطى للنقض مع وتيرة استخدام دائمة قبل الإدارتين كما سجلت البرمجيات درجة حداثة نوعا ما عند البعض الآخر.
- أكدت الدراسة ربط مختلف الإدارة بشبكة الانترنت إلا أن كثافة تدفقها منخفض نوعا ما و هذا سوف يؤثر على وتيرتها الدائمة للاستخدام.

التعقيب على الدراسة:

تشترك دراستنا مع هذه الدراسة حول ما يتعلق بالمتغير المستقل خاصة في الإطار النظري و الأساليب المنهجية لجمع البيانات.

كذلك الميدان الذي أجريت فيه الدراسة " الجامعة".

و نرى أننا استفدنا بشكل عام من المعلومات الخاصة بالجانب النظري، حول الدراسة و الطريقة المتبعة لجمع البيانات و كيفية تحليلها للوصول إلى النتائج العامة.

2-الدراسات السابقة العربية:

<u>الدراسة الأولى:</u>

تحت عنوان : " دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في الجامعات الحكومية"

دراسة حالة إدارة الموارد البشرية في جامعة الجزيرة، السودان، من إعداد الطالب رباب سعيد عبد العال

سعيد الحسين ، جامعة الجزيرة، كلية الاقتصاد و التنمية الريفية، قسم إدارة الأعمال، سنة 2020 و هو بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

قام الباحث بهذه الدراسة بهدف التعرف على دور الأدوات و المعينات في تطوير الأداء المؤسسي للجامعات الحكومية السودانية، منطلقا من التساؤلات التالية:

هل توجد علاقة بين الأدوات و المعينات و تطوير الأداء المؤسسي للجامعات الحكومية؟

هل توجد علاقة بين مشكلات و معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و تطوير الأداء المؤسسي؟

مدرجا فرضيتين:

1- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الأدوات و المعينات و تطوير الأداء المؤسسي في الجامعات الحكومية السودانية.

2-هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشكلات و المعوقات و تطوير الأداء المؤسسي للجامعات الحكومية السودانية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحالة و تم جمع المعلومات من مجتمع الدراسة من خلال أداة الاستبيان الذي وزع على العاملين بإدارة الموارد البشرية، و تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية **SPSS**، لتحليل البيانات و اختيار فرضيات الدراسة، متوصلا إلى أهم النتائج تتمثل في استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات من خلال تزويد الموظفين ببرامج تدريبية، كما يقدم نظام الجامعة خدمات إلكترونية لها تأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية وخاصة مجالات التدريب و التطوير و الاتصال.

التعقيب على الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة مشابهة لدراستنا، و تتوافق في نفس المتغير الرئيسي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من الجانب النظري، نرى أنها تتوقف بشكل عام على جميع المعلومات حول المتغيرات خاصة المستقبل، هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور هذه التكنولوجيات في تطوير الأداء في الجامعات، و يشترك مع هدف دراستنا لكن بشكل عام، فدراستنا تركز على أداء الأستاذ الجامعي، من الجهة الميدانية و المنهجية، تشترك في ميدان الدراسة (الجامعة) و استفدنا من ناحية المنهج المأخوذ ألا وهو: المنهج الوصفي التحليلي، و هو المعمول به في الدراسات الكيفية بشكل عام.

الدراسة الثانية:

تحت عنوان دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الحكومية بولاية الجزيرة– السودان، من إعداد الطالبة زينب علي الحاج بايكر، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في علوم المكتبات و المعلومات و الاتصال المستخدمة في المكتبات الجامعية، تمحور التساؤل المركزي حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية– لولاية الجزيرة، و الأسئلة الفرعية التالية:

- ما نوع التأثير الذي أفرزته تكنولوجيا المعلومات على العاملين بالمكتبات الجامعية؟
- هل توجد إيجابيات ملموسة على الأداء المهني للعاملين بالمكتبة الجامعية، نتيجة لاستخدام التكنولوجيا؟
- كيف يوصل الموظف المستفيد من المعلومات (الإحصائية) من الكم الهائل من مصادر المعلومات و كذا الفرضيات الآتية:

- لا توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية تعزي المتغير النوع فيما يتعلق بوجود تأثير إيجابي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بشقيه المسح و دراسة في عينة من مجموع العاملين بالمكتبات الحكومية بولاية الجزيرة و كان عددهم (81)، و كان اختيارها عشوائيا مستخدمة، الملاحظة المباشرة و المقابلة الشخصية، و من أهم النتائج المتوصل إليها، عدم وجود فروق واضحة لمتغير النوع بوجود تأثير إيجابي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

التعقيب على الدراسة:

تتفق دراستنا مع هذه الدراسة في المتغير المستقبل، و كذا الجانب النظري المتعلق به، من خلال توفير المعلومات الخاصة بهذا المتغير، كذلك في ميدان البحث (الجامعة)، و تنوع أساليب جمع البيانات.

بشكل عام يمكننا القول أن هذه الدراسة، أفادتنا في الإطار النظري و كذا المنهج المستخدم في البحث الميداني، واختلفت مع دراستنا في الجانب النظري المتعلق بالمتغير التابع، و أهداف الدراسة، و تساؤلاتها.

3-الدراسات السابقة الأجنبية:

<u>الدراسة الأولى:</u>

دراسة جولي هنري، نويمي جوريس jolie henry, Noémie jory: تحت عنوان: " إتقان و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات: وضع المعلمين في بلجيكا.

Maitrise et usage de tic= la situation des enseignants en Belgique francophone، علوم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الوسط التعليمي، 2013، كليرمون فرنسا: الهدف من هذه الدراسة هو إجراء تقييم و إلقاء نظرة عالمية على ما هو موجود، هل هناك تدريب المعلمين على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات منطلقا من ثلاث أسئلة فرعية:

- هل جميع المعلمين قادرين على تقديم الدعم لمشاريع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل مدرستهم؟
- ماذا عن فعالية التدريب على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟
- هل تم إعلام المعلمين حقا بفائدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؟

أرادت الدراسة الكشف على ما تم القيام به في السنوات الأخيرة في بلجيكا فيما يتعلق بتدريب المعلمين على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و فرصة لوضع مبادرة لنموذج شهادة جامعية في ما يشكل مشهد التدريب الحالي و المستقبلي، و من أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة، أنه هناك تقدم واضح و لكن لا يزال يتعين بذل الجهود، و التدريب على هذه التكنولوجيات متباين لحد ما، و يعتمد على مسار الدراسة للمعلمين و خياراتهم في التدريب المستمر و وجدت أنه هناك تعارض مع فكرة السياسة القائلة بأن الجميع يخضع لتدريب و متمكن من استخدام هذه التكنولوجيات في التعليم.

التعقيب على الدراسة:

كشفت لنا هذه الدراسة جانبا مهما، من خلال دراسة واقع استخدام المعلمين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم، و أظهرت أن ليس كل المتعلمين مؤهلين لاستعمالها، و وجب تعميم استخدامها، و تدريب المعلمين على ذلك، و كذلك أنها خيار من الخيارات العملية التعليمية، لكن مع التطور التكنولوجي السريع وجب مواكبة هذه الأساليب و جعلها من بين تلك الأساسين لتحقيق جودة التعليم .

فتكنولوجيا المعلومات آلية فعالة لتسهيل أعباء العمل على الأستاذ الجامعي، و ذلك في حالة تمكنهم من استخدامها و إتاحتها لهم ضمن سياسة التعليم.

الدراسة الثانية:

دراسة هو ho : تحت عنوان " تصور الطلاب لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على مستوى الدراسات العليا في التعليم العالي في هونغ كونغ، للباحث wai–chung ho، جامعة هونغ كونغ المعمدانية، 2007، معهد أبعاث التعليم، المجلد 08، العدد 01، هدفت الدراسة إلى الكشف عن إدراكات الطلاب في إحدى الكليات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و التعليم الالكتروني و استجاباتهم لتحديات المترتبة على استخدام هذه التكنولوجيات كوسيلة مساعدة في التعليم و التدريس، يستخدم المنهج الوصفي التحليلي، و الاستبانة كأداة بحث، تدور حول التعليم الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات، لعينة بلغ عددها (16) طالبا و أجرى المقابلات معهم، و أظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب واثقون من قدرتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات، لكنهم لا يؤمنون بأن إدخال تكنولوجيا المعلومات و التعليم الالكتروني.

التعقيب على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة الأجنبية مع دراستنا في متغيرها المتمحور حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و كذا المنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات، نرى أنه وفق في استخدام هذه الأدوات بشكل جعل منها سيلا للوصول إلى نتائج دقيقة حول الموضوع و تكمن نقاط الاختلاف مع هذه الدراسة في جوانب كمتغيرها التابع و ميدان و كذا عينة البحث و لكن في العموم استفدنا من المعلومات التي قدمها حول التعلم الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات و واقع استخدامها في الجامعة.

و نستنتج من خلال التطلع على الدراسات الأجنبية أن هذه الدراسات بشكل عام تتبع نفس المناهج في البحث و أساليب البحث و جمع البيانات.

و أن موضوع استخدام هذه التكنولوجيات شائع و مهم في كل الجامعات الجزائرية، العربية، و الأجنبية بالخصوص لأنها الدول الأكثر اتصالا بالتكنولوجيا، بذلك تشكل أهمية بالغة في حدوث التقدم و التطور بالنسبة لها، و عاملا مهما لتحقيق جودة التعليم العالي.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، تمكنا من إدراج قاعدة منظمة و واضحة و شاملة للدراسة و مصطلحاتها و دراساتها السابقة و أهميتها و أهداف هذه الدراسة و أيضا أهم الأسباب التي أدت إلى دراسة هذا الموضوع.

الفصل الثاني

الفصل الثاني

تمهيد

أولا: النشأة التاريخية لتكنولوجيا المعلومات الاتصال

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثالثا: اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رابعا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خامسا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سادسا: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد أصبحنا نعيش في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما ميز هذا العسر، وفرة المعلومات ودقتها. وسرعة وصولها وصولها في أي وقت ومكان.

أصبح استخدامها يشمل تنفيذ الاعمال البحث، التعليم،.... بذلك لا تخلو مؤسسة من وجود هذه التكنولوجيات فيها، نظرا لأهميتها البالغة لما تقدمه من دقة وسرعة وسهولة الاستخدام، وعليه، نتناول في هذا الفصل اهم العناصر والمعلومات الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: النشأة التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك تصنيفات تاريخية متعددة لتطور وسائل الاتصال الإنساني منذ ان خلق الإنسان إلى يومنا هذا، ولعل أهم تصنيف، هو ذلك الذي يقسم تطور تاريخ الاتصال الانساني إلى خمس ثورات أساسية، حيث تمثلت الثورة الاولى في تطو اللغة، والثانية في تدوين اللغة، واقترنت الثورة الثالثة باختراع الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، وبدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة في القرن التاسع عشر من خلال اكتشاف الكهرباء والموجات الكهرومغناطيسية، والتلغراف والهاتف والتصوير الضوئي والفوتوغرافي والسينما، ثم ظهور الإذاعة والتلفزيون في النص الأول من القرن العشرين، أما الثورة الاتصالية الخامسة فهي تلك التي نعيشها حاليا وصاحب كل ثورة من الثورات نظم جديدة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

1- **مرحلة اللغة:** في هذه المرحلة كان الاتصال شفويا، يتم مباشرة من الفم إلى الأذن ونظرا لان الناس قديما كانوا يحصلون على معلوماتهم أساس عن طريق الاستماع، فقد اقتربوا من بعضهم البعض، مما دعم العلاقات الاجتماعية، وأدى إلى تماسك المجتمع في وحدات قبلية مندمجة وقد أثر أسلوب الاتصال الشفهي على الناس، لأن الكلمة المنطوقة عاطفية أكثر من المكتوبة منها.

ساعدت اللغة على تمكين الجنس البشري من التأقلم مع بيته الطبيعية بوسائل لم تكن مطروحة في عصر الإشارات والمعلومات. وقد أتاج التحول إلى الاتصال باللغة إحداث تعديلات مثيرة للوجود

الإنساني حيث انتقلت المجتمعات العديدة من أسلوب الحياة بالصيد وجمع الثمار إلى تطوير حضارات، كبرى[1].

يمكن القول ان اللغة كمرحلة اولى من مراحل نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كانت أنذالك الوسيلة الوحيدة التي تمكن الأفراد من التواصل، والتبادل والاندماج (كذا) خاصة بما يتعلق باندماج الفرد مع محيطه.

2- مرحلة الكتابة: ظهرت الكتابة في القرن الرابع قبل الميلاد كضرورة اجتماعية تواصلية للمحافظة على المعلومات (البيانات، الصور ...).[2]

بذلك فإن مراحل تطور الكتابة مرّت على عدت صعوبات اجتازها الانسان ليبتكر الكتابة حيث كانت عبر خطوات تدريجية وكان الامر في عناية الصعوبة، فقد كانت الكتابة في أول ظهورها عبارة عن كلمة واحدة تعبر عن عبارة كاملة أو جملة ثم انتقلت إلى الكتابة المقطعية.[3]

كانت تستعمل الكتابة لغدارة وتسيير المجموعات البشرية وتخص اساس الدين، الاقتصاد والتجارة، أما دعامتها الاولى، كانت عبارة عن ألواح طينية وأفقتها القراءة وتطوير تقنيات الاتصال الشفوي والخطابي، لكن الانتشار الواسع للكتابة وللقراءة، ومعهما الكتاب لم يتحقق إلا بعد ظهور المطبعة في القرن الخامس عشر[4]. كما ان للكتابة دور هام وكبير للبشرية، فقد مكنت الأفراد من

---

[1]- أمال باديجة، سعاد خرفي، واقع استخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015، ص 23.

[2]- المرجع نفسه ص 23.

[3]- يوهانس فريد ريش، تاريخ الكتابة، ط1، وزارة الثقافة للهيئة العامة السورية للكتاب، دمشق 2013م، ص 09.

[4]- امال باديجة سعاد خرفي، مرجع سابقن ص 23.

التعبير التواصل، والتأقلم مع البيئة الطبيعية الخاصة به، وخصوصا بيئته الاجتماعية التي تعتمد أساس على التواصل والتفاعل والتبادل.[1]

تعتبر الكتابة مرحلة من مراحل ظهور ونشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنها كذلك مر على مراحل فقد كانت عبارة عن رمزا واحدا يعبر عن عبارة او جملة كاملة إلى ان تطورت اكثر وأصبحت أكثر دقة وتفضيلا، وكانت البشرية في حاجة للكتابة . للمحافظة على معلوماتها، وإدارة امورها في عديد المجالات. وهذا ما زاد أكثر عملية التواصل والتوائم مع المحيط الاجتماعي للفرد.

3- مرحلة الطباعة:

جاءت الطباعة لتحدث تغيرا جذريا في أساليب الاتصال حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية والكلمات المطبوعة في الحصول على معلوماتهم. وكان أول من اخترعها هم الصينيون القدماء.

حيث بدا الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية والكلمات المطبوعة في الحصول على معلوماتهم، وهناك من يرى ان اختراعها كان عام 1436، وهو اعظم اختراع في تاريخ البشرية على الاطلاق. حيث سيرت نشر الأبحاث والتجارب العلمية، مما مهد الطريق أمام العلماء في مختلف المجالات.[2]

تعتبر بدايات الطباعة عبارة عن النقش على الخشب، ومن ثم النسخ على الورق، وظل الوضع كذلك إلى أن تم تطوير الطباعة من خلال تجميع الحروف المتحركة فهي تعتبر وسيلة مرنة لاستيعاب

[1]- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص 93.

[2]- أمال باديجة، سعاد خرفي، مرجع سابق، ص 24.

الانتاج المعرفي الانساب في عملية توثيق وتخزين المعارف، وجعلها شائعة ومتاحة وذلك بفضل غوتمبروغ الذي كان له الفضل في اختراع آلة الطباعة عام 1440.[1]

اعتبرت الطباعة مرحلة مكملة لمرحلة الكتابة التي انتقلت بها إلى مرحلة النسخ، والوصول لأي مكان، ما جعل المعرفة والعلم يصلون إلى أكثر من مكان انطلاقا من ظهورها في الصين أولا ثم إلى مدن اخرى. بشكل سريع منذ ظهور أول آلة طباعة.

4- مرحلة وسائل الإعلام والاتصال:

بدأت هذه المرحلة في القرن التاسع عشر من خلال ظهور الموجات الكهرومغناطيسية والتلغراف والهتف والتصوير الضوئي والفوتوغرافي واكتشاف المخترعات السمعية والبصرية (السنمان الراديو، التلفاز، الفيديو والكمبيوتر).[2]

إضافة إلى هذه الوسائل اعتبرت الفاكس من اهم الوسائل الشخصية الغير مباشرة لها القدرة على إرسال الوثائق والرسوم والمواد المطبوعة سواء عن طريق الهاتف موجات اللاسلكي، حيث حدث تطور جذري في جميع المستويات، من خلال تزويد المؤسسات المعلوماتية، من حيث المعالجة والتخزين وربطها بتقنيات الإتصال التي مكنت من استغلالها اينما وجدت، وإرسالها واستقبالها، مثلا الربط بين الهاتف والكمبيوتر والتلفزيون والفيديو، وهذا ما نتج عنها اتصالات مختلفة وعديدة، وكل هذا

[1]- مرجع الكتروني: https://uomustansariyah.edu.com اطلع عليه باليوم 22-04-2023 على الساعة 16 :00.

[2]- آمال باديجة، سعار خرفي، مرجع سابق ص 26.

عن طريق ابتكار وسائل تسمح بالاتصال وتستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة وجهاز مزود بذاكرة مؤهلة لتخزين الصورة واسترجاعها عند الحاجة وطباعتها على الورق.[1]

5- مرحلة عصر المعلومات:

شهد النصف الثاني من القرن العشرين امتداد إلى بداية القرن الحادي والعشرين ثورة معلوماتية كبيرة أثرت في كل مناحي الحياة الاجتماعية وغيرت عدة مجالات في المجتمعات المعاصرة بدأ بالسياسة والاقتصاد والدين وصولا إلى المعرفة والاعلام إلى غير من الميادين، خاصة تلك المتعلقة بالانعكاسات المترتبة عن تبني واستعمال تقنيات ووسائل اتصال حديثة، التي شكلت جوهر هذه الثورة الاتصالية الحديثة، كما ألغت حواجز العزلة بين الحضارات، بالإضافة إلى السرعة المتزايدة والمستمرة التي تدور بها اليوم عجلة تطورات صالات ومعلومات دفعت العالم من مجتمع صناعي إلى مجتمع المعلومات لتعصف لثورة معلومات وتكنولوجيا متعددة الوسائط جوانب الحياة كافة.[2]

يمكن القول بأن ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال مر عبر خمسة مراحل أساسية بداية بمرحلة اللغة وصولا إلى مرحلة عصر المعلومات.

وأحدثت تغيرات كبيرة في مجال المعلومات والاتصال من خلال ربط تكنولوجيا المعلومات بعملية الاتصال، عن طريق ربط معالجة او توزيع وتخزين كم هائل من البيانات وكيفية انتشارها وتداولها عبر العالم، ومن ثم، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال قوة دافعة لكل المؤسسات الجامعية لتساهم في وصولها إلى مبتغاها وتحقيق أهدافها.

---

[1]- أحمد مهري، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي- ام بواقي -2015، ص 30.

[2]- أمال باديجة، سعاد حرفي، مرجع سابق ص 26.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تحظى تكنولوجيا المعلومات والإتصال بأهمية بالغة على جميع الأصعدة نظرا لمجموعة من الخصائص السمات الأساسية التي تمتاز بها هذه الأخيرة.

تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الانتشار السريع والواسع وتمتاز بقوة تسمح للناس بالوصول إلى المعرفة والمعلومات الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا مما (تسمح) تتيح الفرصة لجميع الأشخاص من إمكانية الاستفادة من هذه التكنولوجيا[1] ويمكن تلخيص أهم خصائصها فيما يلي:

1- التفاعلية: أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهذا ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات.

2- اللاجماهيرية: وتعني ان الرسالة الإتصالية من الممكن ان تتوجه إلى فرد واحد او إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كانت في السابق، وتعني أيضا ان درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل مباشرة من منتج الرسالة إلى متلقيها أو مستهلكها.

3- اللاتزامنية: وهي خاصية تتميز بها هذه التكنولوجيات، حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب بإستخدام النظام في الوقت نفسه،

[1]- أسامة عبد السلام السيد، لاقتصاد الرقمي، ط1، دار عيداء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2019، ص 355.

فمثلا في نظام البريد الإلكتروني إرسال الرسالة ألا يكون في حاجة إلى وجود متلقي له وهذا ما يقصد به التحكم في نظام الاتصال.[1]

4- الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطي لهذه التكنولوجيا الطابق العالمي.

5- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة المتنوعة الصنع بغض النظر على البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

6- القابلية الحركية: هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال في أي مكان إلى آخر أثناء حركته مثل الهاتف النقال، بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة.

7- سهولة الاستخدام: حيث تتسم هذه التكنولوجيات بسهولة وبساطة التشغيل والاستعمال.

كما تسهل العمليات بسرعة ومرونة.[2]

يمكننا القول ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة فرضت وجودها في استخدامها في كل المجالات، لما تتيح الفرصة للتفاعل والتبادل والتشارك في المضامين والمعلومات المختلفة، بطريقة يمكن ان تكون فردية او جماعية وبشكل مؤقت او دائم، كما تمنح سهولة ومرونة ودقة عالية في الاستخدام في أي وقت ومكان في نختلف أنحاء العالم.

[1]- إنصاف بن سماعين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد تسيير المؤسسات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة 208-2019 ص 14.

[2]- المرجع نفسه، ص 25.

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبلغه من اهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها. وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات، مما ساهمت في جعل العالم قربة صغيرة تمكن الأفراد من التواصل وتبادل المعلومات في أي وقت وأي مكان.[1]

تعود أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى مجموعة الخصائص التي تمتاز بها، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل، والكم الهائل من المعلومات التي توفرها كما تتسم بسرعة الاداء وسهولة الاستعمال وتنوع خدماتها، كما ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية والاقتصاد، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي وقيام مجتمعات جديدة.

كما ان لها دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية. لما لها من كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية فهي واسعة الانتشار تتحدى الحدود الجغرافية للدول، لتصل إلى نقطة في العالم كذلك تلعب دورا هاما في اتاحة المعلومات بتنوعها وتدعيم العملية التعليمية كافة الأشخاص في أي مكان وزمان وبتكلفة منخفضة.

[1]– عصام مصطفى صالح، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات، والاعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص 287.

كما تساهم بشكل فعال في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التدريبية وبرامج التعليم وغيرها [1] ما الح الحاجة إلى تكثيف وتعميم استخدامها نظرا لأهميتها البالغة على جميع الأصعدة.

رابعا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتأثر كفاءة وفعالية نظام المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة و القدرة على إدارتها و تشغيلها ، و تتكون بشكل عام من خمسة مكونات أساسية هي:

1- المكونات المادية (الأجهزة):

تتضمن كافة المكونات المادية التي تعتبر أجزاءا ملموسة و التي تستخدم في معالجة و إخراج البيانات و المعلومات و التي تتميز بقدرة سريعة في التنفيذ و أقل تكلفة مع إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان و هي الآلات المادية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و هي جميع الحواسيب الموجودة بأنواعها و على إختلاف أحجامها و تتكون من[2]:

1-1. وحدات الإدخال: و هي حلقة الوصل بين الحاسوب و المستخدم ، تقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية.

1-2. وحدة المعالجة المركزية: تمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي تتم فيها معالجة جميع البيانات لتوليد المخرجات المطلوبة.

[1]- رباب سعيد عبد العال، سعيد الحسين، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاداء المؤسساتي في الجامعات الحكومية، بحث لنيل درجة الماجستير في العلوم في إدارة الاعمال، دراسة حالة الإدارة الموارد البشرية في جامعة الجزيرة، بكلية الاقتصاد التنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان، 2020، ص 23.

[2]- بوران سمية ، رحماني ليلى، واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجامعة الجزائرية و سبل تفعيلها ، المركز الجامعي نور البشير بالبيض ، العدد 8 ، 2021 ، ص 213.

1-3. وحدات الإخراج: مهمتها إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة من عمليات المعالجة.

1-4. وحدة الذاكرة الثانوية: تستخدم لغرض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الإستيعابية[1].

2- البرمجيات: و هي الوسيلة اليت يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات المخزنة بالآلات، كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات و إستدعاؤها و تشغيلها[2] و يمكن تصنيفها إلى:

1. نظام البرمجيات: مثل برامج التشغيل و الذي يدير و يساند عمليات نظام الحاسوب.
2. تطبيقات البرمجيات: و هي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الإستخدام الشخصي مثل برنامج التخزين ، برنامج الرواتب و معالجة الكلمات.

3- الإتصالات:

يرتبط مفهوم الإتصالات في وقتنا الحاضر بوسائل نقل الإتصالات الحديثة و المتطورة، و يتضمن هذا المفهوم شبكات الإتصال و المحطات و معالجة الإتصالات و بعض الأجهزة المتصلة ببعضها بواسطة البنية التحتية للإتصالات.

هي التركيبة التي تشمل التسهيلات للتقنيات و الإجراءات القانونية التي تساند الإتصالات من

خلال إستخدام الأجهزة و البرمجيات و الكوادر المتخصصة و وسائل الإتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع و وحدات متفرقة . و تشمل الإتصالات ، الأجهزة و المعدات مثل

[1]- عبد الله حسن مسلم ، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر و التوزيع، عمان، 2015 ، ص (130، 131)

[2]. بوران سمية ، رحماني ليليى ، مرجع سابق ، ص 213.

خطوط الهاتف ، الكابلات ، الأقمار الصناعية ، أجهزة التحكم بالإتصالات ، أجهزة ربط الشبكات و غيرها.

4- البيانات:

تشير إلى الاشياء ، النشاطات و المبادلات التي يتم تسجيلها و تخزينها و لكنها تبقى غير مرتبة و لا تصلح لتوصيل على معنى معين و تخزن في قاعدة البيانات التي تحتوي على بيانات بشكل معين ، بحيث يسهل تخزين و الحصول عليها و إسترجاعها ، و يمكن أن تأخذ البيانات أشكالا معينة ، أهمها:

4-1. البيانات البيانية: تشمل صور ، اشكال بيانية و ما شابهها.

4-2. البيانات العددية الهجائية: تتكون من ارقام و حروف مثل المعاملات التجارية .

4-3. البيانات النصية: تستعمل الإتصالات الكتابية.

4-4. البيانات الصوتية: تحتوي على أصوات أو محتوى مقدم صوتيا[1].

5- الأفراد:

هم الذين يقومون بإدارة و تشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين و متخصصين و مستخدمين للنظام . كما أن للعنصر البشري أهمية في عملية إدارة و تشغيل اي نظام ، و هم ينقسمون إلى:

5-1. المتخصصون: من محللي و مصممي النظم، المبرمجين ، متخصصو تشغيل الاجهزة و صيانتها و المتخصصون في مجال الإتصالات و هم الرأس المال الفكري للنظام.

[1]- عبد الله حسن مسلم ، مرجع سابق ، ص 131، 132.

5-2. الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات ، الموظفون ، المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات و مستهلكين)[1].

خامسا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

تتعدد إستخدامات المعلومات و الإتصال في مجالات عديدة و متنوعة في الحياة مما جعل لها أهمية بالغة لا يمكن الإستغناء عنها ، و من أهم هذه المجالات[2] :

1- مجال الإتصالات : أصبح ممكنا في هذه الايام أن تشاهد أو تسمع ما يحدث في أبعد مكان في هذا العالم. فلم يعد الإتصال مقتصرا على الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية، فهناك البريد الإلكتروني و الدردشة الإلكترونية و غيرها من الوسائل و كذلك التراسل الفوري للمعطيات و التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية و ذلك بفضل تكنولوجيا الإتصال و شبكات الحاسوب حتى اصبح العالم أشبه بقرية صغيرة، و من المستجدات إمكانية إستخدام شبكة الأنترنيت لإجراء الإتصالات الهاتفية بتكلفة قليلة.

2- المجال الإداري: تستخدم المؤسسات الحواسيب و الشبكات الداخلية و الخارجية في تسيير شؤونها الإدارية و كذلك في التراسل بين فروع المؤسسة التي قد تكون متباعدة و لم يعد مصطلح (المكتب بلا ورق)الذي تنتج فيه المعلومات و يتم تبادلها إلكترونيا بعيد المنال، كما اصبحنا نسمع في الوقت الحاضر مصطلح الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة نشاطاتها المختلفة من خلال أنظمة المعلومات المحسوبة

[1]- المرجع نفسه ، ص 133.

[2]- فدى حسام ، مجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال: http://Pidohossam.wordpress.com إطلع عليه بتاريخ 20/03/2023 على الساعة 16:30.

سواء على المستوى الإعلامي أو التفاعلي في التواصل مع الأفراد و بشكل يضمن حماية المعلومات و أمنها مما يسهل إنجاز الخدمات و المراسلات بين الجهات الرسمية من جهة و المؤسسات و المواطنين من جهة أخرى لما يوفر الوقت و الجهد و المال.

و لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الإدارية عدة مستويات : مستوى إعلامي يتم فيه نشر البيانات و المعطيات مثل القوانين ، و مستوى تفاعلي : يقوم المواطن بإدخال بيانات لازمة حول موضوع معين ، و مستوى معاملات: معلومات لإصدار شهادة الميلاد و طلب تجديد جواز السفر.

3- مجال التعليم و التعلم:

من أكثر المجالات التي إستفادت من التقدم التكنولوجي هو التعليم، حيث ساعدت على إستخدام أجهزة تكنولوجية متقدمة مثل: الحاسوب و غيرها بدلا من الكتب و الحقائب مما وفر راحة للمعلمين و الطلاب. كذلك إمتد دورها لتطوير المناهج الدراسية ، حيث أصبحت لغات البرمجة و مقررات الحاسب الآلي من العلوم الاساسية التي يتم تدريسها في المدارس و الجامعات ، حيث يصبح الطالب قادرا على متابعة تطورات العصر و مواكبة كافة التغيرات مما يشجع الطلاب على التعليم و الإبتكار و الإختراع[1].

من أهم مجالات الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هو التعليم الإلكتروني، و هو إستخدام وسائل الإعلام الإلكترونية المختلفة لتوفير المرونة في التعليم و التدريب ، و كل هذا بإستخدام

[1]- دعاء النابلسية، تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، تعريفها و مجالاتها، موثق محتويات http://mhtwyat.com بتاريخ 20/03/2023 على الساعة 17:05

الأنترنت أو الحاسوب للوصول إلى الموارد التعليمية و نشر المعلومات عبر مسافات بعيدة بين المعلم و الطالب[1].

ساهمت التكنولوجيا بشكل كبير في مجال التعليم ، فبواسطتها تمكنا من الإستغناء عن الورق و اصبح الحاسوب وسيلة مهمة في العملية التعليمية من خلال إتاحة المعلومات في كل مكان و في اي وقت ، كذلك سهل عملية المناقشة و التواصل عن بعد بين الاستاذ و الطالب.

سادسا: أثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

1- الآثار الإيجابية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

- ✓ أحدثت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تغيرات كبيرة في مهارات المورد البشري في المؤسسات و أصبح يفضل الفئات المهنية الأكثر إيصالا و معرفة بأساليب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.
- ✓ الإتجاه نحو الإعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها مما يقلل التكاليف
- ✓ ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بتعزيز العمل الأكاديمي و فتحت آفاق جديدة أمام البحث العلمي في مختلف المجالات.
- ✓ تخفيض نفقات الخدمات المالية و لإكتساب درجة أعلى من التنافسية.

[1]- إنصاف بن سماعين ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي ، دراسة حالة جامعة محد خيضر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية تخصص تسيير المؤسسات ، قسم العلوم الإقتصادية ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2019 ، ص 27. http://archives.univ-Biskra.dz

- ✓ فعالية إتخاذ القرارات حيث تسير تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في إتخاذ القرارات التنظيمية و ذلك من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة و بتكاليف أقل.
- ✓ تلعب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال دورا إيجابيا من خلال التأثير على سلوك الأفراد داخل المؤسسة ، و ذلك من خلال تأثيرها على عمليات الإتصال داخل و خارج المؤسسات إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بشكل ملائم و أكثر كفاءة[1].

يمكننا القول أن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال فوائد كثيرة و عديدة في المؤسسة بمختلف أنواعها و في جميع المجالات ، كما تساهم في زيادة الفعالية و إختصار الوقت و الجهد و خفض التكاليف، كذلك لها دور إيجابي هام خاصة في مجال التعليم العالي من خلال المساهمة في عملية البحث و التعليم و اداة للتحفيز على زيادة الأداء للطلاب و الأساتذة ، و وسيلة تعليمية بشكل يسمح لهم بالتواصل و التبادل و نقل الأفكار و المعلومات ، و يزيد التفاعل و التعاون بينهم مما ينمي قوة الإبداع و المبادرة في سبيل التعلم.

[1]– وسام بلكرديد ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، 2019 ، ص 48.
http://dspace.univ.jijel.dz

2- الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

بالرغم من وجود عدة فوائد ونقاط ايجابية للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أنها لا يمنع وجود سلبيات لها، ومن بين هذه النقاط السلبية:

- ✓ تهديد الأمن والسلم من خلال مختلف المخاطر التي تقدمها هذه التكنولوجيا خاصة ما يتعلق بالانترنت.
- ✓ ظهور ما يعرف بجرائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كسرقة المعلومات والأقراص والجوسسة، وكذلك وجود مخاطر تهدد البيئة كاستهلاك الطاقة خاصة في السنوات الأخيرة.
- ✓ تهدد البناء السياسي داخل الدول، التي تشهد تضخم إمكانيات ونفوذ المؤسسة الخاصة التي تراعي كثيرا من الخدمات العمومية وتكافئ الفرص الاقتصادية والسياسية والثقافية.
- ✓ إزدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة.[1]
- ✓ كثرة المعلومات والإشاعات المتداولة مما يصعب من عملية التحقق من صحتها ومصدرها، مما يستدعي عملية حوكمة المعلومة.
- ✓ تساعد الانترنت على عملية القرصنة وسرقة المادة التي تتمتع بحقوق النشر والتأليف واستخدام هذه المادة دون الترخيص من أصحابها وهذا ما يسمى بالجرائم المعلوماتية.[2]

من خلال ما عرضناه تبين لنا ان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من العيوب والآثار السلبية، خاصة بما يتعلق بالجرائم المعلوماتية وغيرها، كذلك ما يتعرض له المتعاملين مع هذه

[1]- قردوح سمية، معريوة ليندة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية، دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد الصديق بن يمي – جيجل – 2018 ص 71

[2]- وسام بلكريدن ، مرجع سابق، ص 32-33.

التكنولوجيا من صعوبة في التعامل وكيفية استخدامها وكذا التدريب لاستخدامها ومن جهة أخرى، تكاليف المترتبة عن إنشاء قاعدة بيانات ومصاريف الأجهزة التكنولوجية، لذلك يجب أخذ الحذر والحيطة عند استخدامها والاهتمام بالجوانب التقنية والمادية والتدريبية عند استخدامها.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه وشرحه في هذا الفصل المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن القول أنها من بين أهم الأدوات الفعالة في إدارة المؤسسات ومواردها، خاصة في ما يتعلق بتنظيم العمليات وتسهيلها كما يدل استخدامها في المؤسسات على رقيها ومدى فعاليتها وكفاءتها لما أحدثه من تحولات كبيرة في معظم المجالات، فمن خلال الاعتماد عليها، تمكن المجتمع من الانتقال من مجتمع تقليدي إلى مجتمع المعرفة والمعلومة.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: ضغوط العمل

تمهيد

أولا: مفهوم ضغوط العمل

ثانيا: عناصر ضغوط العمل

ثالثا: أنواع ضغوط العمل

رابعا: مؤشرات ضغوط العمل

خامسا: أسباب ومصادر ضغوط العمل

سادسا: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

سابعا: إستراتيجية إدارة ضغوط العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

يحظى موضوع ضغوط العمل ولا تزال التي تحظى باهتمام الباحثين في مختلف العلوم بغرض معرفة مؤشراتها وأسبابها وكيفية التغلب عليها، وتحديد نتائجها وآثارها وكيفية الحد من انعكاساتها على الفرد وعلى المنظمة التي يشتغل فيها، وال شك بأن الأفراد العاملين في جميع مواقع عملهم يتعرضون بشكل أو بآخر الى الكثير من ضغوط العمل، واليت قد تؤثر على ما يقومون به من مهام وأدوار. البعض يستطيع التكيف معها، بينما يفشل البعض الآخر في التعامل معها، وقد ينعكس ذلك كله على أدائهم في مطلق الحال، وعلى اتجاهاتهم ومشاعرهم السلبية منها والايجابية نحو الوظيفة التي يقومون هبا وعلى مستوى ولائهم وانتمائهم لمنظمتهم .يف الواقع، فقد ارتبط مفهوم ضغوط العمل بتلك التجربة الذاتية التي تحدث للفرد يف مكان عمله تسبب له نوع من الاختلال .النفسي وتعرضه لحالات من التوتر والقلق أو حتى الإحباط في عمله، أو اختلال عضويا تنعكس عليه سلبا . و قد إشارات العديد من الدراسات التطبيقية أن هذا الضغط يحدث نتيجة عوامل كثرة ومتعددة المصادر، منها ما تتعلق ببيئة العمل ذاتها ومنها ما ترتبط بطبيعة الفرد نفسه.

و بالتالي سنحاول في هذا الفصل النظري عرض أهم العناصر التي تهتم بموضوع ضغوط العمل.

أولا: مفهوم ضغوط العمل.

1/ مفهوم الضغط لغة: يشير المعجم الكافي في أن الأصل اللغوي لكلمة stress هو ضغط[1].

و ضغط ضغطا في معجم لسان العرب معناه " عصر أو ضيق على الشخص أي شدد عليه"[2].

2/ مفهوم ضغوط العمل إصطلاحا: يشار إلى ضغوط العمل بأنها محصلة تعامل للخصائص الذاتية للفرد مع الظروف الخارجية المحيطة به ، حيث عرفت في هذا الإتجاه على النحو التالي:

- تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها حيث يترتب على هذه العوامل حددت آثار جسيمة ، نفسية أو سلوكية على الفرد تؤكد بدورها على أدائه للعمل.
- كل ما يتعرض له الفرد في عمله من منبهات و مثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للعمل أو ناجمة عن الفرد نفسه تسبب له حالة عن عدم القبول و الرضا و التكيف مع عمله مما يؤثر على إنجاز الفرد و ميوله لعمله.
- ضغوط العمل يحدث نتيجة لوجود متطلب للوظيفة أو العمل غير متوافقة مع القدرات العقلية و الجسمية و الفيسيولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه
- حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تع الفرد أمام مطلب أو عوائق أو فرص، و عليه و مما سبق مفهوم ضغوط العمل ركز على الأبعاد التالية:

[1] معجم الكافي : فرنسي – عربي ، ط2، دار الأصالة للنشر و التوزيع ، 2008، ص 473 .

[2] معجم لسان العرب : عربي – عربي ، دار البرهان ، القاهرة ، 2007، ص 237 .

- تنتج الضغوط التي يسعر بها الفرد عن مواقف سلبية (وجود معوقات أو مطالب) كما تنتج عن مواقف إيجابية (وجوج فرص معينة) [1]

عرف جمال :ظغوط العمل ردود فعل الفرد إتجاه ظروف بيئة المل التي تمثل تهديدا لهم لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة عمله ، و تفرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة من الصعب أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه.

أما برودزنسكي و زملائه (Brodwiniski qnd other) عرف ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد و البيئة ينتج عنه تغيرات جسمية و نفسية تحدث إنحرافات في أداء الفرد الطبيعي.

و يعرف كل من إيفاتسيفيتش و ماتيسون (Ivancevichand motteson) ضغوط العمل بأنها إستجابة تكيفية تختلف بإختلاف الأفراد للتهدئة من تأثير و أوضاع و أحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في المنظمة.

كما عرف بارون (Baron) ضغط العمل بأنه إستجابة جسمية و نفسية و سلوكية للأفراد في مواقف تكون متطاباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها[2].

*يشير إلى درجة إستجابة الفرد للأحداث او المتغيرات البيئية في حياته اليومية ، و هذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الأثار الفيزيولوجية مع أن تلك التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر

[1] ضغوط العمل ، مجلة دراسات في علم الإجتماع المنظمات ، مخبر علم الإجتماع المنظمات و المانجمنت ، العدد الخامس ، 2015، ص 40.

[2] عيسى إبراهيم المعشر ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم ، رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستر في إدارة الأعمال ، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009، ص 15-16.

تبعا لتكوين شخصيته و خصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين ، و شكلت حوادث و إصابات العمل أولى الدراسات التي إهتمت بالعامل و معرفة أسبابها.

فتعددت وجهات النظر التي تناولت هذا الموضوع، و من ثم تعددت المفاهيم و التعريفات كل من وجهة تخصصه.

فيعرف هيجان ضغط العمل على أنه تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة ، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسيمة أونفسية أو سلوكية على الفرد ، تؤثر بدورها على أدائه للعمل ، مما يستلزم معالجة هذه الآثار و إدارتها بطريقة سليمة.

و يرى نعسان و آخرون أن ضغوط العمل هي تلك الظروف الديناميكية (الحركية) التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له، و قيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغب و مكاسب قد تتسبب في خسارته و فقدان ما يرغب في تحقيقه[1].

[1] جابر نصر الدين ، فريدة بولسنان، المتغيرات التنظيمية و الفردية و دورها في تشكيل ضغوط العمل ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، بلد ، جامعة قاصدي مرباح ، و رقلة ، العدد 3، 2010 ، ص 17 و 18 .

ثانيا : عناصر ضغوطات العمل

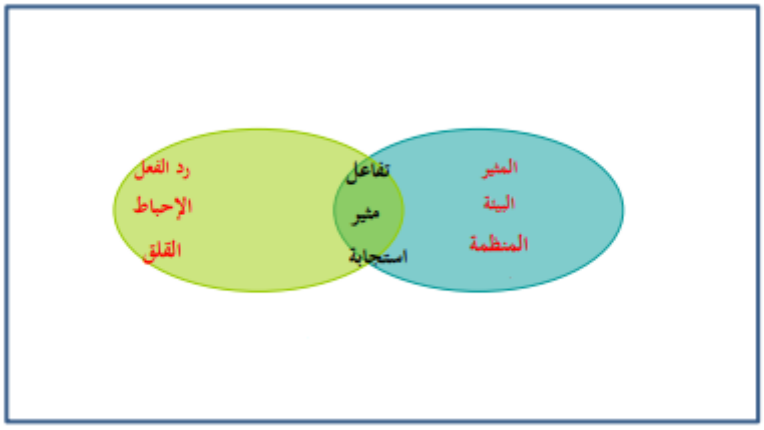
لضغوطات العمل مجموعة من المؤشرات و العناصر و يمكن تحديد هذه المؤشرات من خلال المراحل التي تمر هذه الظاهرة و التي سنعرضها مفصلة فيما يلي :

* **عنصر المثير:** و يحتوى هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو الفرد أو المنظمة.

***عنصر الاستجابة** : يمثل هذا العنصر ردود الأفعال الفسيولوجية و النفسية و السلوكية التي يبيدها الفرد مثل الفلق و التوتر , الإحباط و غيرها .

***عنصر التفاعل** : و هو التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة[1]

شكل رقم 01: يوضح عناصر ضغوط العمل



المصدر : مبارك بن فالح الدوسري ، مرجع سابق ، ص 30

[1] العميان محمود: السلوك التنظيمي ، في منظمات الأعمال , دار وائل للنشر و التوزيع, عمان 2002، ص 161

إضافة إلى ذلك هناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل، مها عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية، ويكن توضيحهما كما يلي:

- **عنصر الإدراك:** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسريها وترجمتها إلى سلوك محدد أي أن الفرد يستطيع أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل
- **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك الخصائص الشخصية، كالسن، الجنس، الخبرة ....، حيث أثبتت الدراسات أن للفروق الفردية تأثيرا كبرا في اختلاف استجابات الفرد لضغوط العمل ويف التعامل معها وكيفية السيطرة عليها .[1]

فمن خلال تفاعل هذه العناصر بين التفاعل و المثير و استجابة مع البيئة الخارجية و هي المثير تحدث الاستجابة والمثل في رد الفعل مثل القلق و الإحباط.

ثالثا: أنواع ضغوطات العمل

تقسم ضغوط العمل بالنظر إلى اعتبارات متعددة و هي كالتالي:

1/من حيث لأثار المترتبة على ضغوط العمل و الضرورة يقسم إلى :

-**الضغوط السلبية:** و هي ضغوط ترتب أثار سلبية على صحة و نفسية الأفراد و ينعكس ذلك على أدائه في العمل. و تسبب الضغوط السلبية في انخفاض الروح المعنوية و الشعور بالتعب, و يزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي تلقونه من أفراد المجتمع و رؤسائهم في قمة الهرم الإداري.

2- مبارك بن فالح الدوسسيري: ضـغوط العمل وعلاقتها بالرضـا الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, 2010 ،ص32 .

-**الضغوط الإيجابية:** و هي الضغوط المفيدة و التي لها انعكاسات إيجابية , حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج و الإنجاز بسرعة و حسم , كما أن لها أثار نفسية إيجابية تتمثل في توليد الشعور بالسعادة و السرور لديه , و ينعكس هذا في مجمله على الإنتاجية العمل حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها, أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فان إنجازها يكون بطريقة سيئة غير مقبولة.[1]

2 من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها و من حيث الشدة و مدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية و البدنية , و يقسم جانين الضغوط إلى :

- **-الضغوط البسيطة:** و تستمر في ثوان معدودة إلى ساعات طويلة , و تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الاهتمام في الحياة .
- **الضغوطات المتوسطة:** و تستمر ساعات إلى أيام طويلة , و تنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه .
- **-المضاعفة:** و هي التي تستمر لأسابيع و أشهر و تنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز .[2]

و وفقا لمصادر الضغوط لقد صنف مرشيل و كوبير ضغوط العمل إلى وفق مصادرها إلى نوعين:

[1] النوشان علي: ضغوط العمل و اثرها على عملية اتخاذ القرارات –دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدة الأجهزة الأمنية في الرياض, اكاديمية نايف للعلوم العربية , رسالة ماجستير , 2004 ص 114 .

[2] إبراهيم محمد البدر : المناخ التنظيمي و علاته بضغوط العمل , راسة ماجستير , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , 2006 , ص 50

- **الضغوط المتربة عن العمل:** و هي ضغوط تجد مصادرها في العمل مثل : الطلب من الموظف بان ينجز عدد كبير من العمل في وقت محدد , أو تغيرات في سياسية المنظمة و غيرها .
- **الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل:** و منها الأحداث و التغيرات التي تحدث خارج نطاق العمل و لا علاقة لها بالعمل مثل الزواج , المرض , متطلبات إشباع الحاجات و غيرها .

كما أشار كما أشار فائق إلى أن صنف ضغوط العمل وفق مصادرها إلى:

- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** و يتعرض لها العامل داخل المنظمة في أثناء تأدية وظيفته مثل المكننة الحديثة , و صعوبة مواكبتيها .
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية, أي من خلال تفاعل العامل مع زملاء العمل.
- الضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد و تعود إلى مجموعة من الخصائص كالقلق, الأساليب الإدارية .[1]

من خلال عرضنا تبين لنا ان لأنواع ضغوطات العمل أن ضغوط العمل متعددة و متنوعة و مختلفة الأشكال, و لكل نوع منها خصائص و مواصفات, و لكل منها طرق للتعامل معها . فقد تنوعت الضغوط ما بين علاقتها ببيئة العمل و ما بين أثارها و هناك من صنفها حسب مدتها و حسب آثارها على صحة الفرد. و لعل ابرز هذه التصنيفات و أكثرها اعتماد هو تصنيفها حسب مصادرها أي فيما يتعلق ببيئة العمل المادية و الاجتماعية و خصائص الفرد.

[1] إبراهيم محمد بدر المرجع السابق ص 51 .

رابعا: مؤشرات ضغوط العمل

لأي ظاهرة مؤشراتها الخاصة و التي تتجسد في مظاهر أو سلوكيات معينة يسلكها الأفراد و لضغوطات العمل مؤشرات عدة, و بسبب المصادر المختلفة لضغوط العمل فان العاملين يعرضون لها بشكل أو بأخر.

و فيما يلي عرض لأهم مؤشرات ضغوط العمل:

1/ المظاهر الفيزيولوجية: توجهت الاهتمامات الأولية , فيما يتعلق بنتائج الضغوطات إلى المؤشرات الفيزيولوجية و قد يعود سبب ذلك الاهتمام بشكل أساسي إلى حقيقة أن الموضوع تم بحثه من قبل المختصين في العلوم الصحة و الطبية . وأدت هذه الأبحاث إلى استنتاج بان الضغط المهني و غيره يؤدي إلى تغيرات في التمثيل الغذائي , و زيادة ضربات القلب و تسارع التنفس ,و ارتفاع ضغط الدم و الصداع و ربما إلى السكتة القلبية .

2/**المظاهر السيكولوجية النفسية:** نظرا لكون الجسم كناظم متكامل فان أي خلل من شانه التأثير إلى أجانب العقلي و النفسي , فالفرد الواقع تحت ضغط المهني يميز بعدة خصائص منها :

- **التحول في المزاج و الانفعال** : فعندما يشعر الفرد بالضغط و بحالة من التوتر و الإجهاد تنبئ بان الجسم مهدد باختلال التوازن , و هنا يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الصعوبات و إذا فشل فانه تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل :الإحباط , القلق , الاكتئاب.
- **كراهية العمل** : حيث نتيجة الظروف الاقتصادية و ضيق فرص العمل و محدوديته فان العامل يقبل بأي وظيفة , و من ثم يشعر العامل بالإجبار و الإكراه و يتولد لديه حالة اغتراب

ما بين و ما بين طموحاته و بين عمله , و بالتالي تنخفض إنتاجية و بل و قد يصل الأمر إلى أن يكون مدمرا للعمل الآخرين .[1]

- **عدم الرضا الوظيفي** : حيث مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرعبها و مع الزملاء غير المناسبين سواء من حيث الميول و المؤهلات و العادات و وجوده في طرف عمل غير مناسبة مثل الإضاءة و إجراءات الأمن , النمط الإشرافي و الإداري الذي تتبعه المؤسسة من شانه أن يؤدي بعدم الرضا عن الوظيفة و بالتالي ضغوط العمل.

3/ المظاهر السلوكية و الاجتماعية: تتمثل المظاهر السلوكية و الاجتماعية بالضغوط العمل المهنية كمؤشرات متغيرة و أهمها ما يلي:

-عدم الانتظام في العمل و التغيب : حيث مع شيوع مناخ غير صحي و بيئة عمل غير سليمة للعمل ينقطع الأفراد عن الحضور أو الانتظام في العمل ,و تزداد حالات التغيب , و اختلاق الأعذار لانصراف من العمل مبكرا أو الذهاب إليه متأخرا و الهرب منه إثناء ساعات العمل الرسمية .

- **شيوع العادات السلوكية غير السليمة:** و التي ينجم عن ضعف الرقابة و انعدام الجدية ,و ازدياد حالات التسيب ,و من ثم تشيع سلوكيات ضارة و مدمرة .
- **انخفاض الأداء** : إن ارتفاع و استمرار الفرد لضغوط مهنية مختلفة يمكن آن يؤدي إلى اختفاء الدافع لدى العامل على فهم ما يقوم به ,أو عدم حرصه على معرفة ما ينبغي وما يجب أن يقوم به .

1- إبراهيم بن محمد البدر، المناخ التنظيمي و علاقته بضغوط العمل، درجة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , 2006، ص21.

- **انهيار علاقات العمل أو ضعفها:** يترتب على ضغوط العمل المرتفعة أم يكون الأفراد اقل ثقة و أكثر كرها و حقدا و عداوة و اقل حبا و احتراما لزملائهم الذين يعملون معهم , ومن ثم يصبح جو العمال غير صحي و ينخفض الدعم الاجتماعي .
- **ضعف الاتصالات:** يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الأفراد العاملين في المؤسسات , فتشير الدراسات إلى أن الصراع و غموض الدور يؤديان إلى انخفاض معدل تكرار الاتصالات بين الأفراد العاملين في بيئة العمل .[1]

إن ضغوط العمل منتشرة و توجد دائما في مكان العمل بشكل أو باخر , فازدحام المكاتب , زيادات طلبات الجمهور , تغير مواعيد دوران العمل , تكاثر الواجبات و تعاظم المستويات , زيادة الضوضاء , كل ذلك يشكل ضغطا تفكير الفرد و أعصابه و حالته المزاجية .

لذلك نجد أن الضغوط النفسية التي تسبب أثار نفسية ضارة عند البعض , قد تصبح هي نفسها مصدرا للطاقة و النشاط عند الآخرين .[2]

و من خلال ما سبق عرضه بخصوص مؤشرات ضغوطات العمل و التي يقصد بها المظاهر و العلامات التي يمكن لقول من خللها أن بيئة العمل تعاني من ظاهرة ضغوطات العمل , و من هذه العلامات ما هو خاص بالسمات الشخصية لطبيعة الفرد , و أهمها يتجسد في المظاهر السيكولوجية و النفسية للفرد و لعل أكثرها انتشارها ظهور علامات الإحباط و القلق و كراهية العمل و هذا من خلال

[1] عبد الحكيم الحزامي : آفة العصر ضغوط العمل و الحياة , مكتبة ابن سينا, دس , ص 16

[2] مناسكي محمد: التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إدارة التاهيل قسنطينة ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة منتورى ، قسنطية ، 2007 / 2006 ، ص 150.

التغيب عنه و الخروج و الدخول بعد الوقت الرسمي له , و هذا ما يؤدي إلى ضعف شبكة الاتصالات الاجتماعية , و غياب الرضا الوظيفي .

خامسا : أسباب و مصادر ضغوطات العمل

تشير الكثير من الدراسات الو وجود مصادر إلى وجود مصادر متنوعة للضغط في مكان العمل , و قد تناولت تلك الدراسات بيئة العمل و الفرد نفسه باعتبارها من المسببات الرئيسية للضغوط و فيما يلي عرض لأهم العناصر المسببة للضغط العمل .

1 / الأسباب و المصادر التنظيمية: هي تلك المصادر المرتبطة بمحيط العمل نفسه إذا توجد الكثير من المسببات التي من الممكن تكون مصادر للضغوطات الواقعة على الفرد و فيما يلي أهم هذه الأسباب :

2 / **غموض الدور** : يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية للضغوط العمل في المنظمة , و يعني عدم وضوح عناصر العمل و عدم تأكد الفرد من اختصاصاته , و عدم معرفته بما يجب أن يؤديه , و عدم تأكده من توقعات الآخرين منه , كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في

المنظمة مثل المعلومات الخاصة , بحدود سلطته و مسؤولياته و المعلومات الخاصة بسياسيات و قواعد المنظمة , و طرق تقيم الأداء و غيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله و شعوره بالضغط النفسي و عدم الرضا عن العمل و الميل لتركه .[1]

1 عبد الغني طاهري : ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة , مذكرة ماجستير , جامعة محمد خيضر بسكرة , 2007/ 2008 , ص 50

3 / صراع الدور : ينشا هذا النوع من التوتر نتيجة التعارض و الاختلاف بين توقعات العاملين و المنظمة و توقعات المنظمة من العاملين , وصراع الدور مصادره عديدة أهمها صراع الدور الذي مصادرها شخص واحد أو عدة أشخاص, و صراع الدور الذي مصدره التعارض بين متطلبات الدور.[1]

4 / **زيادة أعباء الدور** : يؤدي الفرد بمجموعة من الواجبات و المهامات التي تسند إليه و بالتالي فان بمجهود هذه الواجبات هو ما يسمى بعبء العمل .و هناك نوعين من عبء العمل هما الكمي و النوعي , بحيث يتميز العبء الكمي بأنه إسناد مهام كثير ة للفرد في وقت اقل , بينما يتميز العبء النوعي عندما يشعر الفرد بان المهارات المطلوبة لانجاز العمل معين اكبر من قدراته.[2]

5 / ظروف العمل المادية : تؤثر بيئة العمل المادية المتمثلة في ساعات العمل , أماكن العمل , الحرارة الإضاءة , الضوضاء ... , و أن عدم توفر هذه العناصر بالشكل المناسبة يمثل مصادر من مصادر ضغوط العمل .و يعد هانز سيلي من أهم الباحثين الذين وجهوا الانتباه إلى أسباب الضغوط المتعلقة ببيئة العمل , فقد أشار إلى الكثير من ظروف العمل المادية تسبب ضغوطا لأفراد كالضوضاء , الضوء , اختلاف درجات الحرارة , أو الصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل و الآلات الموجودة فيه .

من المكن أن تشمل البيئة الخارجية , على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة , كما يمكن أن يسبب التذبذب الاقتصادي صعودا و نزولا الضغط النفسي[3].

---

[1] عبد الباقي صلاح الدين : السلوك الفعال في المنظمات , الدار الجامعية , الإسكندرية , 2004 ص 338 .

[2] عبد الغني طاهري : المرجع السابق ص 50

[3] عبدو فاديا : كيف تواجه الهموم و الضغوط اليومية , شركة دار فراشة للطباعة و النشر و التوزيع , ط1 , 2002 , ص 29

6/ العلاقات داخل العمل : تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد و زملاءه في العمل دورا هاما في الحياة العملية , فهذه العلاقات قد وتتيح له إشباع الحاجات النفسية , و الاجتماعية كالتقديم و الاحترام و الصداقة و غيرها , أما إذا أساء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك تتصف بسمات العداء و الكراهية , و قد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى الانفصال الفرد أو ما يشبه حالة الاغتراب و تأتي ضغوطات العلاقات من الجوانب التالية : العلاقة مع الزملاء و الرؤساء و المرؤوسين , الصراع بين أعضاء الجماعة , الدعم الاجتماعي , تماسك جماعة العمل[1].

- **المصادر و الأسباب المتعلقة بشخصية الفرد :** لكل فرد مجموعة من السمات و الخصائص أو العوامل التي يرتكبها مع غيره من الأفراد فمن المكن أن يتعرض الأشخاص إلى نفس الضغوطات و مع ذلك لا يكون الأثر واحد و يعود ذلك إلى عدة عوامل منها :
  - –نمط الشخصية
  - –أحداث الحياة المختلفة التي يتعرض لها الفرد .
  - اختلاف قدرة الأفراد
  - مراكز التحكم في الأحداث .
  - مفهوم الذات.[2]

اختلفت أسباب و مصادر ضغوط العمل بين ما هو متعلق بالمنظمة و التي من ضمنها ظروف بيئة العمل و نوع الهيكل التنظيمي و نوع القيادة و كيفية اتخاذ القرارات و مركزيته, و بين المصادر الناتجة عن جماعة العمل و التي يمكن حصرها في غموض الدور و عبء العمل , و المشاركة في

[1] حمد قاسم القربوي: السلوك التنظيمي (دراسة لسلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة) , الشروق للنشر و التوزيع , ط4 , 2003 , ص 145 .

[2] محمد سليمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال , دار وائل للنشر , ط2 , الأردن , 2005 , ص 163

اتخاذ القرارات و المساندة الاجتماعية , و بين ما هو ناتج عن عمل الفرد و التي تتمثل في : نمط الإشراف , نمط الشخصية , و مناخ العمل و المداومة و غير من مصادر اختلاف الباحثين في عرضها .

سادسا : الآثار المترتبة على ضغوط العمل

1/ الآثار الإيجابية:

- –التعاون و التضافر في الجهود لحل المشكلات,
- التنافس البناء و تكثيف الرغبة في العمل و زيادة الدافعية .
- تعميق الرضا الوظيفي و الشعور بالانجاز
- انخفاض غياب و التأخر في دوران العمل
- زيادة الأنشطة الجماعية و فريق العمل .
- الحلول المبتكرة للمشكلات و الشعور بالانجاز
- جودة الأداء من خلال التركيز على العمل و التركيز على النتائج
- تقوية الشعور بالانتماء و الولاء التنظيمي .
- صقل القدرة على التحكم و التقدير
- تنمية المعرفة لدى العاملين و إثارة الدوافع القوية لديهم و تدعيم العلاقات الاجتماعية بينهم.

- رفع الروح المعنوية و روح الصداقة بين العاملين اكتشاف القدرات و الكفاءات المتميزة بينهم دفع الفرد الى السرعة في الإنجاز المبادرة و الاستثمار في الوقت [1]

2/ الآثار السلبية للضغوط العمل على المورد البشري:

❖ **أثار الضغوط على المستوى** الفردي : تتعدد مظاهر و الأشكال السلبية للضغوطات العمل على المستوى الفردي و عليه سنحاول إيجاز أهمها في الاختصارات التالية :

- –الهروب و عدم المواجهة من خلال الابتعاد عن مصدر الضغط أو الانسحاب من المواقف الضاغطة .
- –الجمود في الرأي , الأمر الذي يؤدي إلى سوء التصرف في المواقف الضاغطة .
- –ظهور بعض ردود الأفعال و السلوكيات الخاطئة اتجاه الآخرين .
- الشعور الدائم بالإحباط و عدم اللامبالاة نتيجة عدم تكيف الفرد اجتماعيا و وظيفيا .
- تأثر الفرد من الناحية الصحية كإصابته بأمراض عديدة مثل ضغط الدم .
- من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشتبه كالإدمان مثلا .[2]

2/**أثار ضغوط العمل على المنظمة** : يترتب على ضغوط العمل مجموعة من الآثار السلبية التي تصيب المنظمة مثل : تدني مستوى الإنتاج , زيادة التكاليف المادية الناتجة عن التأخر و الغياب و التوقف عن العمل , عدم الرضا الوظيفي , سوء العلاقات بين أفراد المنظمة .

1– عنابي بسمة : اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال و السكريتاريا , مذكرة ماستير , في علوم التسير , تخصص تسير الموارد البشرية , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسير , جامعة محمد خيضر , بسكرة , 2015 16. ص 80.

2– عيسى إبراهيم المعشر : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم , رسالة ماجستير في إدارة الإعلام , كلية العلوم الإدارية و المالية , قسم إدارة الأعمال , جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا , 2009 , ص30

- زيادة التكاليف المالية والمادية تكاليف التأخر عن العمل , الغياب و التوقف عن العمل , تشغيل عمال إضافيين , عطل الآلات و إصلاحها ، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل .[1]
- عدم الرضا الوظيفي
- تدنى مستوى الإنتاج و جودته
- الاستياء من جو العمل و تنخفض الروح المعنوية
- صعوبة التركيز على العمل و الوقوع في حوادث و إصابات العمل.[2]
- ارتفاع معدل الشكاوى و التظلمات
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور و تشويه المعلومات
- التسرب الوظيفي
- الشعور بالفشل و إهدار طاقات الأفراد العاملين .
- ضعف المنظمة وعدم قدرتها على تحيق أهدافها و رسالتها و إعاقة حركة التقدم و التنمية بالمنظمة .
- إعطاء انطباع سيء للجهات الأخرى عن سير العمل بالمنظمة .[3]

بإمكاننا القول بخصوص الآثار المترتبة من جراء ضغوطات العمل أنها تتراوح ما بين ما هو ايجابي و ما هو سلبي , لكن يبقي التأثير الإيجابي للضغوطات العمل نسبي نوعا ما و نادر الحدوث

[1] العطية ماجد , سلوك الفرد و الجماعة ط1, دار الشروق للنشر و التوزيع , مصر, 2003 ص 377

[2]. العميان محمود ،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ,ط1 , دار وائل للنشر و التوزيع , 2002 , ص 167

3 معن محمود عياصرة , مروان محمد بن احمد : إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل ,دار حامد للنشر و التوزيع , ط1 , عمان , ص 141

إلا في حالة دعم فرص الترقية أو في حالة المنافسة القوية بين أعضاء فريق العمل أو بان تكون تتضمن احتمال الربح . أما بخصوص الآثار السلبية فهو متوقع كرد فعلية طبيعة لهذه المشكلة التنظيمية و ما يمكن استنتاجه أنها تقف بين تأثيرها على الفرد في حد ذاته ,و أبرزها الشعور الدائم بالإحباط و اللامبالاة , أما فيما يخص الآثار على المنظمة فيمكن تلخيصها في تدني مستوى الإنتاج و غياب جودته .

سابعا: استراتيجية إدارة ضغوطات العمل

1/ **قياس ضغوطات العمل** : تواجه عملية قياس الضغوط صعوبة بالغة باختلاف المداخل التي يتبعها الباحثون في دراستها و يمكن الإشارة إلى بعض هذه الأساليب على النحو التالي :

2 / قياس إدراك الفرد للضغوط : و يتم من خلال السؤال المباشر عن مدى شعور الأفراد بالضغوطات و قد استخدم هذه الطريقة ببرك وريشارد عند دراسة الضغوط على الأطباء في كندا باستخدام عبارة ما درجة الضغط التي تسببها لك مهنة الطبيب و طلب من المبحوثين الإجابة عن العبارة في مقياس خماسي.[1]

3 / قياس مصادر الضغوطات : و قد قام كلب من كاهن و ولف وكون وسنوك و روزينسال بإعداد مقياس لمسببات الشعور بضغوط العمل يتكون من خمسة عشرة بندا ,وقد كان هذا المقياس بمثابة حجر الأساس للعديد من الدراسات .

1- الاحمدان حنان عبد الرحمان : ضغوط العمل لدى الأطباء , المصادر و الأعراض معهد الإدارة العامة , 2002 , ص 52

❖ **كيفية إدارة الضغوطات في منظمات الأعمال :**

1-**الأساليب التنظيمية :** و هم ما تستطيع المنظمة استخدامه من أساليب أو أدوات بغية تخفيض مستويات التوتر لجميع العاملين و تتمثل هذه الأساليب في :

أ-**تحسين المواءمة المهنية :** تستطيع أي منظمة تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين , حيث يكون هذا التحسن عن طريق رفع المستويات الملائمة للفرد لهنته من خلال أساليب أفضل في الاختبار و الانتقاء و التعيين .[1]

ب-**تحسين برامج التدريب العاملين و توجيههم :** بحيث يمكن أن تلجأ المؤسسات و الشركات إلى تحسين برامج التدريب العاملين الجدد الذين هم أكثر تعرضا للضغوطات و ذلك على اكتساب مهارات الاتصال الفعالة التي تساعدهم على التغلب على الكثير من المعوقات النفسية لاتصال و تجعلهم أكثر فهما للدور.

ج-**زيادة مشاركة العاملين في تقرير ما يخص وظائفهم :** أن إحسان الفرد بعدم قدرته على التحكم في وظيفته أو واجباته يمكن أن يكون مصدر لضغط كبير و بالتالي تستطيع المؤسسات التخفيف إلى حد كبير من هذا التوتر من خلال منح العاملين إحساسا بقدرتهم على التحكم في واجباتهم من خلال اشتراطهم في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل

د-**القضاء على أسلوب الإدارة باستخدام العقاب :** فبمجرد حدوث العقاب في مجال العمل يجعل الفرد يشعر بتوتر شديد جدا لذلك فان ما اتخذت أي مؤسسة خطوة لإزالة ما ليدها من تنظيمات أو لوائح يراها العاملون على أنها مهددة و عقابية فإنها مصدر كبير من مصادر الضغط يكون قد اختفى .

2 ضغوط العمل و استراتجيات التعامل معها , المجلة الاقتصادية , العدد 16 , المملكة العربية السعودية , الرياض , ص 5 , 2009 .

و –إزالة الظروف الضارة و الخطيرة من بيئة العمل : ينتج الضغط في بعض الوظائف من تعرض العاملين لأخطار كيميائية أو ميكانيكية ,أو درجات الحارة الشديدة , و لهذا فان إزالة مثل هذه الظروف أو الأشياء هو طريقة أخرى للتصدي للضغط على المستوى التنظيمي .

هـ– تحسين الاتصال داخل المؤسسة و تطويرها : العمل على تكوين علاقات العمل جيدة بين أعضاء الجماعة و توفير سبل التعاون بينهم الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية و الجسمية للفرد و بالتالي تخفيض حدة الضغط التي تواجهها .

خ –نظام الحوافز و تقيم الأداء : أن إحساس الفرد بان أداءه محل تقيم موضوعي عادل في المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليص ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته إلى حد كبير .[1]

2/**الاستراتجيات الفردية :** تشمل النشاطات الفردية التمارين الرياضية للتخلص من الضغط و التوتر , و من الممكن أن يكون عن طريق الاسترخاء البسيطة حتى لو كانت في شكل متابعة أنماط التنفس لدى الفرد فعالة في تخفيض وطأة الضغط , كما يمكن توجيه الضغط و التحكم فيه جزئيا بتنمية اهتمامات خارج محيط العمل مثل ممارسة الهوايات و النشاطات الخيرية و غيرها لتخفيف من حدة التوتر في الحياة اليومية .[2]

تعتبر استراتجيات إدارة ضغوطات العمل من أهم الخطوات التي يجب على المؤسسات التنظيمية أن تولها أهمية قصوى , خاصة في ظل الاحتمالات القصوى في التعرض لهذه الظاهرة التنظيمية و التي لا يمكن تجاوزها إلا من خلال وضع استراتجيات هي بمثابة حلول لمواجهة هذه المشكل . وقد اتفق

يوسف جمعة سيد : إدارة الضغوط , مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث الهندسية , جامعة القاهرة ط1 , 2007 , ص 48. [1]

1–مخاوفي اسعيد: ضغوطات العمل و علاقتها بالدافعية لانجاز و استراتجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط , رسالة ماجستير في علم النفس و علوم التربية , جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي الجزائر , 2014 , ص 45.

الكثير من العلماء على تقسيم هذه الاستراتجيات إلى نوعيان احدهما اتجه نحو الفرد و شخصية و أخر اتجه نحو حل الضغوطات في بيئة العمل .و التي كان التحفيز في مقدمة هذه الاستراتجيات .و لكن بجدر بالإدارة قبل أن تقوم بوضع الاستراتجيات أن تتخذ الخطوات اللازمة لتشخيص هذه الخطوات و معرفة أسبابها و مصادرها و أثارها على الفرد و المنظمة , و ينبغي أن تكون عملية التشخيص عملية مستمرة يستخدم فيها مختلف الأساليب العلمية من مقابلات و اختبارات و سجلات , وأن يقوم بها فريق من الاختصاصين في الطب و علم النفس ,و علم الاجتماع , و خبراء الإدارة و التنظيم .

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل و سعينا إلى الإلمام بها من الجانب النظري. و عليه يمكننا القول : إن ضغوط العمل حالة تنشأ عن ضعف الانسجام و عدم توافق الفر د وانسجامه في محيط عمله، تشري الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغط يف مكان العمل منها المصادر التنظيمية واليت من أهم مسبباتها غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، ظروف الحياة اليومية، العالقات داخل العمل، ومصادر أخرى متعلقة بشخصية الفرد غالبا ما كانت انعكاساتها سلبية على الفرد في حد ذاته و على المنظمة، من خلال الشعور الدائم بالإحباط و اللامبالاة وصعوبة تكيفه اجتماعيا ووظيفيا مما يؤدي إلى تسجيل الكثير من حالات الغياب والتأخر عن العمل، ورغم هذه المؤشرات فقد تواجه عملية قياس مستويات الضغوط صعوبة بالغة ومنه يمكن الإشارة إلى بعض أساليب القياس التي أشارت إليها بعض الدراسات يف قياس ضغوط العمل من خلال أعراضها وقد حظيت الأعراض الدالة على الضغوط باهتمام الباحثين ويعتقد أهنا من أهم ما يستدل به على وجود الضغوط.

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الأستاذ الجامعي و إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

تمهيد

أولا: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية

ثانيا: أسباب توظيف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

ثالثا: أهمية إستخدام الأستاذ الجامعي لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

رابعا: أثر إستخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

خامسا: معوقات إستخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية يعتبر غاية و اسلوب و وسيلة جديدة التي يسعى الأستاذ الجامعي إلى إستخدامها و ذلك من أجل تسهيل و تطوير المعارف و البحث العلمي.

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى أهم الوسائل التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية و أهميتها، و كذا معرفة الإيجابيات و مختلف السلبيات و المعوقات من إستخدامها في التعليم الجامعي.

أولا: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية:

هناك مجموعة من الوسائل المختلفة و المتنوعة التي يستخدمها الاستاذ الجامعي في إطار العملية التعليمية و من بين أهمها نذكر:

1- الكمبيوتر التعليمي (الحاسب الآلي):

يعد الحاسب الآلي computer أحد الأجهزة الإلكترونية المؤلفة من نوعين من المكونات الصلبة و البرمجيو و التي لديها القدرة على الإحتفاظ بكميات هائلة من البيانات و معالجتها و إسترجاعها، حيث يقوم هذا الجهاز بتنفيذ الأوامر و المعلومات المعطاة له[1].

إن إنتشار إستخدام الحاسوب بشكل واسع في السنوات الأخيرة شمل بعض المجالات في التعليم على الرغم أنه اصبح من الصعب الإستغناء عنه في المجال العلمي أو التجاري أو الصناعي ، خاصة في مجال التعليم ، حيث أنه يمكن من حفظ البيانات الخاصة بالطلبة ، كما يساهم في تنظيم المكتبات لحصر إحتياجاتها فيما يخص الكتب و المراجع المختلفة، كما أن الأستاذ الجامعي يستخدم الحاسب الآلي لعرض الأفلام التعليمية و الشرائح المدعمة للمحاضرات و الإستفادة منه لتقديم خبرات تعليمية للطالب بطريقة تخرج الطالب و الاستاذ من الروتين القديم في الإلقاء ، كما يساعد على التفاعل و تحسين مستوى الطالب و إدراكه أن التعلم عملية ديناميكية نشطة[2].

---

[1] سوزان ، تعريف الحاسب الآلي و مكوناته ، http://www.menatech.net أطلع عليه بتاريخ : 22.05.2023 على الساعة 21:00

[2] التيجاني بن الطاهر ، باهي سلامي ، الحاسوب و التعليم الجامعي ، الأهمية و أساسيات الإستخدام كأحد الوسائط التعليمية ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، عدد خاص بالحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي http://despace.UNIV.ouargle.dz

2- الأنترنت:

تعتبر الأنترنت أحد التقنيات التي يمكن إستخدامها في التعليم العام بصفة عامة ، فهي شبكة ضخمة من أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة ببعضها و المنتشرة حول العالم.

إن الأنترنت سوق تلعب دورا كبيرا في تغيير الطريقة التعليمية المتعارف عليها في الوقت الحاضر ، و بخاصة في التعليم الجامعي ، فعلى سبيل المثال، عن طريق الفيديو التفاعلي لن يحتاج الأستاذ الجامعي مستقبلا أن يقف أمام الطلاب لإلقاء محاضراته ، و لا يحتاج الطالب أن يذهب للجامعة كما أن الاستاذ الجامعي تصبح وظيفته بمثابة الموجه و المرشد و ليس الملقي و الملقن ، كما يطور مهاراته و مهارات الطلاب عن طريق إستخدام الحاسوب و لا يصبح مقيدا بساعات الدراسات ، فقط يمكنه وضع المادة العلمية عبر الأنترنت و يستطيع الطلاب الحصول عليها في أي وقت و مكان[1].

3- جهاز العرض Datashow :

هو عبارة عن جهاز يتم توصيله بالكمبيوتر أو أجهزة الفيديو. يقوم بعرض و تكبير صورة العرض على شاشة العرض الكبيرة يساعد في إظهار تفاصيل الصورة المعروضة و خاصة إذا كان هناك عدد كبير يشاهد العرض[2] .

إن تحضير الدروس من قبل المعلم كتصميمها و إنتاجها له فوائد وظيفية ، و تزيد من ثقة المعلم بنفسه، كما تخرجه عن أسلوب المحاضرة في التدريس إلى الإبداع و الإبتكار و المبادرة في تغيير

[1] أحمد إبراهيم منصور ، تكنولوجيا التعليم ، ط1، الجنادرية للنشر و التوزيع ، الأردن، 2015، ص-ص 100-151.

[2] مرجع إلكتروني : http://3dcitymax.blogspot.com أطلع عليه بتاريخ 25.05.2023 على الساعة 21:15

اساليب التدريس ، كما يساعد الأستاذعلى إعداد المادة التعليمية مسبقا. و تجعله أكثر إتقانا لعمله و يوفر ذلك عليه الوقت و الجهد و يحقق نتائج مرضية[1].

4- جهاز الفيديو:

هو جهاز سمعي و بصري يعرض المواد المسجلة في أي وقت متفاوتة حسب رغبة الشخص المستفيد. كانت بداية إستخدام الفيديو في مجال التعليم في أوائل الستينات عندما إستخدم الفيديو في التعليم المصغر و تدريب المعلمين. أما اليوم أصبح جهاز الفيديو من الأجهزة المستخدمة في تقنيات التعليم لما له من صفات عديدة إلى جانب قدرته على عرض الصوت و الصورة و الحركة، يمتاز بصفة الحفظ و التخزين للمعلومات الصوتية و الحركية[2].

إن إختيار محتوى جهاز الفيديو المناسب حسب المنهج الدراسي يساهم في تحسين التعلم في الجامعة، حيث أن الاستاذ الجامعي يختار محتوى هذا الفيديو بما يتناسب مع محتوى المحاضرة بهذه الطريقة يزيد التفاعل بين الطلبة و يعزز مهارات و خبرات الأستاذ و الطالب في آن واحد.

[1] غالب عبد المعطي الفريجات، مدخل إلى تكنولوجيا التعليم ، دار الكنوز المعروفة للنشر و التوزيع، دط، عمان ، 2014، ص 143.

[2] ما هو جهاز الفيديو ، منتديات ستارتيمز ، (علوم و معلومات عامة) ، نشر يوم 2008/12/26 على الساعة 23:54 ، على الرابط http://www.startimes.com ، أطلع عليه بتاريخ 25.05.2023 على الساعة 22:15.

5- المنصات التعليمية:

هي منظومة برمجية تعليمية تفاعلية متكاملة متعددة المصادر على شبكة الأنترنت لتقديم المقررات الدراسية و البرامج التعليمية و الانشطة التربوية و مصادر التعلم الإلكتروني للمتعلمين في أي وقت و في أي مكان بشكل متزامن أو غير متزامن بإستخدام أدوات تكنولوجيا التعليم و المعلومات و الإتصال بصورة تمكن المعلم من تقويم المتعلم[1].

إن الغاية في البحث عن افضل الوسائل التي تساهم في تشكيل بيئة تعليمية ناجحة ألحت إلى البحث عن ما يسمى المنصات الإلكترونية التعليمية ن مما ساهم في مواكبة مختلف التطورات في هذا المجال من جهة ، و من جهة أخرى أدى ذلك إلى تطوير منظومة التعليم العالي و تسهيل و تدعيم أداء الأستاذ الجامعي إلى الأحسن من خلال ما تحمله هذه المنصات من منافع و مميزات .

هي عبارة عن مواقع داخل شبكات الويب قائمة على التكنولوجيا و شبكة الأنترنت يتم من خلالها ممارسة العملية عبر الفصول الإفتراضية و التي تسهل على المعلم تقديم المحتوى التعليمي و تسمح للمتعلم من المشاركة الفعالة و التفاعل مع الأنشطة المقدمة من خلال هذه المنصات ، و كذا تسليم الاعمال و دخول الإختبارات سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة[2].

[1] واقع إستخدام المنصات التعليمية لدى طلبة الماجستير في جامعة إب ، كلية التربية في جامعة إب ، 2021م، http://www.oercommons.org أطلع عليه بتاريخ : 25.05.2023 على الساعة 22:30 .

[2] المرجع نفسه .

ثانيا: أسباب توظيف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجامعات .

لم تعد الجامعة تقتصر في أهدافها على إجراء البحوث و تأهيل المتخصصين في مجالات مختلفة ، و إنما تعددت أهدافها إلى الإهتمام بالتعليم المستمر و تقديم خدماتها للمجتمع من خلال توظيفها للوسائل التكنولوجية الحديثة في العملية التعليمية و يرجع ذلك لعدة أسباب منها:

- تطوير التعليم العالي:

إن الحديث عن تطوير التعليم العالي ذو أبعاد كثيرة ، فهو ينطوي على الرغبة في إرساء دعائم و قواعد التطور و التجديد و كل هذا بسبب التغيرات الجذرية التي لحقت بالنظم في شتى المجالات ، حيث إرتبط التعليم العالي بالإهتمامات و الحاجات اليومية مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات و كيفية توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل.

- كفاءة و فعالية نظام التعيم العالي:

و المقصود مدى ملائمة نظام التعليم العالي للأهداف التعليمية ، و تقاس هذه الفعالية و المردودية بمدى قدرة النظم المتبعة على إدماج المتخرجين في عالم الشغل.

- تطوير طرق و أساليب العمل:

و هو يستدعي ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة و خبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقنيات في إدارة هذه الأساليب[1].

[1] بوران سمية و رحماني ليلى، واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجامعة الجزائرية و سبل تفعيلها، المركز الجامعي نور البشري بالبيض ، العدد 08، 2021، ص 217.

ثالثا: أهمية إستخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

ترجع أهمية إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التعليم الجامعي إلى مجموعة الفوائد التي تقدمها ، خاصة بالنسبة للأستاذ، فمن خلالها يصبح الطالب أكثر تجاوبا و فهما، و تسهل عملية النقل للمعلومات و المعارف ، فهي تعد عاملا رئيسيا في إضفاء الحيوية على بيئة التعلم[1] ، و يمكن إدراج أهمية هذه الوسائل في مايلي:

- إثراء التعليم: تلعب وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال دورا جوهريا في إثراء التعليم من خلال إضافة أبعاد و مؤثرات خاصة و برامج متميزة ، كذلك من ناحية توسيع خبرات الاستاذ و معارفه ، و تمكنه من زيادة القيمة العلمية لمحتوى تعليمه ، كما تمكن هذه الوسائل من تخطي الحدود الجغرافية .
- إقتصادية التعليم: و يعني ذلك جعل عملية التعليم إقتصادية من خلال زيادة نسبة التعلم ، فالأهمية من هذه الوسائل و تحقيق أهداف بمستوى فعال من حيث المضمون و المصدر و التكلفة و الجهد[2].
- إن إستخدام الأستاذ الجامعي لهذه الوسائل في العملية التعليمية ، يساهم في أداءه لعمله بصفة أفضل من الأساليب التقليدية من حيث تنوع المصادر و زيادة المعارف و كذا إختصار الوقت و الجهد عليه، كما يزيد ذلك من عنصر التفاعل الإيجابي حول المعارف المختلفة ،

[1] خالد الأنصاري : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في التعليم و التعلم ، منصة المنهل الإلكترونية ، متاح على الرابط http://platform.almanhal.com ، أطلع عليه بتاريخ : 26.05.2023 على الساعة : 15:00 .

[2] إبراهيم عمر يحياوي : تأثير تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على العملية التعليمية في الجزائر ، اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن ، 2019، ص 92.

مما يجعل ذلك الاستاذ يؤدي مهاما أخرى من توجيه و إرشاد و إنتاج مختلف المضامين التعليمية بإستخدام هذه الوسائل ، بذلك تمكنه هذه الوسائل من اداء مهامه بأفضل الطرق و أسهلها.

رابعا: أثر إستخدام الاستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية:

- ❖ تحسين عمليتي التعليم و التعلم و زيادة فاعليتها، فتكنولوجيا المعلومات و الإتصال تساهم في حل مشكلات إزدحام الفصول الدراسية و قاعات المحاضرات و مواجهة النقص الحاصل في عدد المعلمين المؤهلين.
- ❖ مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين ، و قد ترك إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بصماته على طرائق التعليم و أنماطه ، فظهرت أنماطا جديدة في التعليم لم تكن معروفة من قبل، كالتعليم المفتوح ، و التعليم عن بعد و التعلم الإلكتروني ، الجامعات المفتوحة، الجامعات الإفتراضية و المدارس الإلكترونية. هذا ما أتاح أمام الأستاذ الجامعي خيارات عديدة و سبل كثيرة تزيد من فعالية التعليم و كذا تزيح عنه الكثير من الأعباء.
- ❖ فرضت التكنولوجيا أثرها على الأستاذ ، فأصبح مسيرا للعملية التعليمية و معينا للطالب على التعلم، و أخذ المعلم ينظر إلى دوره على أنه مساعد للطالب على التعلم و مشجعه على ذلك بحيث يكشف عن طاقاته و قدراته و غرس ثقته بنفسه ، و بأنه قادر على التعلم و توجيهه ليعتمد على نفسه أكثر[1].

[1] أمال باديجة ، سعاد خرفي ، واقع إستخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية، مرجع سابق ، ص 43.

- يلعب إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية دورا هاما بالنسبة للاستاذ ، حيث أنها تبرز دورا كبيرا للأستاذ و تتيح له الفرصة في زيادة خيراته أكثر و تكسبه معارف أكثر ، و طرق أكثر لإنتاج معارف متنوعة تفيد الطالب في تعليمه و تعين الاستاذ في العديد من النواحي.

خامسا: معوقات إستخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية.

إن لإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مجموعة من الفوائد لا تعد و لا تحصى ، لكن مع وجود مجموعة من المعوقات يصبح إستخدامها يشكل عائقا بالنسبة للأستاذ ، و من معوقات إستخدام الوسائل مايلي:

1. المعوقات المادية: إن نقص التجهيزات و وجود صعوبات في توفير هذه الوسائل تؤدي إلى وجود صعوبة لتحويل التقنية من فكرة إلى إنتاج. و ذلك يحتاج إلى إنفاق ، و بالتالي عدم الإنفاق على هذه الغاية يشكل عائقا لأن الجانب المادي هو الممول الرئيسي لنجاح إستخدام هذه الوسائل .
2. المعوقات البشرية : المعلمون و الطلبة هم الطرفان المكملان للتقنية الجديدة (وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال) ،فالطالب يتعامل معها بسهولة .
3. المعوقات الفنية : إنخفاض مستوى مهارة الأستاذ في إستخدام هذه الوسائل، و عدم توافر الكفاءات الفنية و قلة الدورات التدريبية المتخصصة .
4. المعوقات التربوية : تتمثل بسيادة النظرة التقليدية على الحديثة للموقف التعليمي ، و عدم الميل لتغيير طريقة التدريس ، حيث يمكن أن يكون من الصعب تغيير الطريقة التي يتعلم بها

الطلبة و من الصعب جعل المعلمين يدركون الاشكال الجديدة للتعليم التي نتجت عن إستخدام تكنولوجيا التعليم[1].

يمكن أن يعتبر بعض الاساتذة أن دخول هذه التكنولوجيات في أساليب التعليم بمثابة عائق في العملية التعليمية كونهم إعتادوا على الطرق التقليدية التي تعتمد أساسا الإلقاء ، كما أنهم يعتبرون هذه الوسائل تحد من نسبة التفاعل مع الطلبة و الإستيعاب ضعيف بإستخدام هذه الوسائل ، و بالتالي تكون دافعية الأساتذة نحو هذه الخطوة قليلة جدا.

5. معوقات إدارية: يقصد بها إزدحام جدول المعلم و كثرة الأعباء الملقاة على عاتق الموجهين ، و متابعة إستخدام المعلم للوسائل لا تخرج عن كونها مجرد سؤال يوجه ضيق وقت المعلم لزيادة الأعباء المطلوبة منه، و تصميم برنامج تكنولوجيا التعليم بلغة أجنبية لا يجيدها المعلم ، و عدم تناسب الوسائط مع المفردات الدراسية[2] ، كما أن عدم إستعاب المؤسسات الجامعية هذا النمط من التعليم و ضعف الوعي للتخطيط حول دمجها دمجا ملائما يتناسب معها[3].

إن قلة الخبرات و المهارات لدى الاساتذة حول إستخدام هذه الوسائل التكنولوجية في التعليم قد تسبب عائقا أمام نجاح هذه الخطوة ، بذلك يتطلب إعداد البرامج التعليمية لهم وقتا طويلا، مما يزيد ذلك من مهامه و ضغوط العمل عليه.

---

[1] يوسف جابر علاونة و آخرون، التعليم الإلكتروني و تحدياته المعاصرة، اليازوري للنسر و التوزيع، الاردن ، 2022، ص 23 .

[2] المرجع نفسه ، ص 24.

[3] أحمد السيد كردي ، معوقات إستخدام تقنية المعلومات في الإدارة المدرسية ، طريق التفوق و النجاح ، (تنمية الإدارة المدرسية) ، متاح على الرابط https://kenanonline.com أطلع عليه بتاريخ 26.05.2023 على الساعة 16:00 .

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لها أهمية و دور كبير في المؤسسة الجامعية، و خصة بالنسبة للاستاذ الجامعي الذي يستخدم هذه الوسائل بهدف تحقيق مجموعة من الغايات.

و بالرغم من أهمية هذه الوسائل بالنسبة للاستاذ، فإن لها مجموعة من السلبيات التي قد تعيق العملية التعليمية ، مما تظهر العديد من الصعوبات التي قد تشكل مجموعة من الضغوطات للأستاذ الجامعي.

الفصل الخامس

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية و الميدانية للدراسة

تمهيد

أولا: مجالات الدراسة

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة

ثالثا: مجتمع الدراسة

رابعا: أدوات جمع البيانات

خامسا: تفريغ و تحليل البيانات الميدانية

سادسا: نتائج الدراسة

سابعا: توصيات الدراسة

تمهيد:

بعدما تطرقنا للجانب النظري الخاص بموضوع دراستنا و الذي يمثل الأرضية التي ترتكز عليها هذه الدراسة ، حيث حاولنا أن نلم بالموضوع بشكل شامل.

نتطرق في هذا الفصل إلى مجموعة الإجراءات المنهجية الخاصة بهذه الدراسة ، و التي تعتبر من أهم المراحل التي يتضمنها البحث العلمي، و التي تحدد المسار الذي نسلكه للوصول إلى نتائج علمية موضوعية، و بالتالي سوف نعرض أهم الإجراءات المنهجية التي إعتمدنا عليها بداية من مجالات الدراسة ، المنهج المستخدم في الدراسة، وصف مجتمع الدراسة، تحديد وسائل جمع البيانات، و أخيرا الخطوات التي تتبعناها لبناء إستبيان الدراسة.

أولا: مجالات الدراسة

تستدعي كل دراسة ميدانية وضع حدود و مجالات الدراسة.

1- المجال المكاني للدراسة:

تم إنشاء كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية بجامعة الشادلي بن جديد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 242/12 بتاريخ 04 جوان 2012، و تحتوي الكلية على مسالك للتكوين في الطور الأول لنيل شهادة الليسانس في 06 سداسيات، و يضم كل سداسي على عدة وحدات تعليمية أساسية و أخرى إستكشافية و كل وحدة بها مجموعة من المواد التعليمية و المقاييس و الأنشطة ، و تتجسد هذه الوحدات في الوحدات التعليمية الأساسية ، وحدات تعليمية منهجية إستكشافية ، أفقية.

و عليه تمر مرحلة الدراسة الجامعية بعد مرحلة الليسانس تنتقل إلى مرحلة الماستر ، علم إجتماع تنظيم و عمل، علم إجتماع الإتصال، على أن تكون تخصصات أخرى في المستقبل على مستوى الجامعة إن شاء الله.

أجريت هذه الدراسة بجامعة الشادلي بن جديد الطارف ، بكلية العلوم الإجتماعية.

2- المجال الزماني للدراسة:

لقد بدأ الإهتمام بموضوع هذه الدراسة منذ السداسي الأول للموسم الجامعي 2023/2022 للسنة الثانية ماستر علم إجتماع تنظيم و عمل ، حيث تم إختيار كلية العلوم الإجتماعية لجامعة الشادلي بن جديد – الطارف .

بدأ تحضير الجانب النظري للدراسة منذ بداية شهر ديسمبر 2022 إلى غاية بداية شهر فيفري 2023 ، ثم قمنا بدراسة إستطلاعية في شهر مارس 2023 ، و تم أخذ كل المعلومات الخاصة بالكلية يوم 28 مارس 2023 .

أما فيما يخص الإستبيان ، بدأنا في توزيعه على اساتذة الكلية بداية من يوم 26 أفريل 2023 إلى غاية 03 ماي 2023 ، و تم إستلام المذكرة في شكلها النهائي في أواخر ماي 2023.

كخلاصة عامة عن المجال الزماني لهذه الدراسة فقد بدأت منذ شهر ديسمبر 2022 إلى غاية شهر ماي 2023.

3- المجال البشري للدراسة:

يتمثل المجال البشري للدراسة أنه مجتمع البحث و الافراد المكونين له ، حيث يمثل مجتمع دراستنا أساتذة كلية العلوم الإجتماعية و عددهم الإجمالي 46 أستاذا.

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة

من أهم الخطوات التي يتبعها الباحث في بحثه هو إستخدام منهج يتناسب و دراسته ، حيث أن طبيعة الموضوع هو ما يحدد نوع المنهج الذي يستخدمه ، و لقد إعتمدنا على منهج علمي تسير وفقه هذه الدراسة.

*إن المنهج هو الدراسة الفكرية الواعية للمناهج المختلفة التي تطبق في مختلف العلوم، و هو عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجته لموضوع ما إلى أن يصل إلى الحقائق حول موضوعه[1].

إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر العلمية من خلال تحليل البيانات و تفسيرها و من ثم التوصل إلى نتائج عامة حول الموضوع.

يعتبر المنهج الوصفي الطريقة المنتظمة التي تستخدم لدراسة حقائق معينة متعلقة بظاهرة أو موقف ما بهدف إكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة و العلاقات التي ترتبط بها ، و كشف الجوانب التي تحكمها[2] ، حيث يعتبر من المناهج الاساسية التي تستخدم في البحوث الإجتماعية، و يعتمد على دراسة الواقع كما يوجد في الميدان ، و يتم وصفها وصفا حقيقيا ، و يعبر عنها تعبيرا كيفيا أو كميا[3]، و هو ما يتلائم و موضوعنا الهادف للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تخفيف ضغوط العمل على الاستاذ الجامعي.

ثالثا: مجتمع الدراسة

تصطحب البحوث الإجتماعية دراسة شاملة لكثير من المفردات التي تدخل في إطار البحث ، حيث يكتفي الباحث بعدد من المفردات ، و ذلك وفقا للوقت و الجهد و الإمكانيات الخاصة به، و يقوم بدراسة هذه الحالات ليتمكن من تعميم صفاتها عن المجتمع الكبير ، و تعرف بطريقة المسح الشامل.

[1] محمود أحمد درويش ، مناهج البحث في العلوم الإنسانية ، ط1، مؤسسة الأمة العربية للنشر و التوزيع ، مصر ، 2018 ، ص 17.

[2] بلقاسم سلاطنية ، حسان الجيلاني، المناهج الاساسية في البحوث الإجتماعية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط1، مصر ، 2012، ص 133.

[3] محمود أحمد درويش ، مرجع سابق ، ص 71.

*يعتبر المشح الشامل هو شمول كل أفراد المجتمع الإحصائي محل البحث و الدراسة ، و يتميز بالدقة و الإتقان لأنه لا يستثني اي مفردة من مفردات الدراسة[1].

إعتمدنا في هذه الدراسة على طريقة المسح الشامل ، حيث أننا شملنا جميع المفردات التي تشكل الاساتذة في كلية العلوم الإجتماعية لجامعة الشادلي بن جديد دون ترك اي مفردة.

كما ان عدد الاساتذة لكلية العلوم الإجتماعية محدود بـ 46 استاذا ، فقد قصدنا الإحاطة بهم و حصر جميع الأساتذة في دراستنا المتمحورة حول دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي.

رابعا: أدوات جمع البيانات

إن الوصول إلى هذه المعلومات حول موضوع ما يتطلب الحصول على مجموعة من البيانات الخاصة بهذه الدراسة ، و التي يتم جمعها بطريقة ممنهجة من افراد عينة البحث ، و ذلك بالإعتماد على مجموعة من الأدوات و الاساليب الهامة لهذه الخطوة ، و التي تمكن من الحصول على جميع المعطيات المتعلقة بالبحث ، و يتم إختيار هذه الأدوات وفقا لطبيعة موضوع الدراسة ، و كذا طبيعة البيانات المراد جمعها.

تعتبر هذه الأدوات مجموعة الإختيارات و المقاييس و الوسائل الآلية و المكتوبة و الشفوية التي يتم توظيفها في قياس عوامل البحث أو جمع بياناتها المطلوبة[2]، يعني أن هذه الأدوات تساعد الباحث للحصول على أهم المعلومات الملمة بجوانب الظاهرة المدروسة للتوصل إلى نتائج دقيقة .

[1] يحي سعد : المسح الشامل و المسح بالعينة في البحث العلمي، شركة دراسة للإستشارات و الدراسات و الترجمة ، 2021، https://idrasah.com ، التاريخ 01.05.2023 على الساعة 16:05

[2] محمد زيان حمدان، نظام البحث العلمي ، دار التربية الحديثة ، 2015، ص 162.

1.**الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من الطرق التي تستخدم لجمع البيانات من خلال الإعتماد على العين المجردة لملاحظة مختلف المواقف ، و تعتبر من ادق الوسائل المستخدمة لجمع البيانات[1].

إعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة المنظمة، و هي الملاحظة التي تخضع لدرجة من الضبط العلمي بالنسبة للملاحظ و السلوك، و يحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمان و المكان ، و يستعان فيها بالوسائل السمعية و البصرية[2] .

لقد إكتفينا بملاحظة سيرورة دورة تكوينية خاصة بأساتذة المقاييس الأفقية لكلية العلوم الإجتماعية . تم الإعتماد على الملاحظة للتعرف على مدى تحكم الأساتذة المكلفون بوضع الدروس الأفقية عبر المنصة مزامنة مع إلزام الوزارة الوصية على الإعتماد عليها خاصة في هذه المقاييس.

من خلال الملاحظة المطبقة على أساتذة المقاييس الأفقية لكلية العلوم الإجتماعية ، و الذي يبلغ عددهم 05 أساتذة لمقياس اللغة الإنجليزية ، و تعتبر هذه الدورة واحدة من مجموعة من الدورات التي قامت بها الكلية سعيا للتعرف على مدى تحكم أساتذة الدروس الافقية بوضع الدروس عبر منصة موودل، و كيفية هيكلة الدروس عبرها. حيث ألزمت الوزارة الوصية على الإعتماد عليها خاصة في هذه المقاييس .

أثبتت بعض الملاحظات أن الإمكانيات منعدمة في الكلية ، حيث أن الاساتذة يجلبون حواسيب خاصة بهم.

–الدورة تشرف عليها أستاذة مكلفة بتنظيمها وفق برنامج منظم و مهيكل لتقديم محتوى هذه الدورة بشكل نظري ثم تطبيقي.

[1] محمد جاسم العبيدي ، آلاء محمد لعبيدي ، طرق البحث العلمي ، دار المنهل للنشر ، عمان ، 2010 ، ص 126.

[2] مرجع إلكتروني https://psyco-dz.info أطلع عليه بتاريخ 2023/05/21 على الساعة 23:00

– قلة التفاعل بين الاساتذة حول ما تقدم حول هيكلة الدرس عبر منصة مووودل ما بين نقص المهارات و الخبرات لهم.

سعت الوزارة الوصية في الجامعة لتكييف التعليم الإلكتروني ضمن النظام التعليمي في الجامعة و كدعامة للتدريس الحضوري و تعتبر أداة فعالة تسهل العملية التعليمية على الإنسان و تزيد من آدائه، إلا أن ما تم ملاحظته أن الإعتماد عليها أمر صعب كون الإمكانيات و التجهيزات لا توجد ، كما أن الاساتذة معظمهم وجذوا صعوبات في القدرة على إعداد الدروس عبر المنصة ، هذا ما يبين أن هذه الخطوة تشكل مجموعة من الصعوبات على الاساتذة و مازالت تحتاج وقتا و مجهودات و تخطيط أكثر لنتمكن من تحقيق الغاية التي تسعى إليها الوزارة.

2. **الإستمارة:** هي أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد ، و هي عبارة عن نموذج يحتوي عددا من الاسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها[1] تتم صياغة أسئلة الإستبيان من طرف الباحث للحصول على إجابات علمية لتحقيق أهداف يحددها الباحث في دراسته ، توفر الإستبانة على الباحث الوقت و الجهد ، و يمكن صياغتها وفقا للأشكال التالية[2]:

أ– **الإستبيان المغلق** : و هو النوع الذي تكون أسئلته مغلقة و محددة من طرف الباحث و يجيب عنها المبحوث بـ : نعم ، لا، دائما ، أحيانا ، نادرا ....

ب– **الإستبيان المفتوح** : و هو النوع الذي يعطي حرية للمبحوث للتعبير عن رايه حول موضوع أو ظاهرة مما يعطي أكثر معلومات حول اسباب و عوامل الظاهرة . لقد قمنا بتصميم إستمارة الإستبيان

[1] علي فلاح الزعبي : محمود حسين الوادي ، اساليب البحث العلمي، المنهال للنشر ، 2011، ص 205.

[2] علي أحمد خضر المعماري، إعادة تشكيل العالم، قراءة في المفاهيم و المصطلحات الإعلامية المعاصرة، شركة دار الأكاديميون للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2020 ، ص 170.

الخاص بدراستنا بالإعتماد على كلا النوعين من الأسئلة ، هادفين للحصول على أدق النتائج حول دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي.

كذلك تم الإعتماد على نمط الأسئلة النصف مفتوحة ، لتكون الإجابات أكثر دقة و هو موضوعية ، و تم ضبط أسئلة الإستبيان بطريقة تمس كل مؤشرات التساؤلات المقدمة في الدراسة، حيث تضمنت 30 سؤالا ، و من ناحية المضمون ، فقد ضمنت أسئلة خاصة بالمحاور المدروسة و التي جاءت كالآتي:

المحور الاول: يضم اسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية و عددها 03 أسئلة .

المحور الثاني: يضم اسئلة حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إستخداماتها من طرف الاستاذ الجامعي و يحتوي على 10 اسئلة.

المحور الثالث: يشمل أسئلة حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في زيادة مستوى الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي ، و يضم 07 اسئلة.

المحور الرابع: يضم اسئلة حول مساهمة المنصات الإلكترونية المتبناة من طرف الجامعة في تخفيف أعباء العمل على الاستاذ الجامعي ، و يشمل 10 أسئلة.

أما التحكيم ، فقد قمنا بعرض الإستمارة على 02 اساتذة من أجل تقييمها من الناحية المنهجية و من ناحية المضمون و إعطاء أرائهم و إنتقاداتهم و وجهات نظرهم فيما يخص الاسئلة الخاصة بالإستمارة و طبيعة ترتيبها و ثم الإستفادة من آرائهم و تعديل بعض النقاط فيها.

عدد الإستمارات الموزعة	**46**
عدد الإستمارات الضائعة	**11**
عدد الإستمارات المعتمدة	**35**

3.**السجلات و الوثائق** : تعتبر السجلات و الوثائق من الأدوات المهمة الت يعتمد عليها الباحث في عملية جمع البيانات حول الموضوع.

تعتبر وسيط يحمل بيانات عامة أو خاصة يجري تداوله خلال العمل العام خدمة لهذا العمل. و يرجع إليه لطلب معلومات معينة، و يبقى عليها لما تحمله من قيمة أولية أو ثانوية في عمله[1]. كما لها أهمية كذلك في إختصار الوقت و الجهد على الباحث للحصول على معلومات كثيرة في وقت معين دون عناء ، و من بين الوثائق التي إعتمدنا عليها في البحث هي:

- بيانات تعريفية لمجال لدراسة.
- بيانات حول البناء التنظيمي لكلية العلوم الإجتماعية.
- بيانات حول المجال التاريخي للجامعة و تأسيسها.

و إستفدنا منها فيما يلي:

- معرفة العدد الكلي لأساتذة كلية العلوم الإجتماعية
- معرفة الهيكل التنظيمي للجامعة و الكلية
- معرفة الجانب التاريخي لكلية العلوم الإجتماعية.

[1] اشرف عيد المحسن الشريف، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية، ط1، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2011، ص 29.

خامسا: تفريغ و تحليل البيانات الميدانية.

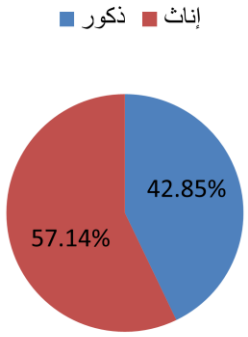
تكملة لخطوات الدراسة في جانبها الميداني ، و من خلال ما طرحناه سوف سوف نتطرق إلى عرض البيانات الميدانية للدراسة في جداول إحصائية ، عرضا كميا ، ثم التعليق عليها إحصائيا ، و في الأخير سوف يتم تحليلها سوسيولوجيا ، حسب طبيعة موضوع الدراسة وصولا إلى النتائج العامة للدراسة

تفريغ و تحليل البيانات الميدانية

1- البيانات الشخصية :

1.جدول رقم 01: يوضح أفراد العينة حسب متغير الجنس

الفئات	التكرارات	النسبة %
ذكر	15	% 42.85
أنثى	20	% 57.14
المجموع	35	% 100



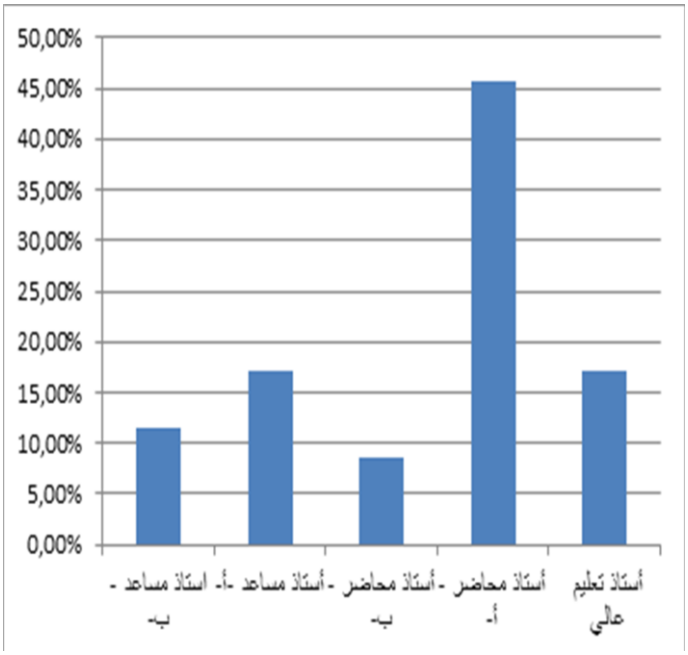
الشكل رقم 02: يبين أفراد العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01: أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور، حيث بلغت نسبتهم 57.14 %في حين أن نسبة الذكور 42.85 % .

و هذا راجع لأن تركيبة المجتمع الجزائري يغلب عليها الطابع الأنوثي ، كما أن التطور الحاصل في جميع المجالات شكل نوعا من الإنفتاح الإجتماعي الذي جعل المرأة تطمح للإستقلالية و تحقيق ذاتها الإجتماعية ذلك ما جعلها تكتسح ميدان الشغل.

2.جدول رقم 02: يمثل أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية.

الفئات	التكرارات	النسبة %
أستاذ مساعد–ب–	04	% 11.42
أستاذ مساعد–أ –	06	% 17.14
استاذ محاضر –ب–	03	% 08.57
استاذ محاضر –أ–	16	% 45.71
أستاذ تعليم عالي	06	% 17.14
المجموع	35	% 100



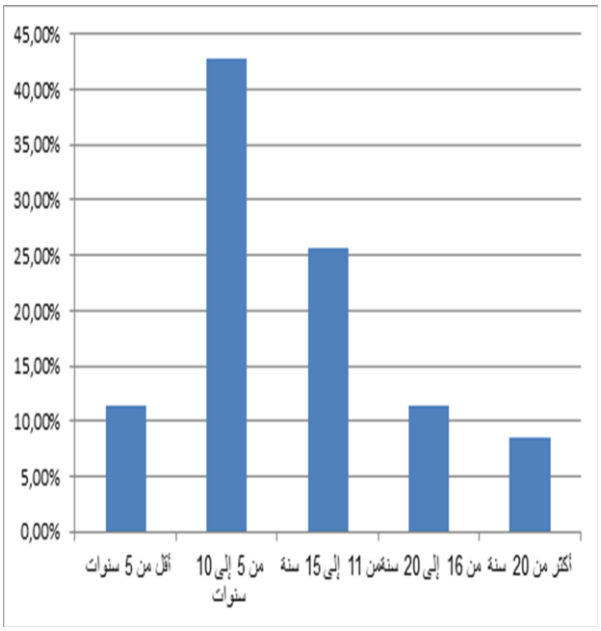
الشكل رقم 03: يوضح أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

*لاحظ من خلال الجدول رقم 02 أن نسبة الاساتذة المحاضرين –أ– هي الاعلى من بين الرتب العلمية للاساتذة و تقدر بـ 45.71 % تليها نسبة اساتذة التعليم العالي و كذا استاذ مساعد أ بنسبة 17.14 % ، بعدها استاذ مساعد ب بلغت نسبتهم 11.42 % ، و بالنسبة للرتبة العلمية الأخيرة فكانت الاستاذ محاضر ب، بلغت نسبتهم 08.57 .%

سيطرت رتبة أستاذ محاضر–أ– على كلية العلوم الإجتماعية ، هذا ما يبين تنوع المستويات العلمية لأساتذة كلية العلوم الإجتماعية، و كذا وجود مستوى علمي جيد بـ 45.71 % منهم، و يحملون هذه الدرجة . كما أن التعليم الجامعي يتطلب مراحل معنية ترتبط بالإنتاج العلمي للأستاذ ، كما أن معظم الاساتذة يملكون خبرة معتبرة تتوافق و الدرجة العلمية و التي تتماشى مع السلم الزمني المطلوب لتحقيق هذه الدرجة العلمية (أستاذ محاضر أ) .

3.جدول رقم 03: يبين أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الفئات	التكرارات	النسبة %
أقل من 5 سنوات	04	% 11.42
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	% 42.85
من 11 إلى 15 سنوات	09	% 25.71
من 16 إلى 20 سنة	04	% 11.42
أكثر من 20 سنة	03	% 08.57
المجموع	35	% 100



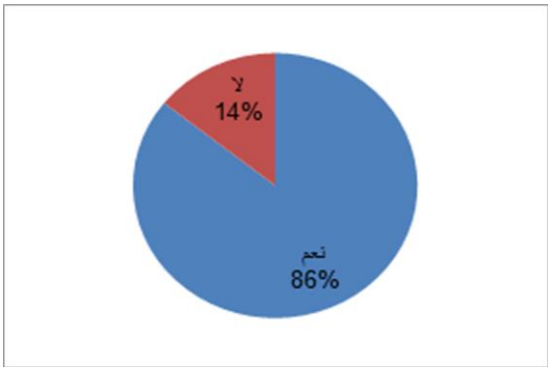
الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

*نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 بأن نسبة الأساتذة الذين دامت خبرتهم المهنية من 05 إلى 10 سنوات، بلغت نسبتهم 42.55 % و هي تمثل أعلى نسبة تليها مباشرة نسبة الأساتذة الذين دامت خبرتهم من 11 إلى 15 سنة، بعدها تأتي نسبة الأساتذة الذين خبرتهم دامت أقل من 05 سنوات و كذلك من 16 إلى 20 سنة و المقدرة بـ 11.42 % . أما بالنسبة للفئة الأخيرة، في تمثل الخبرة المهنية التي دامت أكثر من 20 سنة و بلغت نسبتها 8.57 %، و هذا ما يبين أن أساتذة كلية العلوم الإجتماعية يمتلكون خبرة جيدة مما يساهم ذلك في رفع مردودية المؤسسة الجامعية.

2- تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إستخدامها من طرف الأستاذ الجامعي

4.الجدول رقم 04: يوضح إستخدام الأساتذة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	30	% 85.71
لا	05	% 14.28
المجموع	35	100



الشكل رقم 05: يمثل أفراد العينة حسب إستخدام الاساتذة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

* نلاحظ من خلال الجدول رقم 04 الذي يوضح إستخدام أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية أن نسبة الأفراد الذين يستخدمونها أعلى من نسبة الذين لا يستخدمونها ، و التي تقدر بـ 85.71 % بينما الذين لا يستخدمون تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية تقدر نسبتهم بـ 14.28 %.

يعود إستخدام أغلبية الاساتذة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال مواكبة للتطورات الحاصلة في عصرنا الحالي، كذلك سعى وزارة التعليم العالي لإحداث تغيرات من الناحية التكنولوجية في الجامعات و كذا رغبة الاساتذة في إستخدامها في إطار العملية التعليمية، و يعود دعم إستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال 14.28 % منهم لعدم رغبتهم في ذلك. كما أن في هذه السنوات من الجامعة حث القطاع على ضرورة الرقمنة فيه، كما تم إطلاق العديد من المنصات الرقمية من طرف وزارة التعليم العالي، مما يستدعي مواكبة هذه الوسائل من طرف الأستاذ للتمكن من إستخدامها في العملية التعليمية، لأن وزارة التعليم العالي تهدف إلى تحقيق نظام "صفر ورقة" بالتالي لا بد من الإعتماد على تلك الوسائل في الكثير من النواحي.

5.جدول رقم 05: يبين إستخدام الحاسب الآلي في العملية التعليمية

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	30	% 85.71
لا	05	% 14.28
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
ثابت	25	% 71.42
محمول	05	% 14.28
المجموع	30	% 85.71

*نلاحظ من خلال الجدول رقم 05 و الذي يبين إستخدام أفراد العينة للحاسب الآلي في العملية التعليمية أن معظم أفراد العينة يستخدمون الحاسب الآلي و الذين تقدر نسبتهم بـ 85.71 % من مجموع أفراد العينة المأخوذة ، مقارنة مع الذين لا يستخدمون الحاسب الآلي و الذين تقدر نسبتهم بـ 14.28 % ، كما تبين لنا أن نسبة الذين يستخدمون الحاسب الآلي الثابت أكثر و تقدر نسبتهم بـ 71.42 %مقارنة بمن يستخدمون الحاسب الآلي المحمول و التي تقدر نسبتهم بـ 14.28 % .

نفسر إستخدام الحاسب الآلي في العملية التعليمية إمتلاك الأساتذة لجهاز الحاسب الآلي خاصة الثابت لما له من إيجابيات و تساعد على تسهيل وضع الدروس و تحضيرها و البحث عن المعلومات كذلك مواكبة للتطور الحاصل، نحو إستخدامه في العملية التعليمية الجامعية و مدى أهميته في حفظ محاضراتهم و كل المعلومات الخاصة بهم.

و نفسر إمتلاك الاساتذة للحاسب المحمول سهولة حمله و تنقله معهم في أي مكان ، كما أن طبيعة التخصص لا يتطلب إستخدام مكثف للحاسب المحمول مقارنة بتخصصات أخرى حيث يكتفي الأستاذ بحفظ و نقل المحاضرات على شكل PDF.

6.الجدول رقم 06: يبين إرتباط أفراد العينة بشبكة الأنترنت.

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	35	% 100
لا	00	% 00
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
ثابت	13	% 37.14
محمول	22	% 62.85
المجموع	30	% 100

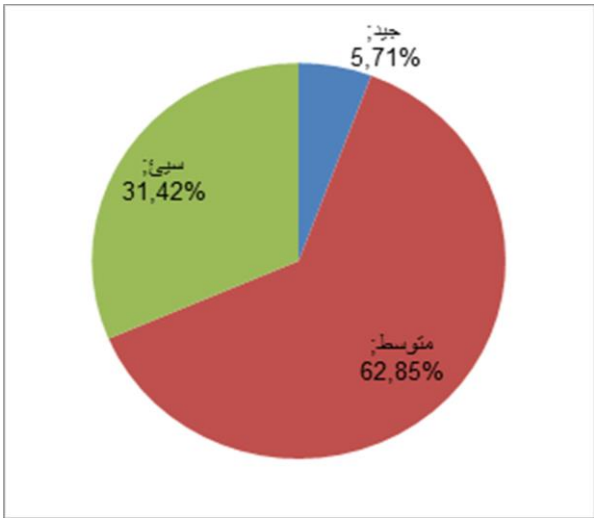
نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 و الذي يمثل إرتباط أفراد العينة بشبكة الأنترنت أن كل أفراد العينة لديهم إرتباط بشبكة الأنترنت و الذين تقدر نسبتهم بـ 100 % ، حيث أن نسبة الذين لديهم إرتباط بالأنترنت المحمول أكبر و تقدر نسبتهم بـ 62.85 % مقارنة بالذين لديهم إرتباط بالأنترنت الثالث و الذين تقدر نسبتهم بـ 37.14 % من مجموع أفراد العينة الذين لديهم إرتباط بشبكة الأنترنت.

يرجع إرتباط أفراد العينة بشبكة الانترنت المحمول خاصة بطبيعة المجتمع الجزائري الذي يحاول مواكبة مختلف التطورات الحاصلة، و كذا إمتلاك كل الاساتذة لهواتف نقالة، بالتالي من الطبيعي أن يكون هناك إرتباط بالأنترنت لأنها تعتبر من أنجع الوسائل التي تساعد الاساتذة على البحث و إيجاد المراجع و المعلومات بسهولة ، في وقت أقل و في اي مكان .

كما وجب الإعتماد على شبكة الأنترنت مسايرة لقرار الوزارة المتعلق ب" صفر ورقة " و كذا الإطلاع على مختلف المستجدات و الإعلانات المتعلقة بالجامعة عبر المواقع الخاصة بها.

7. **الجدول رقم 07: يبين تقييم أفراد العينة حول تدفق الأنترنت**

الفئات	التكرارات	النسبة %
جيد	02	% 05.71
متوسط	22	% 62.85
سيء	11	% 31.42
المجموع	35	% 100



الشكل رقم 06: يبين توزيع أفراد العينة حول تدفق الأنترنت عندهم

*من خلال الجدول رقم 07 و الذي يشمل تقييم افراد العينة حول تدفق الانترنت عندهم ، نلاحظ ان الذين يرون أن التدفق متوسط هم أعلى نسبة و المقدرة بـ 62.85 % ، بينما الذين يقيمون التدفق بأنه سيء نسبتهم مقدرة بـ 31.42 % ، و أخيرا هناك نسبة 05.71 % فقط تقيم تدفق الأنترنت تقييما جيدا.

تبين لنا أن أكثر المبحوثين يرون أن تدفق الأنترنت متوسط و هذا راجع لخدمة الإتصالات بالأنترنت في الجزائر غير مهيئة جيدا، ما يؤثر على إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية لأن التدفق الغير جيد يعرقلها فهو قد يكلف وقت أكثر وجهدا أكبر من الأستاذ ، كذلك نفسر من أجابوا بأن التدفق سيء أنهم قد يسكنون في مناطق قليلة التغطية أم قد تكون شبكة الأنترنت خاصة بهم ضعيفة.

8.الجدول رقم 08: يبين الشبكات التي تستخدم في إطار التعليم في الجامعة.

الفئات	التكرارات	النسبة %
البريد الإلكتروني	20	%27.39
الشبكات الإجتماعية	27	% 36.98
Linked in	07	%9.58
المنصات الإلكترونية	19	% 26.02
المجموع	73	% 100

- تم إختيار أكثر من إجابة من طرف أفراد العينة

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن نسبة 36.98 % من المبحوثين يستخدمون الشبكات الإجتماعية، يليها الذين يستخدمون البريد الإلكتروني بنسبة 27.39 % ، ثم المنصات الإلكترونية، تقدر نسبة الذين يستخدمونها بـ 26.02 % ، في حين أن الذين يستخدمون Linked in فتقدر نسبتهم بـ 9.58 % و التي تمثل أقل نسبة.

من خلال النسب المقدمة نرى أن إستخدام الشبكات الإجتماعية سهل و اثبتت إستخداما بالنسبة للاساتذة في العملية التعليمية نظرا لإمتلاك معظم الطلبة لحساب عليها، و كذا شمولها . يعني أن معظمهم يستخدمون مواقع التواصل الإجتماعي للتواصل مع بعضهم ، فإنه من السهل التعامل معهم و إيصال المعلومة عليهم بإستخدامها، كذلك كل الاساتذة لديهم حساب على البريد الإلكتروني ما يبين أن كلية العلوم الإجتماعية تولي إهتماما لهذه الوسائل كونها تساعد في العملية التعليمية ، و تسعى لدمج أسهل و اشمل الوسائل التي تسهل المعلومة للطالب ، و تعمل على تقليل أعباء العمل على

الأستاذ مدعمة بما يقدمونه بإستخدام هذه الوسائل، كما يفسر قلة نسبة الاساتذة الذين يستخدمون Linked in نظرا لعدم تفصيلهم لإستخدامها أو لأنها أكثر تعقيدا من الوسائل الأخرى.

9. جدول رقم 09: يبين زيادة الوسائل التكنولوجية للتواصل في العملية التعليمية.

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	30	%85.71
لا	05	% 14.28
المجموع	35	% 100

*نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 أن 85.71 % من المبحوثين يؤكدون على أن الوسائل التكنولوجية تعمل على زيادة التواصل في العملية التعليمية ، و هي تمثل الأغلبية من المبحوثين بينما 14.28 % من افراد العينة بالنسبة لهم ، الوسائل التكنولوجية لا تزيد من التواصل في العملية التعليمية.

إن أغلبية المبحوثين يعتبرون أن هذه الوسائل التكنولوجية تزيد من عملية التواصل في إطار العملية التعليمية ، و هذا راجع إلى أن هذه الوسائل لها دور في تشريع العملية التعليمية نظرا لأنها وسائل تتيح إمكانية التواصل مما يزيد التفاعل و التبادل البناء في إطار الدراسة ، و نفسر إجابة القليل من المبحوثين بأنها لا تتيح التواصل كونهم يستخدمونها فقط لإثراء الرصيد المعرفي و البحث عن المعلومات.

10.الجدول رقم 10: يبين تهيئة الجامعة للوسائل التكنولوجية اللازمة لها.

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	04	% 11.42
لا	31	% 88.57
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
Data show	01	% 2.85
حاسوب	01	% 2.85
قاعات مخصصة	02	% 5.71
المجموع	04	% 11.42

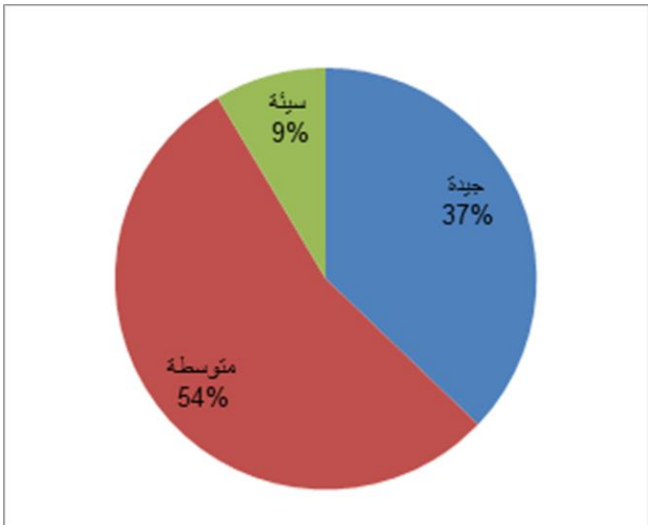
*نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن اغلبية المبحوثين يرون أن الجامعة لا تهيئ الوسائل التكنولوجية اللازمة للعملية التعليمية و التي تقدر نسبتهم بـ 88.57 % ، مقارنة مع الذين يرون أنها تهيئ تلك الوسائل و تقدر نسبتهم بـ 11.42 %حيث أن 05.71 % منهم يرون أن الجامعة تهيء قاعات مخصصة و تتساوى نسبة الذين يرون أن الجامعة تهيئ Datashow و حاسوب بنسبة .%2.85

و هذا راجع لنقص الإمكانيات المادية للجامعة كالمورد المالي و الأدوات و التجهيزات التكنولوجية ، و كذا عدم وجود جهود مكثفة في هذا الخصوص حيث يلجأ الأساتذة إلى جلب حواسيبهم الشخصية، و هذا ما تم ملاحظته يوم الدورة التكوينية الخاصة بهيكلة الدرس على منصة موودل، فإن الكلية تهيئ فقط عدد قليل من الحواسيب.

أثبتت نظرية جوان ووداور أن المؤسسة الناجحة في عملياتها يجب أن تراعي توفير التكنولوجيا و دمجها للمهام التنظيمية في المؤسسة و تؤدي دورا متساويا للأدوار الاخرى ، و ان المؤسسة الناجحة تراعي وجود عنصر التكنولوجيا في هيكلها التنظيمي.

11. جدول رقم 11: يبين مهارات أفراد العينة في التفاعل مع هذه الوسائل.

الفئات	التكرارات	النسبة %
جيدة	13	% 37.14
متوسطة	19	% 54.28
سيئة	03	% 08.57
المجموع	35	% 100



الشكل رقم 07: يوضح مهارات أفراد العينة في التعامل مع هذه الوسائل

من خلال الجدول رقم 11 نلاحظ أن الأفراد الذين يملكون مهارات متوسطة في التعامل مع الوسائل التكنولوجية تقدر نسبتهم بـ 54.28 % ، كذلك الأفراد الذين يمتلكون مهارات جيدة في التعامل معها تقدر نسبتهم بـ 37.14 % ، أما الذين مهاراتهم سيئة في التعامل معها تقدر نسبتهم بـ 08.57 % .

إن أكثر أفراد العينة يمتلكون مهارات متوسطة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية، هذا يدل على أن هناك تكوين للأساتذة على إستعمالها ، بالإضافة إلى أنهم لديهم الدافعية للتطلع على مختلف التطورات و محاولة إكتساب الخبرات في هذا المجال و محاولة التمرس عليها بشكل مستمر ، و يفسر ضعف مهارات الاساتذة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية على نقص الممارسة و الخبرة في إستخدامها و كذا قلة الدافعية نحو إكتساب مهارات في المجال التكنولوجي في إطار العملية التعليمية.

12. الجدول رقم 12: يبين ضرورة إستخدام تلك الوسائل في العملية التعليمية في الجامعة.

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	30	% 85.71
لا	05	% 14.28
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
نقص المهارات لدى الأساتذة	01	% 2.85
نقص المهارات لدى الطلبة	00	% 00
نقص الإمكانيات المادة	02	% 5.71
نقص التغطية	02	% 5.71
المجموع	05	% 14.28

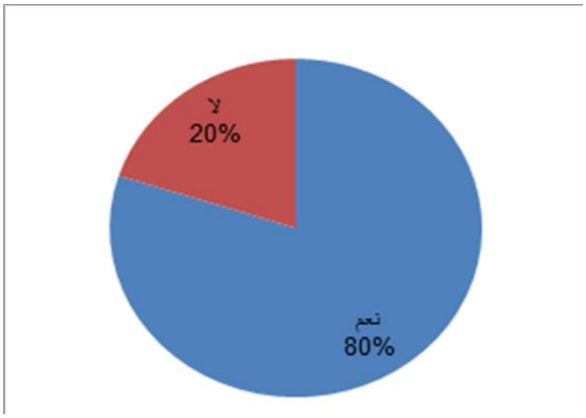
*نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن اغلبية أفراد العينة يجدون أن هناك ضرورة لإستخدام هذه الوسائل في التعليم الجامعي و تقدر نسبتهم بـ 85.71 % مقارنة مع الذين لا يجدون أن هناك ضرورة لإستخدامها و تقدر نسبتهم بـ 14.28 % ، كما أن 05.71 % من الذين يرون أن ليس هناك ضرورة لإستعمالها بسبب نقص الإمكانيات المادية و كذا نقص التغطية ، و 2.85 % من يرون ذلك بسبب نقص المهارات لدى الاستاذ ، و أخيرا 00 % من المبحوثين يرى أن ذلك بسبب نقص مهارات الطلبة.

تبين لنا أن هناك ضرورة كبيرة لإستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و ذلك لأنها تعمل على تسريع و تسهيل العملية التعليمية و تساهم في تبادل المعارف و الخبرات العلمية المختلفة من خلال ما يتيحه الأستاذ من بحوث و دراسات و معارف و معلومات مهمة يساهم ف التطور التكنولوجي في المؤسسة الجامعية في تحقيق رفاهية الاستاذ ، مما يوفر خدمات الإتصال و التثقيف

و توفير المعلومات في أي وقت و مكان، و بتكاليف منخفضة ، كما نفسر الذين لا يجدون ضرورة لإستخدام هذه الوسائل لأنها لم تحقق لهم اي نتائج أو إضافات في العملية التعليمية.

13. الجدول رقم 13: يبين إمكانية تحقيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لنتائج مرضية

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	28	% 80
لا	07	% 20
المجموع	35	% 100



الشكل رقم 08: يوضح إمكانيات تحقيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لنتائج مرضية

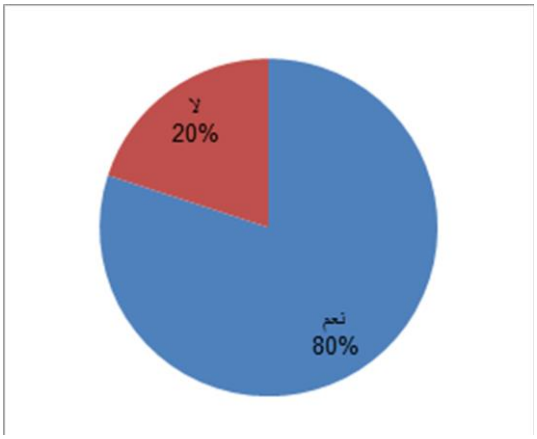
نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن أغلبية المبحوثين يرون بأن تكنولوجيا المعلومات الإتصال تمكن من تحقيق نتائج مرضية ، و تقدر نسبتهم بـ 80 % بينما الذين لا يرونها أنها تحقق نتائج مرضية تقدر نسبتهم بـ 20 %.

نفسر زيادة نسبة الاساتذة الذين تحقق لهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال نتائجا مرضية نتيجة للإستخدام الفعلي لها و حسن إستغلالها في تدعيم العملية التعليمية بصفة فعالة ، من أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال "التفاعلية" و هذا ما ساعد الاساتذة لتحقيق نتائج مرضية مع الطلبة في العملية التعليمية و خاصة أن التفاعل هو من المؤشرات التي تبين فعالية إستخدام هذه الوسائل في إطار التعليم في الجامعة. و نفسر عدم تحقيق نتائج مرضية للاساتذة عند عك إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية ، لعدم وجود تغطية جيدة أو نقص المهارات لدى الاستاذ و الطالب.

3-مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في زياة مستوى الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي

14. الجدول رقم 14: يبين وجود صعوبة في إستخدام الوسائل التكنولوجية في الجامعة.

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	19	% 54.28
لا	16	% 45.71
المجموع	35	% 100



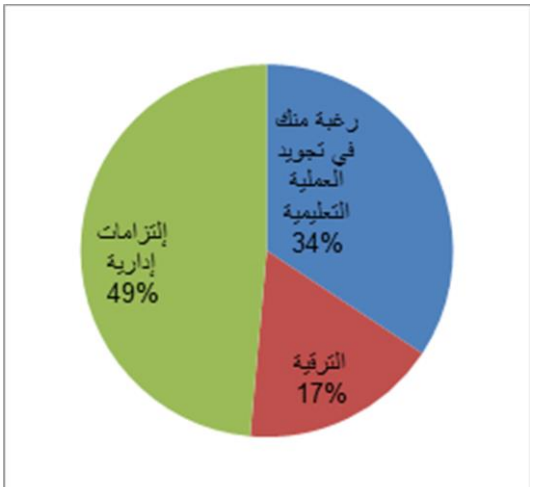
الشكل رقم 09: يوضح وجود صعوبة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن نسبة المبحوثين الذين وجدوا صعوبة في إستخدام الوسائل التكنولوجية في الجامعة تقدر بـ 54.28 % و التي تمثل أعلى نسبة ، أما الذين لم يجدوا صعوبة في إستخدام الوسائل التكنولوجية تقدر نسبتهم بـ 45.71 % .

إن وجود صعوبة في إستخدام الوسائل التكنولوجية في كلية العلوم الإجتماعية يرجع بالدرجة الأولى لعدم وجود الإمكانيات اللازمة لإستخدامها لأن التكلفة هي العامل الأساسي لعدم توفر هذه الوسائل ، كذلك قلة الخبرة و الممارسة و التعامل مع هذه الوسائل يشكل صعوبة أن هناك آثار سلبية كما الإيجابية عند إستخدامها ، ما يحقق وجود صعوبات في إستخدامها كما نفسر عدم وجود صعوبة في إستخدام هذه الوسائل لإمتلاك مهارات و خبرات في هذا المجال.

15. الجدول رقم 15: يبين الغاية من إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لدى الأساتذة.

الفئات	التكرارات	النسبة %
رغبة منك في تجويد العملية التعليمية	12	**% 34.28**
الترقية	06	**% 17.14**
إلتزامات إدارية	17	**% 48.57**
المجموع	35	**% 100**



الشكل رقم 10: الغاية من إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

من خلال الجدول رقم 15 نلاحظ أن الأفراد الذين غايتهم من إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هي عبارة عن إلتزامات إدارية و تقدر نسبتهم بـ 48.57 %، ثم نسبة الذين غايتهم تجويد العملية التعليمية ، تقدر نسبتهم بـ 37.28 % ، بينما المبحوثين الذين غايتهم من إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هو الترقية نسبتهم 17.14 % .

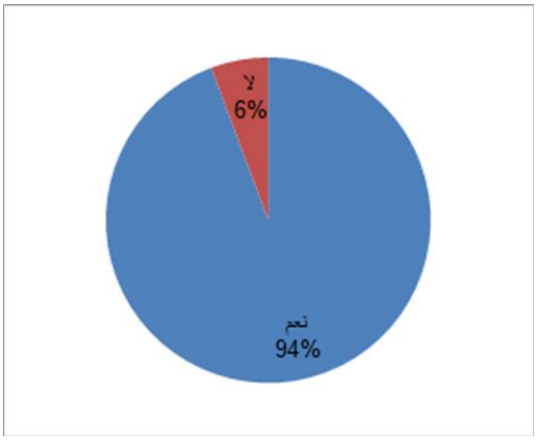
يتضح لنا اكثر أفراد العينة يستخدمون وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إطار العملية التعليمية بدافع الإلتزامات الإدارية التي فرضت على الأساتذة تدعيم التدريس الحضوري بإستخدام هذه الوسائل إستنادا على القرارات الوزارية التي تؤكد على ضرورة ذلك و هذا ما إتضح لنا يوم القيام بالملاحظة في الدورة التكوينية التي كانت بموجب تلك القرارات ، و من أهم تعليماتها ، إجبارية تقديم المقاييس و خاصة عن بعد بإستخدام هذه الوسائل.

كما نفسر إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية رغبة من الأساتذة في تجويد العملية التعليمية لوجود دافعية نحو تطوير المنظومة التعليمية في كلية العلوم الإجتماعية و

إكتساب ثقافة تكنولوجية في مجال التعليم العالي، ذلك وجود نسبة من الاساتذة تستخدم هذه الوسائل بدافع الترقية و الصعود في السلم المهني في الجامعة.

16. الجدول رقم 16: يبين دور الوسائل التكنولوجية لدى الأستاذ الجامعي.

الفئات	التكرارات	النسبة %
يسهل العملية التعليمية	33	% 94.28
يعقد العملية التعليمية	02	%5.71
المجموع	35	% 100



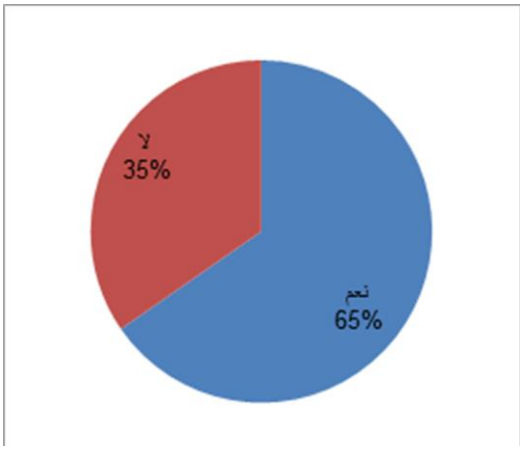
الشكل رقم 11: يوضح دور الوسائل التكنولوجية لدى الأستاذ الجامعي

من خلال الجدول رقم 16 نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة تسهل عليهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال العملية التعليمية ، حيث تقدر نسبتهم بـ 94.28 % ، بينما أفراد العينة الذين يرون أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تعقد عليهم العملية التعليمية تقدر نسبتهم بـ 5.71 % .

إن أغلب المبحوثين تسهل عليهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال العملية التعليمية، ذلك لأن التعليم العالي من التقدم التكنولوجي حيث يساعد في تطوير المناهج الدراسية من خلال المساهمة في دعم المحتوى التعليمي الذي يقدمه الأستاذ و تمكنه من زيادة التفاعل مع الطلبة في إطار البحث العلمي و تزيد مردودية الطلبة ، خاصة و أنها أهم ما يميزها السرعة و إختصار الوقت تساهم في تقليل الاعباء على الأستاذ، و تخفيف مسؤولياته في ظل العملية التعليمية ، و نفسر أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تعقد العملية التعليمية ، بأنها تسبب أعباءا على بعض الأساتذة لقلة وجود الإمكانيات المادية أو الخبرة و المهارة في إستخدامها في العملية التعليمية.

17. **جدول رقم 17: يبين إستغراق وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وقت لتحضير المحاضرات لدى الأستاذ.**

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	23	% 65.71
لا	12	% 34.28
المجموع	35	% 100



الشكل رقم 12: يوضح إستغراق وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وقتا لتحضير المحاضرات لدى الاستاذ

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن 65.71 % من المبحوثين يستغرقون وقت الإستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لتحضير المحاضرات و هم يمثلون أعلى نسبة مقارنة مع الذين لا يستغرقون وقتا في تحضيرها بإستعمال هذه التكنولوجيا و تقدر نسبتهم بـ 34.28 %.

إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية يأخذ وقتا ، و هذا راجع إلى أن إستعمال هذه الوسائل يتطلب ثقافة و مهارة عالية يجب أن يمتلكها الاستاذ لكي يتمكن من إستخدامها بسهولة و في وقت قصير ، في حين أن نقص هذه المهارات يجعل تحضير الدروس و المحاضرات يأخذ وقت أكثر من الذين يمتلكون مهارات أكبر ، و نفسر أن إستعمال هذه الوسائل التكنولوجية لا يأخذ وقتا في تحضير المحاضرات إلى أن هناك بعض الأساتذة الذين لا يملكون مهارات جيدة في إستخدامها هم من لا يجدوا صعوبة في إستعمالها.

18. الجدول رقم 18: يبين مدى تسبب الوسائل التكنولوجية لعراقيل في العمل.

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	08	% 22.85
لا	27	% 77.14
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
تستغرق وقتا	02	% 05.71
تتطلب جهدا	04	% 11.42
نقص المهارات	02	%5.71
تكاليف مادة	00	%00
المجموع	08	% 22.85

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 أن معظم أفراد العينة لا تسبب لهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال عراقيلا في العمل ، و تقدر نسبتهم بـ 77.14 %بينما 22.85 % تسبب لهم عراقيلا في العمل ، كما أن 11.42 % من المبحوثين الذين تسبب لهم التكنولوجيات عراقيلا ، يرون أنها تتطلب جهدا و تساوي نسبة الذين يرون أنها تستغرق وقتا أن هناك نقص في المهارات لإستعمالها، و المقدرة نسبتهم بـ 5.71 % أما الذين يرون أن لها تكليف مادية تقدر نسبتهم بـ 00 % من مجموع المبحوثين الذين تسبب لهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال عراقيلا مهنية.

إن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لا تسبب عراقيل في العمل لأنها تساعد الاستاذ الجامعي على أداء مهامه بشكل مرن و دقيق ، كما أن يستفيد من ذلك من خلال أنها تقضي على عنصر الزمن ، و تقلل التكاليف على الأستاذ و الطالب، و تدعم محاضراته بأمثلة و معلومات أكثر و غيرها فهي تزيد من فعالية الدروس و تسهل فهمها ، و تحقق نتائج أفضل من أداء الاستاذ و تحصيل الطالب ، و بالتالي فهو يؤدي مهامه و وظائفه بكفاءة و فعالية من ناحية و بسهولة و في وقت أقصر من

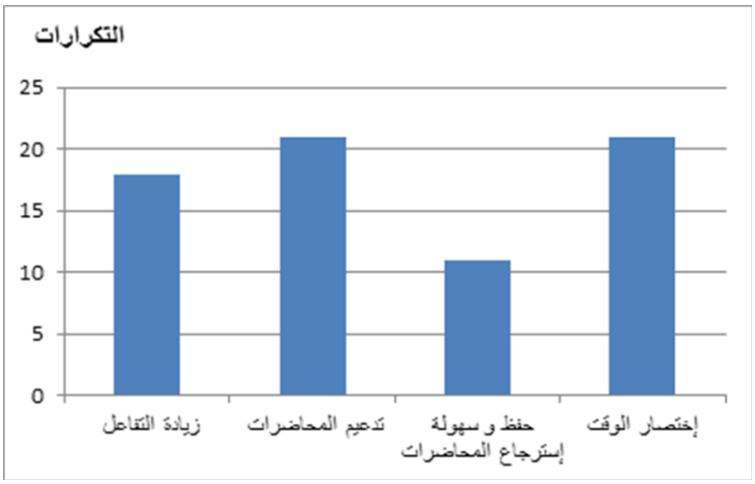
ناحية أخرى، و يمكن تفسير أن هذه الوسائل التكنولوجية تسبب عراقيل في العمل من خلال أنها تستغرق وقتا و تتطلب جهدا إضافيا من الأستاذ غير أنه يقدم الدروس ، كما أن نقص المهارات في إستخدامها يمكن أن يكون سبب ظهور مجموعة من العراقيل في العمل.

19. الجدول رقم 19: يبين زيادة الوسائل التكنولوجية للأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي .

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	31	% 88.57
لا	04	% 11.42
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
زيادة التفاعل	18	% 22.45
تدعيم المحاضرات	21	% 26.19
حفظ و سهولة إسترجاع المحاضرات	11	% 13.72
إختصار الوقت	21	% 26.19
المجموع	71	% 88.57

***تم إختيار أكثر من إجابة من طرف المبحوثين**



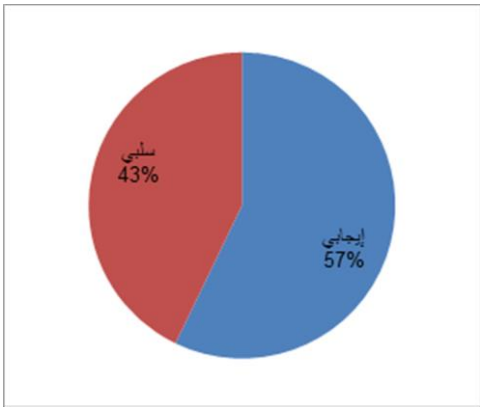
الشكل رقم 13: يبين كيف تزيد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من الآراء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

من خلال الجدول رقم 19 نلاحظ أن 88.57 %من المبحوثين تزيد لهم الوسائل التكنولوجية في آداء وظيفيهم ، و هم يمثلون أعلى نسبة حيث تساوي نسبة الذين يرون أنها تدعم المحاضرات و كذلك تختصر الوقت بنسبة 26.19 % تليها نسبة الذين يرون أنها تدعم المحاضرات و كذلك تختصر الوقت، ثم أن 13.72 % منهم يرون أنها تحتفظ و تسهل إسترجاع الدروس و المحاضرات بينما من يرون أنها لا تزيد من أدائهم الوظيفي تقدر نسبتهم بـ 11.42 % .

إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية يزيد من الأداء الوظيفي للاستاذ الجامعي من خلال زيادة عنصر التفاعل مع الطلبة ، و يمكن من زيادة الدافعية نحو زيادة الخبرات و التعلم و المعرفة، و بالتالي تزيد نسبة فهمهم ، فالغاية من إستخدام هذه الوسائل هو زيادة تفاعل الطلبة مع المحاضرات لكي تحقق نتائج أفضل ، لأنه كلما زاد التفاعل زاد الإستيعاب ، و هذا ما تؤكد عليه نظرية الإستخدامات و الإشباعات، حيث أن الأستاذ يجمع هذه الوسائل يجمع هذه الوسائل في إطار العملية التعليمية بهدف زيادة أدائه الوظيفي ، و مهاراته و كذا تحقيق نتائج أفضل ، و بالتالي يستخدم هذه الوسائل تبعا للغرض الذي يراد تحقيقه ، لتدعيم المحاضرات بأمثلة و فيديوهات و شروحات مفصلة أكثر يمكن أن يطلع عليها الطالب و يزود بها خبراته، بالإضافة إلى أن الاستاذ يحتاج هذه الوسائل التي تمكنه من حفظ وبث المحاضرات و تسهل إسترجاعها بالتالي يمكن أن يحضر المحاضرات في وقت فراغه و يتم حفظها بإستخدام هذه الوسائل ، و هكذا يجد الأستاذ محصولا معرفيا كبيرا يمكن أن يستخدمه في عمله ما يزيد من مردودية أدائه الوظيفي كذلك لا يمكن أن ننسى أن هذه الوسائل تختصر الوقت بشكل كبير ، فهي وسائل عملية في إستخدامها.

20. جدول رقم 20: تقييم الأساتذة فيما يخص الإعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية في الجامعة.

الفئات	التكرارات	النسبة %
إيجابي	20	% 57.14
سلبي	15	% 42.85
المجموع	35	% 100



الشكل رقم 14: يوضح تقييم الاساتذة حول الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية

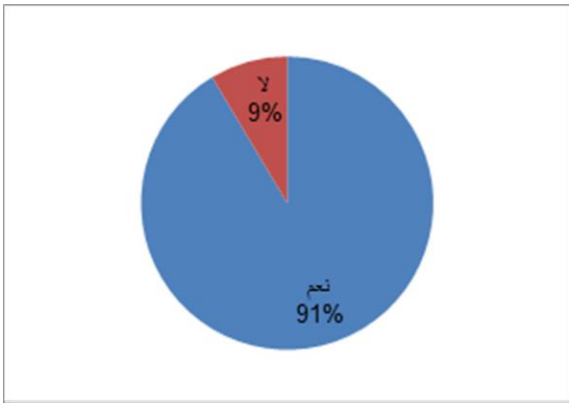
نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 أن 57.14 % من افراد العينة يقيمون الإعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية في الجامعة ، تقييما إيجابيا ، بينما 42.18 % منهم يقيمون الإعتماد عليها في العملية التعليمية الجامعية ، تقييما سلبيا و هم يمثلون أقل نسبة.

يمكن تفسير التقييم الإيجابي للاساتذة حول الإعتماد على الوسائل التكنولوجية في إطار العملية التعليمية في الجامعة ، كون أن دمج هذه الوسائل مهم و ضروري و يحقق قيمة مضافة للجامعة من خلال تنوع المعلومات و زيادة المعارف و يحقق جودة في التعليم العالي ، كما أن التقييم السلبي حول الإعتماد على تلك الوسائل في إطار العملية التعليمية سببه نقص الإمكانيات و التجهيزات المادية اللازمة للتمكن من الإعتماد عليه و بذلك فإن ذلك يحتاج إلى جهود كبيرة كون الأمر مازال في بدايات ظهوره و يحتاج إلى الوقت لتحقيق الهدف المطلوب.

4- مساهمة المنصات الإلكترونية المتبناة في الجامعة في تحقيق أعباء العمل على الأستاذ الجامعي

21. الجدول رقم 21: يبين إمتلاك الأساتذة على منصة إلكترونية تعليمية

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	32	% 91.42
لا	03	% 08.57
المجموع	35	% 100



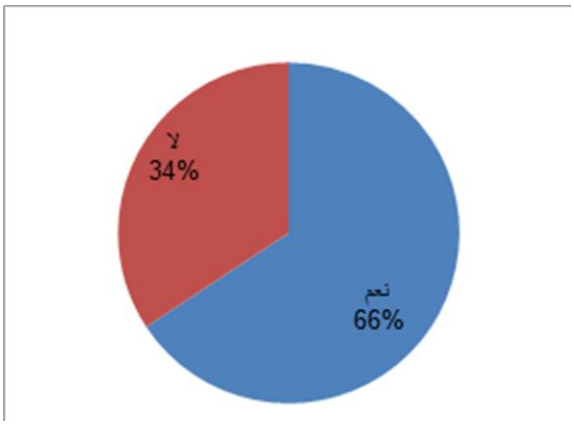
الشكل رقم15: يوضح إمتلاك الاساتذة لحساب على منصة تعليمية إلكترونية

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون حسابا على منصة إلكترونية تعليمية، و تقدر نسبتهم بـ 91.42 %، و نسبة من لا يمتلكون حسابا على منصة إلكترونية تعليمية تقدر بـ 08.57 % و هم يمثلون أدنى نسبة.

نفسر إمتلاك معظم الأساتذة لحساب على منصة إلكترونية تعليمية أن هناك وجود توجه واضح للجامعة نحو الإعتماد وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال خصوصا المنصات الإلكترونية التعليمية ، و ذلك مواكبة لمنظومة التعليم العالي نحو الأفضل ، و هذا ما تم ملاحظته يوم الدورة التكوينية الخاصة بهيكلة الدرس على منصة موودل، أن هذه الإجراءات الخاصة بالتكوين حول إستخدام المنصات التعليمية جاءت ضمن القرارات الوزارية للتعليم العالي أنه من الضروري الإعتماد على المنصة الإلكترونية التعليمية (موودل) في تقديم دروس المقاييس خاصة عن بعد ، كدعامة للتعليم الحضوري.

22. الجدول رقم 22: يبين وضع الأساتذة للمحاضرات على هذه المنصات.

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	23	% 65.71
لا	12	% 34.28
المجموع	35	% 100



الشكل رقم 16: يوضح وضع الأساتذة للمحاضرات على المنصات

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 أن الأساتذة الذين يضعون دروسا و محاضرات على تلك المنصات و يمثلون أعلى نسبة و تقدر بـ 65.71 % مقارنة بمن لم يضعوا محاضرات على تلك المنصات الإلكترونية التعليمية ، حيث تقدر نسبتهم بـ 34.28 % .

نفسر أن الاساتذة وصفوا الدروس و المحاضرات على هذه المنصات ، تطبيقا للتعليمات الوزارية أولا، كون هذه المنصات الإلكترونية التعليمية وسيلة هامة يعتمد عليها الأستاذ كمورد هام يضع فيه المحاضرات الخاصة بكل مقاييسه و تكون متاحة لجميع الطلبة و يمكن الوصول إليها في أي وقت و مكان، و الإستفادة منها، في كل المقاييس الخاصة بالطلبة ، و تساعد على تذكر المادة العلمية و توفر مصادر متنوعة للمعلومات ، كما تمكن الاستاذ من تقييم أداء الطالب بسهولة ، و تطوير مهاراته و تحصيله في المقياس.

23. جدول رقم 23: يبين الصعوبة في التعامل مع هذه المنصات التعليمية.

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	13	%37.14
لا	22	%62.85
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
حداثة دخول هذه التكنولوجيا في نظام التعليم	05	%14.28
نقص التجهيزات	05	%14.28
نقص الخبرة	03	% 08.57
المجموع	13	%37.14

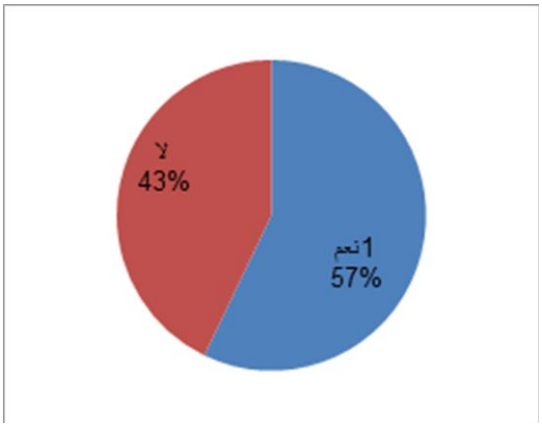
نلاحظ من خلال الجدول رقم 23 أن 62.85 % من المبحوثين لا يجدون صعوبة في التعامل مع المنصات الإلكترونية التعليمية ، و هم يمثلون أعلى نسبة ، بينما 37.14 % من المبحوثين من وجدوا صعوبة في التعامل معها في إطار العملية التعليمية ، حيث أنه تساوي نسبة الذين يرون أن هناك صعوبة في التعامل معها بسبب حداثة دخول هذه التكنولوجيا في النظام التعليمي الجامعي، و كذلك نقص التجهيزات و تقدي نسبتهم بـ 14.28 % ، و 8.57 % منهم يرون أن ذلك بسبب نقص الخبرة.

لم يجد الاستاذ الجامعي صعوبة في التعامل مع هذه المنصات التعليمية و هذا راجع إلى محاولة الجامعة لتمكين الأستاذ من إستخدام هذه المنصات الإلكترونية التعليمية ، و محاولة الاستاذ الجامعي لتنمية مهاراته للتعامل معها ، كونها أداة اساسية يعتمد عليها في العملية التعليمية.

كما أن وجود صعوبة في التعامل مع هذه المنصات راجع إلى حداثة الأمر على بعض الأساتذة ، و نقص التوجه نحو الثقافة التكنولوجية في إطار التعليم الجامعي ، كما أن الخبرة في التعامل مع المنصات الإلكترونية تلعب دورا في تحقيق الصعوبات في إستخدامها.

24. الجدول رقم 24: يبين إيجاد الوقت الكافي للإعتماد على تلك الوسائل في تقديم المحاضرات.

الفئات	التكرارات	النسبة %
نعم	20	%57.14
لا	15	% 42.85
المجموع	35	% 100



الشكل رقم 17: يوضح الوقت الكافي للإعتماد على تلك الوسائل في تقديم المحاضرات

نلاحظ من خلال الجدول أن 57.14 % يجدون الوقت الكافي للإعتماد على تلك الوسائل في تقديم المحاضرات ، بينما 42.85 % منهم من لا يجدون الوقت الكافي للإعتماد عليها في تقديم المحاضرات.

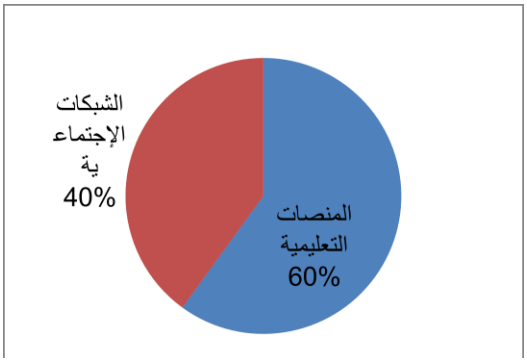
تعتبر المنصات الإلكترونية التعليمية وسيلة هامة و أساسية تعتمد عليها الجامعة كدعامة للتعليم الحضوري و مصدرا أساسيا لوضع المحاضرات و الدروس في عديد من المقاييس بالتالي وجب على الاساتذة الذين يعتمدون عليها في وضع محاضراتهم إيجاد الوقت الكافي ، و تخصيص متسع من الوقت للإعتماد عليها في وضع الدروس كونها المصدر الوحيد الذي يمكن الطالب من الوصول إلى المحاضرات الخاصة بالمقياس خاصة المقاييس عن بعد.

25. الجدول رقم 25: يبين أنجح الوسائل المخصصة لتقديم الدروس في الجامعة

الفئات	التكرارات	النسب %
المنصات التعليمية	21	% 60
الشبكات الإجتماعية	14	% 40
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسب %
سهولة الدخول	08	% 22.85
شاملة	06	% 17.14
المجموع	14	% 40

الفئات	التكرارات	النسب %
علمية أكاديمية	09	% 25.71
مرنة	05	% 14.28
رسمية	07	% 20
المجموع	21	% 60



الشكل رقم 18: يوضح أنجح الوسائل المخصصة لتقديم الدروس في الجامعة

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 أن 60 % من المبحوثين يرون أن المنصات الإلكترونية هي أنجع الوسائل لتقديم الدروس في الجامعة و هم يمثلون أعلى نسبة حيث أن 25.71 % منهم يرون أنها عملية أكاديمية ، و 20 % منهم من يرون أنها رسمية، و من يرون أنها مرنة تقدر نسبتهم بـ 14.28 %، بينما 40 % من أفراد العينة يرون أن الشبكات الإجتماعية هي أنجع الوسائل المخصصة لتقديم الدروس في الجامعة، حيث أن 22.85 % منهم يرون أنها سهلة الدخول، و 17.14 % منهم من يرى أنها شاملة أكثر من المنصات الإلكترونية التعليمية .

إن المنصات تعتبر أنجع الوسائل المخصصة لتقديم الدروس في الجامعة لأنها وسيلة علمية أكاديمية بالدرجة الأولى و هذا ما يمنحها مصداقية كونها من تصميم وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، و تراعي حقوق المؤلفين، تتميز بدقتها الكبيرة و تعتبر أنسب وسيلة يعتمد عليها الأستاذ الجامعي لتدعيم

محاضراته بطرق أخرى، و تتيح خيارات كثيرة أمام الطالب ، و تسهل العمل على الاستاذ الجامعي بإعتبارها وسيلة مرنة تختصر الوقت و الجهد عن الأستاذ الجامعي.

26. الجدول رقم 26: يبين الصعوبة التي وجدت عند إستخدام المنصات الإلكترونية التعليمية.

الفئات	التكرارات	النسبة
نعم	18	%51.42
لا	17	%48.57
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
نقص التفاعل	04	% 11.42
غياب ثقافة تكنولوجية	04	%11.42
نقص الإمكانيات	10	% 28.56
المجموع	18	% 51.42

نلاحظ من خلال الجدول رقم 26 أن 51.42 %من المبحوثين وجدوا صعوبات في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، حيث أن 28.56 % يرون ذلك بسبب نقص الإمكانيات المادية، و هم يمثلون أعلى نسبة من بين أفراد العينة الذين وجدوا صعوبات في إستخدامها و تتساوى نسبة الذين وجدوا صعوبات في إستخدامها بسبب غياب ثقافة تكنولوجية بينما 48.57 % من أفراد العينة لم يجدوا صعوبة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

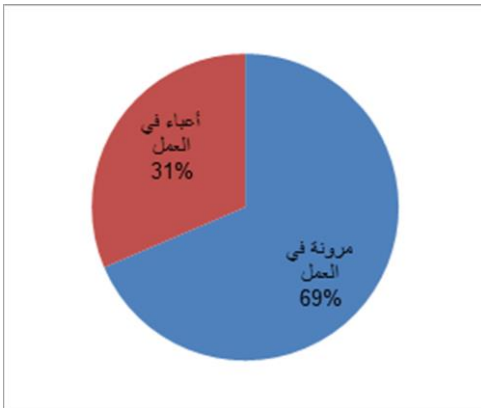
إن إستخدام المنصات الإلكترونية التعليمية يشكل صعوبة بالنسبة للأستاذ الجامعي و هذا راجع بالدرجة الأولى إلى نقص الإمكانيات المادية و التجهيزات التي يحتاجونها لإستعمال هذه المنصات ، خاصة و أن الوسائل التكنولوجية هي الدعامة الرئيسية و الشرط الاساسي الذي يجب أن يتوفر في كل جامعة ، بالإضافة إلى غياب الثقافة التكنولوجية يؤدي إلى زيادة وجود عقبات أمام الاستاذ الجامعي في آدائه لوظائفه بإستعمال هذه المنصات ، كما أن إستخدام هذه المنصات أمر حديث

الظهور في الجامعة ، ما يفسر قلة المهارات و الخبرات ، و هذا ما جعل المنصات أداة معقدة بالنسبة للاساتذة خاصة و أنهم يعتبرونها أقل تفاعلا مقارنة بالتدريس الحضوري لأن الفهم يكون حضوريا أفضل من أن يكون بإستخدام هذه الوسائل.

27. الجدول رقم 27: يبين ما حققته المنصات الإلكترونية التعليمية للأستاذ الجامعي.

الفئات	التكرارات	النسبة
مرونة في العمل	24	%68.57
أعباء في العمل	11	%31.42
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسبة
أعباء إدارية	01	% 02.85
أعباء نفسية	01	%02.85
أعباء في الوقت	09	% 25.70
المجموع	11	%31.42



الشكل رقم 19: يوضح ما حققته المنصات الإلكترونية التعليمية للاستاذ الجامعي

نلاحظ من خلال الجدول رقم 27 أن 68.57 % من أفراد العينة حققت لهم المنصات الإلكترونية مرونة في العمل ، بينما 31.42 % منهم من يرون أنها حققت لهم أعباء في العمل ، حيث أن 25.70 % من بين الذين حققت لهم المنصات الإلكترونية أعباء في العمل من ناحية الوقت نسبة 25.70 % ، و تتساوى نسبة الذين يرون أن تلك الأعباء إدارية و نفسية بنسبة 02.85 % .

يحقق إستخدام المنصات الإلكترونية التعليمية مرونة بالنسبة للاستاذ الجامعي كونها تتسم بسهولة و بساطة التشغيل و الإستعمال ، تمكن أي طالب من الوصول إلى المضامين التعليمية الخاصة به في اي مكان و زمان يريد كما يتميز بأنها تتيح المعلومات الخاصة بجميع المقاييس بتنوعها، و هذا ما يحقق للاستاذ الجامعي المرونة في اداء وظائفه.

28. الجدول رقم 28: يبين زيادة أداء الاستاذ الوظيفي من خلال إستخدام المنصات التعليمية الإلكترونية.

الفئات	التكرارات	النسب %
معقدة	04	% 11.42
ضغوط العمل	03	% 08.57
تتطلب وقت	02	% 5.71
المجموع	09	% 25.71

الفئات	التكرارات	النسب %
نعم	26	% 74.28
لا	09	% 25.71
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسب %
زيادة معارف الأستاذ	05	% 14.28
تخفيف أعباء لعمل و الوقت	10	% 28.56
زيادة مردودية الأستاذ و الطالب	11	% 31.42
المجموع	26	% 74.28

نلاحظ من خلال الجدول رقم 28 أن 74.28 % من المبحوثين يرون أن الإعتماد على المنصات الإلكترونية يزيد من أدائهم الوظيفي، حيث أن 31.42 % منهم يرون ذلك لأنها تزيد من مردودية الاستاذ و الطالب ، تليها نسبة الذين يرون لأنها تخفف أعباء العمل و تقدر بـ 28.56 % ثم من يرون أنها تساهم في زيادة معارف الاستاذ بنسبة 14.28 % ، بينما من يرون أنها لا تزيد من أدائهم الوظيفي تقدر نسبتهم بـ 25.71 %، حيث أن منهم من يرى ذلك لأنها معقدة و تقدر نسبتهم بـ 11.42 %، ثم يليها من يرون أنها تتسبب في ضغوط عمل بنسبة 8.57 %، و أخيرا من يرون أنها تتطلب وقتا بنسبة 5.71 %، و هم يمثلون أقل نسبة.

إن الإعتماد على المنصات التعليمية الإلكترونية يساهم في زيادة الأداء الوظيفي للاستاذ الجامعي لأن الأساتذة يعتبرونها وسيلة مرنة بالدرجة الأولى تحقق التفاعل البناء مع الطلبة ، فهذا يساهم في زيادة معارف الاستاذ و خبراته و يزيد مهاراته في التعامل مع تقنيات جديدة ، بالإضافة إلى أنها تثري المحاضرات و تدعمها ، و تزيد من فرص التفاعل مع الطلبة عن طريق الإتصال ، و تضيف قيمة علمية لمحتوى محاضراته ، و توفر عنه الوقت و الجهد و التكاليف من جهة ، و تحقق نتائج أفضل من جهة أخرى، بالتالي يمكن القول أن الإعتماد على المنصات الإلكترونية التعليمية تساهم بشكل كبير في تسهيل العملية التعليمية على ألاستاذ الجامعي و تخفف الضغوط و المسؤوليات عليه و تزيد من فعالية و ثقافة محتويات محاضراته مما يحقق مردودية أكبر للاستاذ.

29. الجدول رقم 29: يبين تقييم أفراد العينة حول الإعتماد على المنصات الإلكترونية التعليمية في النظام التعليمي الجامعي.

الفئات	التكرارات	النسبة %
تحقيق جودة التعليم العالي	16	%45.71
تحتاج أكثر وقت و مجهود و إمكانيات	19	% 54.28
المجموع	35	% 100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 29 أن 54.28 % من المبحوثين يرون أن الإعتماد على المنصات الإلكترونية التعليمية في النظام التعليمي الجامعي يحتاج أكثر وقت و مجهود و إمكانيات ، كما أن 45.71 % منهم من يرى أنها تحقق جودة للتعليم العالي و هم يمثلون اقل نسبة.

إن الإعتماد على المنصات الإلكترونية التعليمية ما زال يحتاج وقتا للتمكن من الوصول إلى الغاية المطلوبة ، على الرغم أن الإعتماد عليها ضروري في المنظومة التعليمية لمواكبة مختلف التطورات الحاصلة في هذا المجال لكن ذلك غير كافي، لأن الإعتماد عليها في النظام التعليمي الجامعي يحتاج مجهودات أكثر و وقت و إمكانيات مادية بالدرجة الأولى، لأن نقس الإمكانيات المادية و عدم وجود ثقافة تكنولوجية يخلق مشاكل عديدة أهمها نقص المؤهلات و المهارات للتعامل مع هذه المنصات و تصبح وسيلة غير مسهلة للعملية التعليمية و بذلك يخلق هذا مجموعة من الضغوط و الأعباء على الأستاذ الجامعي إلى الوصول إلى تحقيق منظومة تعليمية متطورة يحتاج إلى مجموعة من الاساليب التي يجب أن تتوفر لكي تحقق نتائج أفضل في المؤسسة الجامعية و يحتاج ذلك إلى تخطيط مستمر و تكييف مجموعة من الضوابط التي يجب أن تتوفر لتحقيق الهدف المطلوب لكي تتمكن من زيادة فعالية منظومة التعليم العالي و تطوير أداء الاستاذ الجامعي و تسهيل العميلة التعليمية في الجامعة.

30. الجدول رقم 30: يوضح تدريس المحاضرات في الجامعة بنمط التعليم الإلكتروني .

الفئات	التكرارات	النسب %
ضرورة الدمج بين النمطين	11	% 31.42
نقص المهارات و الإمكانيات المادية	11	% 31.42
المجموع	22	% 62.85

الفئات	التكرارات	النسب %
نعم	13	% 37.14
لا	22	%62.85
المجموع	35	% 100

الفئات	التكرارات	النسب %
رقمنة القطاع	05	% 11.28
تحسين أداء الأستاذ و الطالب	08	% 22.85
المجموع	13	% 37.14

نلاحظ من خلال الجدول رقم 30 أن 62.25 % من افراد العينة لا يفضلون تحول تدريس المحاضرات في الجامعة إلى نمط التعليم الإلكتروني ، منهم من يرى ذلك لوجود ضرورة لدمج نمط التعليم الحضوري مع النمط الإلكتروني ، بنسبة 31.42 % ، ايضا لنقص المهارات و الإمكانيات بنفس النسبة ، بينما تقدر نسبة الذين يفضلون تحول نمط التعليم إلى النمط الإلكتروني بـ 37.14 % ، منهم من يرى ذلك لأن الإعتماد على هذا النظام يزيد من مستوى أداء الأستاذ و الطالب بنسبة 22.85 % ، و منهم من يرى ذلك ضرورة لرقمنة القطاع بنسبة 14.28 % .

إن تدريس المحاضرات لا يجب أن يتحول إلى نمط التعليم الإلكتروني بشكل كامل لأنه على الرغم من أن التعليم الإلكتروني مهم و يختصر الوقت و يسهل العملية التعليمية و يعتبر خطوة هامة لتحسين مستوى التعليم العالي، و رقمنة القطاع تعتبر مرحلة اساسية لتحقيق جودة في التعليم العالي، لكن التعليم الحضوري هو نمط أساسي في المنظومة التعليمية الجامعية لأنه يضمن عنصر التفاعل مع الطلبة، و الإعتماد على النمط الإلكتروني بشكل كامل يؤدي إلى تدهور المستوى التعليمي للطالب حسب إجابات المبحوثين. إن الدمج بين النمطين يعتبر أفضل و اكثر فعالية و بالتالي يدعم النمط

الإلكتروني ، النمط الحضوري ، فقط لأن توجيه الأستاذ لا بد منه كما أن هناك مجموعة من المقاييس تحتاج شرحا أكثر من طرف الأستاذ.

إن غياب الدافعية لدى الاستاذ و الطالب و عدم توفر الإمكانيات و ضعف البنية التحتية للجامعة ، و نقص المهارات و الكفاءات اللازمة للتعامل مع الوسائل التكنولوجية كلها عوامل غير مساعدة للإعتماد على النمط الإلكتروني في التعليم في الجامعة و بالتالي تصبح وسائل غير فعالة لتسهيل العملية التعليمية.

سادسا: نتائج الدراسة.

1. نتائج الدراسة بالنسبة للتساؤلات الفرعية:

بعد إستعراض الإجراءات المنهجية و الإطار النظري للدراسة، و كذا الجانب الميداني، يمكن إستخلاص أهم الإستنتاجات التي وصلنا إليها في هذه الدراسة هي:

أ- بالنسبة لتكنولوجيات المعلومات و الإتصال التي يستخدمها الأستاذ الجامعي في العملية التعليمية.

1/ تبين لنا ان أغلب أساتذة كلية العلوم الإجتماعية يستخدمون تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية و ذلك بنسبة 85.71 % و يعتمدون بشكل أساسي على الحاسب الآلي الثابت ، كما تبين أن كل المبحوثين مرتبطون بشبكة الانترنت المحمول بنسبة 100 % و يعانون من نقص التغطية بنسبة 62.85 % .

2/ أن أغلبية اساتذة كلية العلوم الإجتماعية يستخدمون الشبكات الإجتماعية في العملية التعليمية كما يوجد إرتباط لكثير منهم بالبريد الإلكتروني و المنصات الإلكترونية التعليمية بنسبة 36.98 % و 27.39 % .

3/ إن الوسائل التكنولوجية المستخدمة في العملية التعليمية تزيد من إمكانية التواصل بين الأساتذة و الطلبة و ذلك بنسبة 85.71 % .

4/ إن الجامعة لا تهيء الوسائل التكنولوجية ، كما أن لديها نقص كبير في الإمكانية المادية اللازمة للإعتماد على هذه الوسائل في العملية التعليمية و ذلك بنسبة 88.57 %

5/ أن أساتذة كلية العلوم الإجتماعية يملكون مهارات متوسطة لتعاملهم مع الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في التعليم الجامعي بنسبة 54.28 % ،

ب- بالنسبة لمساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في زيادة مستوى الرضى الوظيفي للأستاذ الجامعي.

6/ إن الإعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في النظام التعليمي الجامعي ، يعتبر أمر ضروري و أساسي بالنسبة لأساتذة كلية العلوم الإجتماعية . و ذلك بنسبة 85.71 % كما أن إستخدامهم لهذه الوسائل يحقق لهم نتائج مرضية ، بنسبة 80 % و هناك الكثير من الأساتذة يجدون صعوبة في إستخدام تلك الوسائل و ذلك بنسبة 54.28 % .

7/ إن الغاية الأساسية من إستخدام الأساتذة لتكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية من تطبيق الإلتزامات الإدارية المكلفين بها ، و ذلك بنسبة 48.57 % .

8/ إن الإعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال يسهل العملية التعليمية على معظم أساتذة كلية العلوم الإجتماعية من خلال إختصار الوقت و دعم المحاضرات و زيادة معارف الاستاذ و بذلك تزيد هذه الوسائل من مردودية أدائه مع الطلبة و لا تسبب لهم عراقيل في العمل لأنها تسهل عليه أداء مهامه بشكل كبير و ذلك بنسبة 94.28 % . كما أن الإعتماد على تلك الوسائل ، يأخذ وقت من الأساتذة في تحضير دروسهم و محاضراتهم بنسبة 65.71 % .

9/ إن إستعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التعليم الجامعي يزيد من اداء الأستاذ في العمل ، و يزيد ذلك من معارفه و خبراته و يكسبه إستعمالها زيادة في مستوى مهاراته و ثقافته التكنولوجية ، و ذلك في وقت أقل ، بالتالي تعتبر وسائل فعالة مع الطلبة و ذلك بنسبة 88.57 % وسائل تدعم تطور المنظومة التعليمية بشكل كبير ، و يحقق الإعتماد عليها في الجامعة جودة في التعليم العالي و هذا ما يبين التقييم الإيجابي لإستخدامهم هذه الوسائل في العملية التعليمية و ذلك بنسبة 57.14 % .

ج- مساهمة المنصات الإلكترونية العلمية المتبناة في الجامعة في تحقيق أعباء العمل غلى الأستاذ الجامعي.

10/ نستنتج أن معظم أساتذة كلية العلوم الإجتماعية يمتلكون حساب على منصة إلكترونية تعليمية، و تبين أن الجامعة لديها توجه واضح نحو رقمنة القطاع ، و التطور نحو الأفضل و ذلك بنسبة 91.42 % .

11/ إن الاساتذة يضعون محاضراتهم على هذه المنصات تطبيقا للتعليمات الوزارية الخاصة برقمنة القطاع (صفر ورقة) كما تعتبر المنصات وسيلة أساسية يعتمد عليها قطاع التعليم العالي و ذلك بنسبة 65.71 % .

12/ إن معظم الأساتذة لا يجدون صعوبات في إستخدامهم المنصات الإلكترونية التعليمية كما أنها وسيلة فعالة تساعد الأستاذ الجامعي في أداء مهامه بشكل مرن أكثر و ذلك بنسبة 62.85 % و أن أساتذة الكلية يجدون وقتا كافيا للإعتماد عليها في تقديم الدروس كونها وسيلة أساسية و ضرورية في النظام التعليمي الجامعي و ذلك بنسبة 57.14 % ، كما أن المنصات الإلكترونية التعليمية تعتبر من أنجع الوسائل المخصصة لتقديم الدروس في الجامعة ، فهي بالنسبة للأساتذة تعتبر مصدرا هاما ذو مصداقية من الناحية العلمية المعرفية و وسيلة تحقق مرونة و سهولة و فعالية في أداء مهامهم و ذلك بنسبة 60 % .

13/ نستنتج أن هناك أساتذة يجدون صعوبة في التعامل مع المنصات الإلكترونية التعليمية لأسباب منها نقص الإمكانيات المادية، نقص التفاعل، غياب ثقافة تكنولوجية و تحقق لهم أعباء عمل في الوقت ، و ذلك بنسبة 51.42 % ، و هناك أساتذة لا يجدون صعوبة في التعامل مع تلك المنصات كونها تخفف عنهم أعباء العمل و تسهل العملية التعليمية ، و تزيد من مردودية

أدائهم مع الطلبة كما يحقق لهم إستخدام المنصات الإلكترونية التعليمية مرونة كبيرة في العمل، كونها وسيلة سهلة الوصول إليها من طرف الأستاذ و الطالب في أي مكان و زمان و ذلك بنسبة 48.57 %.

14/ إن الإعتماد على المنصات الإلكترونية التعليمية في النظام التعليمي الجامعي في كلية العلوم الإجتماعية ، تعتبر توجها واضحا نحو رقمنة قطاع التعليم العالي و مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة في هذا المجال . لكن نقص الإمكانيات المادية، يشكل عائقا أمام تحقيق هذا الهدف كونها أساس التوجه تحقيق الغاية المطلوبة و نقص الإمكانيات المادية الإستخدام هذه الوسائل يشكل مجموعة من الأعباء بالدرجة الأولى على الأستاذ الجامعي كونه محرك العملية التعليمية .

15/ نستنتج أن الدمج بين نمط التعليم الإلكتروني و نمط التعليم الحضوري ، و يعتبر أفضل وسيلة لضمان نتائج أفضل في كلية العلوم الإجتماعية ، فالإعتماد على النمط الإلكتروني لا بد منه لأنه يعتبر دعامة أساسية للتعليم الحضوري، لكن مع وجود نقص في المهارات و الخبرات التي يمتلكها الأستاذ تشكل مجموعة من العقبات أمامهم في أدائهم لعملهم ، كما أن حداثة الأمر يستدعي وقتا أكثر للتمكن من الإعتماد على النمط الإلكتروني ، و بالتالي ذلك يحتاج وقتا للوصول إلى الهدف المراد تحقيقه و ذلك بنسبة 54.28 % .

2- النتائج العامة للدراسة :

نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من أهم الوسائل التي تستخدم في النظام التعليمي الجامعي ، و بالنسبة للأساتذة تعتبر هذه الوسائل دعامة التعليم الحضوري و تنوع هذه الوسائل المستخدمة في العملية التعليمية أدى إلى تحقيق المرونة في العمل في كثير من النواحي منها: الوقت، التنوع ، سهولة الوصول إلى المعارف المختلفة في وقت وجهد أقل.

إن إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم بشكل كبير في تسهيل العملية التعليمية بالنسبة للأستاذ الجامعي ، و مع ظهورها و تعدد وظائف الأستاذ فقد أصبحت هذه الوسائل تلعب دورا هاما و إيجابيا و فعالا في تخفيف أعباء العمل عليه ، لكن عدم وجود الإمكانيات المادية ، و نقص التجهيزات و المهارات لإستخدام هذه الوسائل قد يشكل نوعا من الضغوط على الأستاذ في كثير من النواحي ، و بذلك يمكن القول أن التخطيط الجيد للتمكن من الإعتماد على هذه الوسائل في العملية التعليمية بشكل خاص و في النظام التعليمي الجامعي بشكل عام يعتبر ضرورة و خطورة أساسية لتحقيق الغاية المطلوبة.

هناك ضرورة أساسية لدمج المنصات الالكترونية التعليمية ضمن النظام التعليمي الجامعي في كلية العلوم الإجتماعية كونها وسائل ذات فعالية في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي ، لأنه مع تطور المجتمع في المجال التكنولوجي أصبح الأستاذ الجامعي كغيره من الموارد البشرية الهامة في المؤسسة الجامعية مطالبا بمواكبة هذه التكنولوجيات في العملية التعليمية ،و أصبح موجها و منتجا و ناقلا للعملية التعليمية باستخدامها، و إستخدام هذه الوسائل فيها يشكل ضرورة و أهمية كبيرة ، و يسهل عليه إنجاز مهامه بشكل مرن، وسهل و سريع و بأقل مجهود ممكن، و كذا في كثير من النواحي ، و بالتالي ترتفع مردودية أدائه مع الطلبة و يخفف ذلك من أعباء العمل عليه، و التي قد

تنتج عن نقص قدرات الأساتذة في التكيف مع هذه البيئة الجديدة التي يسودها الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية. مما تتولد ردود أفعال اتجاه ظروف البيئة الجامعية أو ما يسمى بالضغوط في العمل ، مايزيد متطلبات عمله، بالتالي فان تعامله مع هذه التكنولوجيات و زيادة قدرات الأستاذ في استخدامها يعتبر أمر أساسي للتمكن من تخفيف ضغوط العمل التي يواجهها الأستاذ.

سابعا : توصيات الدراسة

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات أهمها:

1. توفير الإمكانيات المادية اللازمة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العملية التعليمية لأنها تعتبر الدعامة الإنسانية التي تمكن من الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العمل التعليمي للأستاذ.
2. تكثيف و تنويع الدورات التكوينية و التدريبية حول إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية لأن زيادة المعارف و المهارات يعتبر أمر أساسي للتمكن من إستخدامها بشكل يسهل على الاستاذ أداء وظائفه.
3. وضع خطة ممنهجة و شاملة من طرف المسؤولين في الجامعة حول الإعتماد على هذه الوسائل التكنولوجية في النظام التعليمي الجامعي ، لأن رقمنة القطاع أمر ضروري في ظل هذه التطورات. لكن ذلك يتحقق وفق شروط و معايير يجب إتباعها و التخطيط الجيد لهذه المرحلة هو أمر ضروري و لا بد منه للوصول إلى الهدف المحدد.
4. إن نشر و تعميم ثقافة تكنولوجية أمر فعال في الجامعة فإن إكسابهم ثقافة تكنولوجية تزيد من معارف الاستاذ و الطالب حول إنتشار هذه التكنولوجيات ، و يسهل على كليهما التعامل مع هاته الوسائل و بالتالي يعتبر ذلك توجها حقيقيا نحو تحقيق جودة في التعليم العالي .