المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

تأثير استخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن

إعداد الطالبة
حصة بنت عبد الله هوساوى
إشراف
الدكتورة/ جواهر بنت أحمد صديق قناديلي
أستاذ مساعد التعليم العالي

دراسة مقدمة الي قسم الإدارة التربوية والتخطيط كمتطلب تكميلي لنيل
درجة الماجستير
الفصل الدراسي الثاني
١٤٢٦هـ-/١٤٢٧هـ-

ملخص الرسالة

عنوان الدراسة:تأثير استخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في كليـات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن.

الباحثة : حصه بنت عبد الله محمد بكر هوساوى.

أهداف الدراسة:

١ـالتعرف علي أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس من الجوانب التنظيمية والوظيفية فـي كليات البنات بمكة المكرمة .

٢ـالتعرف علي أكثر الجوانب التنظيمية أو الوظيفية تأثيراً في عضوات هيئة التدريس في كليات البنات.

٣ـ التعرف علي درجة تأثير وسائل التقنية في ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية .

٣- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين عضوات الهيئات التدريسية نحو التـأثير الإيجـابي لاسـتخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل تبعاً لمتغيرات الدراسة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

وصممت الاستبانة لجمع المعلومات وتم تحكيمها والتحقق من صدقها وثباتها ، ثم طبقت علي أفراد المجتمـع الأصلي والمكون من : أعضاء هيئة التدريس في كليات البنات الأربع بمكة المكرمة وعددهن(٣١٩) عضوا ، واستخدم المنهج الوصفي وعولجت البيانات إحصائيا ؛ واستخدم مـن تلـك الأسـاليب مـايلي : التكـرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "أنوفا" واختبار "شيفييه" واختبار"ت" .

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج منها:

١- من أكثر مسببات ضغوط العمل التنظيمية : الروتين ومحدودية الموارد والإمكانات.

٢- من أكثر مسببات ضغوط العمل الوظيفية الافتقار إلي فرص التطوير المهني.

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل من وجهـة نظـر عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدرجة العلمية والتخصص والكلية .

أهم التوصيات :التخطيط العلمي الهادف إلى إنشاء كليات البنات ؛ لتواكب كوادرها الأكاديميـة والبـشرية ، ومبانيها وتجهيزاتها متطلبات العصر.

Abstract

Thesis Title **:Adverse Using Technical methods in administrating work stress** in **Teaching female staff in Girls' colleges in Makkah al-Mokarramah from their own point of view.**

Prepared by: Hessah Bent Abd Allah Mohammad Bakr Housawi .

Objectives Study:

1- **To identify the significant pressure and stress faced by female faculty in girls' colleges in Makkah Al-Mokarramah.**

2- **To identify the most effective professional and systematic on the female teaching staff in Girls' colleges.**

3- **To identify the positive impact of technical aids on the resources of professional and organizational stress.**

4- **To decide the deferences with statistical denotation among female teaching staff toward the positive impact of using technical aids to face work stress according to the research variables.**

P procedure Study:

A questionnaire was designed to collect information . Its validity and stability were tested and it was applied on the original society individuals which consists of female teaching staff in the four Girls colleges in Makkah, (319 partcipants). The descriptive methodology was used. Data was statistically processed. The following approaches were used : repetitions, and averages , normative deviations, ANOVA test, shefiet test.

Resuts:

1- **Routine and lack of facilities are the most effective resources of stress .**

2- **Lack of professional development is another effective source of stress .**

3- **There are differences with statistical denotation in using technical aids to pace work stress from the female teaching staff's own point of view attributed to the academic degree, specialization and the college.**

Recommendations :

The scientific planning which aims to found college girls to help their teaching staff, their buildings and equipments to meet the requirements at present .

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلي :

والدي حفظهما الله اللذين كانا سبب وجودي في الحياة بعد الله سبحانه وتعالي أحسن الله خاتمتهما .

إلي السحابة التي أظلتني بظلالها وأمطرت علي حب وحنان ورعايـة جـدتي الغالية أسأل الله لها حسن الخاتمة وأن يجعلها من الفائزين بالفردوس الاعلي

إلي خالي (محمد) الذي احتضنني وأنا تلميذةٌ صغيرة ، أطال الله في عمره ، وجعل ذريته ثمرة طيبة من شجرة طيبة .

إلي شقيقات الروح أخواتي (سلوى ونسرين وعزه) اللواتي وقفن إلي جانبي في كل خطوة من خطوات دراستي ، فكانوا لي قطرات الندى في شدة الحر وضوء القمر في ظلمة الليل ،وأسأل الله لهن التوفيق في حياتهن .

إلي توأم روحي شقيقي الغالي (عماد) الذي تقاسم معي عناء وجهـد البحـث العلمي ، والذي كان يساندني في مواجهة العقبات والصعاب ويعلها دفعـة قويـة لتحقيق الأفضل .

,,, الباحثة,,,

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين القائل في كتابة العزيـز " ولـئن شـكرتم لإزيـدنكم " والصلاة والسلام علي أشرف المرسلين حبيبنا محمد بن عبد الله صلي الله عليـه وسلم .

يشرفني عبر هذه السطور أن أتوجه بالشكر الجزيل بعد شكر الله عز وجـل إلي جامعة أم القرى ممثلة في معالي أ.د. ناصر بن عبد الله الصالح. ووكلائه كل من : وكيل الجامعة أ.د.هاشم بن بكر حريري، وأ.د. محمد بن علي العقلا، ووكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي. وعمادة الدراسات العليا ممثلـة بـسعادة عميدها د.ثامر بن حمدان الحربي، وعمادة كلية التربية ممثلة بـسعادة عميـدها د.زهير بن أحمد الكاظمي، وقسم الإدارة التربوية والتخطيط ممثلاً بسعادة رئـيس القسم د. علي بن عبد الله بردي الزهراني.وأتقدم بالشكرلإستاذتي الفاضلة سـعادة الدكتورة الفاضلة/ جواهر بنت احمد قناديلي ، المشرفة علي هذه الرسـالة علـي مابذلته من جهد وعون وإرشاد حيث منحتني من وقتها الثمـين الـشئ الكثيـر، فجزاها الله خير الجزاء.كما أتقدم بالشكر لسعادة الدكتور/ أسعد بن حسن مكـاوي وسعادة الدكتور /عبد القادر بن صالح بكّر ، لما قدماه من توجيهات علـي خطـة الدراسة وأداة الدراسة . كما أتقدم بالشكر للسادة الأساتذة الذين قبلوا مـشكورين تحكيم أداة الدراسة.كما أتقدم بالشكر وخالص الامتنان إلي جميع منسوبات كليـات التربية للبنات بمكة المكرمة من عميدات ورئيسات أقـسام وعـضوات الهيئـات التدريسية وإداريات .كما أتقدم بالشكر الجزيل إلي كل من سعادة الدكتور الفاضل/ عبد الله بن محمد الحميدي وسعادة الدكتور الفاضل /عبد القادر صالح بكّر اللـذين قبلا مشكوران مناقشة الرسالة.

جزى الله الجميع خير الجزاء

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
❖ ملخص الرسالة.	أ+ب
❖ الإهداء.	ج
❖ شكر وتقدير.	د
❖ فهرس الموضوعات.	هـ+و+ز
❖ قائمة الجداول.	ح +ط
❖ قائمة الملاحق.	ي
الفصل الأول	١ـ١٠
أدبيات الدراسة	
❖ المقدمة.	٢ـ٣
❖ مشكلة الدراسة.	٣ـ٦
❖ تساؤلات الدراسة.	٧
❖ أهداف الدراسة.	٨
❖ أهمية الدراسة.	٨ـ٩
❖ حدود الدراسة.	٩
❖ مصطلحات الدراسة.	٩ـ١٠
الفصل الثاني	١١ـ٨٢
الإطار النظري والدراسات السابقة	
☒ أولا: الإطار النظري:	١١ـ٧٢
محتويات الإطار النظري:	
• المبحث الأول: التقنية الحديثة وسائلها وأدواتها.	١٣ـ٤١
❖ التطور التاريخي للتقنية.	١٣ـ١٤
❖ أهمية التقنية.	١٤
❖ خصائص التقنية.	١٤ـ١٥

❖ تأثيرات التقنية. ١٥ـ١٨

❖ تقنية المعلومات. ١٨

❖ أهمية المعلومات. ١٩

❖ ماهية تقنية المعلومات. ٢٠ـ٢٣

❖ تأثيرات تقنية المعلومات. ٢٣ـ٤١

❖ أنواع تقنية المعلومات. ٤١ـ٦١

* المبحث الثاني : ضغوط العمل. ٤٢

❖ التطور التاريخي لضغوط العمل. ٤٣ـ٥٠

❖ مصادر ضغوط العمل. ٥٠ـ٥١

❖ مراحل ضغوط العمل. ٥١ـ٥٣

❖ الآثار والنتائج المترتبة عن ضغوط العمل. ٥٣ـ٦١

❖ التعامل مع ضغوط العمل . ٦٢ـ٦٦

* المبحث الثالث: التأثير الإيجابي لوسائل التقنية علي ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية . ٦٧ـ٧٢

* المبحث الرابع : لمحة عن التعليم العالي للفتاة المملكة العربية السعودية. ٧٣ـ٨٢

☒ ثانياً: الدراسات السابقة. ٧٤ـ٧٦

❖ الدراسات السابقة ذات العلاقة بالتقنية . ٧٧ـ٨٢

❖ الدراسات السابقة ذات العلاقة بضغوط العمل . ٨٢

❖ خلاصة الدراسات السابقة. ٨٣ـ٩٠

الفصل الثالث ٨٤

إجراءات الدراسة ٨٤

٨٤

❖ منهج الدراسة. ٨٥ـ٨٧

❖ مجتمع الدراسة. ٨٨

❖ عينة الدراسة.	٨٨-٨٩
❖ أداة الدراسة.	٨٩
❖ خطوات تصميم أداة الدراسة.	٩٠
❖ الصدق الظاهري لأداة الدراسة.	٩١-١١٢
❖ ثبات أداة الدراسة.	
❖ أساليب التحليل الإحصائي.	٩٢
الفصل الرابع	٩٢-٩٦
تحليل النتائج وتفسيرها.	٩٦-٩٩
❖ قاعدة تحليل النتائج.	٩٩
❖ إجابة السؤال الأول.	١٠٠-١٠٥
❖ إجابة السؤال الثاني.	١٠٥-١٠٩
❖ إجابة السؤال الثالث.	١٠٩-١١٠
❖ إجابة السؤال الرابع.	١١٠-١١٢
❖ إجابة السؤال الخامس.	١١٣-١١٧
❖ إجابة السؤال السادس.	١١٤-١١٦
❖ إجابة السؤال السابع.	١١٧
الفصل الخامس	١١٨-١٢٦
❖ خلاصة نتائج الدراسة.	١٢٧-١٤٣
❖ التوصيات.	
المراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول

التسلسل	الموضوع	الصفحة
١.	التأثيرات الإيجابية والسلبية لاستخدام الانترنت.	٣٥
٢.	بعض الوسائل التي يمكن استخدامها للحماية من الآثار السلبية لضغوط العمل .	٥٥
٣.	توزيع مجتمع الدراسة علي كليات البنات.	٨٤
٤.	عدد الاستبيانات الموزعة والعائدة والصالحة لتحقيق أهداف الدراسة.	٨٥
٥.	توزيع أفراد مجتمع الدراسة علي حسب الجنسية.	٨٦
٦.	توزيع أفراد مجتمع الدراسة علي حسب الدرجة العلمية.	٨٦
٧.	توزيع مجتمع الدراسة علي حسب طبيعة العمل الحالي.	٨٦
٨.	توزيع مجتمع الدراسة علي حسب سنوات الخبرة .	٨٧
٩.	توزيع مجتمع الدراسة علي حسب التخصص.	٨٧
١٠.	ضغوط العمل التي تواجه أفراد مجتمع الدراسة الناتجة عن الجوانب التنظيمية مرتبة تنازلياً.	٩٣-٩٤
١١.	ضغوط العمل التي تواجه أفراد مجتمع الدراسة الناتجة عن الجوانب الوظيفية مرتبة تنازلياً.	٩٦-٩٧
١٢.	أكثر جوانب ضغوط العمل التي يعاني أفراد مجتمع الدراسة مرتبة تنازلياً.	٩٩
١٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التأثير الايجابي لاستخدام وسائل التقنية في مسببات ضغوط العمل الناتجةعن الجوانب التنظيمية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة.	١٠٠
١٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التأثير الايجابي لاستخدام وسائل التقنية في مسببات ضغوط	١٠٣

	العمل الناتجةعن الجوانب الوظيفيـة لاسـتجابات أفراد مجتمع الدراسة	
١٥	تحليل التباين الأحادي لإثر متغير الجنسية علـي اسـتخدام وسائل التقنية.	١٠٦
١٦	تحليل التباين الأحادي لإثر متغير الدرجـة العلميـة علـي استخدام وسائل التقنية.	١٠٦
١٧	الفروق بين فئات متغير الدرجة العلمية.	١٠٧
١٨	تحليل التباين الاحادي لإثر متغير طبيعة العمل الحالي علي استخدام وسائل التقنية .	١٠٨
١٩	تحليل التباين الاحادي لإثر متغير الكليـة علـي اسـتخدام وسائل التقنية .	١٠٨
٢٠	اختبار شيفيه بين الكليات .	١٠٩
٢١	مصادر معرفة عضوات هيئة التدريس بكليات البنات بوسائل التقنية.	١٠٩
٢٢	جهود إدارات كليات البنات نحو توفير وسائل التقنية.	١١١

قائمة الملاحق

التسلسل	الموضوع	الصفحة
	أسماء المحكمين.	١٢٨
	الإستبانة.	١٣١
	خطاب جامعة أم القرى.	١٤١
	خطاب لمدير كليات البنات.	١٤٢
	خطاب لعميدة كلية إعداد معلمات المرحلة الابتدائية.	١٤٣

الفصل الاول

المقدمـــــــــــــــة

مشكلة الدراســـــــــة

تساؤلات الدراســـــــة

أهداف الدراســـــــة

أهمـية الدراســـــــة

حدودالدراســـــــــة

مصطلحات الدراســـة

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة :-

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم . اللهم انفعني بما علمتني، وعلمني ما ينفعني وزدني علماً . اللهم آمين.

أحدث التقدم التقني الذي حدث في القرنيين الماضيين تغيرات عميقة في طبيعة العمل وتزايد اعتماد الدول عليه لضمان استمرار تطورها. وهذا الاعتماد الكبير فرض علي المنظمات والمؤسسات القائمة في المجتمع ومن قيادتها وأفرادها العاملين بها الاستغناء عن المنهج التقليدي ، وإيجاد إستراتيجيات وأنشطة تحقق لهم الاستفادة المثلي من التقنية فالتقدم التقني فتح آفاقاً جديدة للعمل الإداري وقنوات حديثة لتنمية الطاقات البشرية، وأحدث تغيراً في الوظائف وطرق العمل. ومؤسسات التعليم العالي _كليات البنات - شأنها شأن المؤسسات الأخرى، يمكنها الاستفادة من استخدام وسائل التقنية في القيام بمسؤولياتها، والرفع من أداء منسوبتها وتحسين العمل الإداري و الأكاديمي بها،وبالتالي الخروج بمخرجات التعليم علي أساس يتماشى مع مقتضيات العصر الحالي. وحيث أن هذه المؤسسات تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة علي عناصرها البشرية وخاصةً" عضوات الهيئات التدريسية ";اللاتي يفترض بهن القيام بمسؤولياتهن بصورة تتسم بالفاعلية. إلا أنهن يوجهن من بعض المعوقات التي تحول دون قيامهن بدورهن بصورة كاملة . من هذه المعوقات: ضغوط العمل[jobs tress] ؛ وهي ظاهرة واسعة الانتشار لا ترتبط بوظيفة أو مهنة بحد ذاتها، عضوات الهيئات التدريسية ليسوا بمنأى عن التعرض للضغوط بصفة عامة وضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية بصفة خاصة. ونظراً لان وسائل التقنية غزت كافة نواحي النشاط الإنساني وقدمت الكثير من لمشكلات بيئة العمل، أصبح من الضروري الاستفادة منها لمواجهة ضغوط العمل

وذلك عن طريق استخدام قواعد البيانات وأتمتة المكاتب ونظام معالجة الوثـائق ونظم الحفظ والبريد الإلكتروني ، والعديد من الوسائل التقنية الحديثـة . وتـرى الباحثة من الضروري الاعتراف بأن هناك من الباحثين من يري أن هذه التغيرات العميقة التي أحدثها التقدم التقني في طبيعة العمل ، ظهـر التخـصص الـدقيق والتقيد الشديد وأصبح العاملون لايرتبطون إلا بجزء صغير مـن عملهـم . ممـا أفقدهم الانسجام والتأقلم مع العمل ، وبالتالي برزت ظـاهرة الـشعور بالوحـدة والغربة عن محيط العمل . وهذه الظاهرة تأثر سلباً علي أداء العاملين ومـستوي إنتاجهم .وعلي الرغم من هذه السلبيات فظاهر للعين وبـشكل جلـي أن للتقـدم التقني الكثير من الايجابيات التي لاتسع لها هذه الدراسة. وتري الباحثة أيضاً أن التفكير الجاد في استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل سـينتج عنـه إدارة أفضل للكليات ، وتبسيط لإجراءات الإدارية ، وتوفير الوقت والجهد، ورفع كفاءة ومستوى العمل الأكاديمي ولذلك انعكاساته الإيجابية المباشر علي مخرجات التعليم .

وقد تضمنت خطة الدراسة خمسة فصول، هدف الفصل الأول منها إلـي عـرض خطة البحث وفي ثناياها مشكلة البحث وأهدافه وتـساؤلاته وأهميتـه وحـدوده ، تعريف مصطلحات البحث إجرائيا. أما الفصل الثاني تضمن الاطـارالنظري وفيـه عرض متغيري الدراسة وسائل التقنية وضغوط العمل ، ثم استعراض للدراسـات السابقة ذات الصلة المباشرة بوسائل التقنية وضغوط العمل. أما الفـصل الثالـث فتضمن منهج البحث وإجراءاته . أما الفصل الرابع فتضمن تحليل وتفسير لنتـائج البحث. أما الفصل الخامس فتضمن خلاصة نتائج البحث ومجموعة من المقترحات والتوصيات.

مشكلة الدراسـة :-

نتيجةٍ لما تلعبه التقنية من دور محوري رائد في وقتنا الحاضر ، ونتيجةٍ إدراك المجتمعات المعاصرة أهميتها حيث غزت بأدواتها ووسائلها كافة مجالات النشاط الإنساني ، بحيث ازداد الاعتماد عليها بشكل كبير. ولان عصر التكنولوجيا

المتأجج الذي نعيشه هو وليد تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المعلومـات ونظم الاتصالات. الفار(١٤٢١هـ،ص١٥٠) وحيث أن التقنية الحديثة ساهمت إلي حد كبير في مزاولة العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ; وصولاً إلي اتخاذ القرارات ، وساهمت في تحليل المعلومات واحتواء الكثير من المهـام ، وإدخال التعديلات علي السياسات والإجراءات الإدارية.النمر(١٤١١هـ،ص٣٩٨) ومما لاشك فيه إن وسائل التقنية أوجدت الكثير من الحلول للمشكلات التي يعـاني منها الأفراد العاملين كضغوط العمل والتي تؤثر سلباً علي المنظمات والعاملين بها ،واستخدام التقنية الحديثة للتغلب على الآثار السلبية لضـغوط العمل له مبرراته التي يرتكز عليها ومنها:ـ

ما يشهده موضوع ضغوط العمل من اهتمام متزايد في الآونة الأخيرة، فأصبح من القضايا المهمة في أدبيات السلوك التنظيمي والسلوك الإداري. ويرجع هذا الاهتمام إلى مجموعة من العوامل منها :-

١ - أن ضغوط العمل أصبحت ظاهر ة نفسية سيكولوجية أخذت في الازدياد بـين الأفراد العاملين في منظمات العصر الحديث .

٢- الآثار السلبية المترتبة علي ضغوط العمل علـى الأفـراد والمنظمـات منهـا السلبية عدم الرضا المهني وضعف الأداء والعجز عن الابتكار ، وضعف الدافعيـة للعمل ، والإنهاك النفسي ، بالإضافة إلى زيادة كبيـرة فـي معـدلات المـشكلات الانفعالية للفرد(المشعان ، ١٤١٦هـ ، ص٦٧-١٠٥) .

٣ـ النتائج المرضية المترتبة عن ضغوط العمل منها إصـابة الأفـراد العـاملين بالعديد من الأمراض مثل ضغط الدم . والكلسترول ، والسكر... الـخ (العتيبـي ١٤١٨هـ، ص١٧٧) .

٤- وتولد ضغوط العمل مجموعة من الأمراض الإدارية والعصبية أبرزها اختفاء دوافع الابتكار والتطوير والعزوف عن المبادرة ، والإحساس بنمطية العمل ، والخنوع الوظيفي ، و الاتكالية على الآخرين ، أو الشعور بالاغتراب عن العمل. (الشديفات ، ١٤٢٠هـ ، ص١٧٩).

ورأت الشديفات،١٤٢٠هـ أنه" يجب الاعتراف أن هناك جانباً إيجابياً وجيداً لضغوط العمل لا يلحق ضرر بالفرد ، بل ويعد مفيداً حيث يكون حافزاً لبذل الجهد نحو التقدم وتحسين الأداء . فالأنشطة والممارسات اليومية يمكن أن تسبب نوعاً من الضغوط دون أن تلحق ضرراً بالفرد ، إلا أن الثابت هو أن وجود حد معين من الضغوط يجعل الفرد يشعر بالتوتر والضغط ، أى أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقداراً من التحدي لقدرات الأفراد ، مما يزيد من دافعيتهم نحو إنجاز الأفضل"ص٥ .

وكون ضغوط العمل ظاهرة واسعة الانتشار لا ترتبط بوظيفة أو مهنة معينة ، فإن عضوات الهيئات التدريسية ليسوا بمنأى عن التعرض لمشكلات وأزمات تولد لديهم ضغوط العمل ومن هذه الأزمات ما يتعلق بـ:

١- الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في التعليم العالي أو الجامعي:

وهو من أصعب الأدوار وأكثرها مطالباً فإلى جانب المهام التدريسية والتي تحتل المركز الأول في قائمة الواجبات الملقاة على كاهل عضو هيئة التدريس ، هناك المهام الإدارية والإشرافية والبحثية بالإضافة إلى خدمة المجتمع الذي ينتمي إليه وأشارت باروم (١٤١٧هـ ،ص١٣) إلى أنه لا يمكن النظر إلى مهام أعضاء هيئة التدريس منفصلة عن مهام القسم الأكاديمي الذي يتبعونه والكلية التي ينتمون إليها ورسالة الجامعة التي تضمهم .

٢-أوجه القصور المتعلقة بالهيكل التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي:

كشفت نتائج كثير من الدراسات والأبحاث ومنها دراسة باروم (١٤١٧هـ) الفضل (١٤٠٥هـ) و قطان (١٤١١هـ) إلى جملة من أوجه القصور والمشكلات التي يعاني منها أعضاء هيئة التدريس في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية منها :

١-الإصرار على التمسك بالإجراءات والقواعد الرسمية البحتة مما يؤدي إلى الجمود وانتفاء المرونة بالقدر المطلوب وتحول الأجهزة الإدارية إلى بيروقراطيات يدور حولها العمل الأكاديمي .

٢-وأشار القطان (١٤١١هـ) ، إلى أن أعضاء هيئة التدريس "يعانون من عـدم إطلاعهم على الإمكانات المادية والبشرية المتاحة والعمل بموجبها وفي حدود هذه الإمكانات"ص١٠٧. وأوجه القصور التي يعاني منها عضو هيئـة التـدريس فـي الجامعات ومؤسسات التعليم العالي مما يؤثر بشكل أو آخر على كفاءتـه وأدائـه وعطائه ، وبالتالي يؤثر ذلك على مخرجـات التعلـيم وعلـى كفـاءة الجامعـات ومؤسسات التعليم العالي. وانطلاقا من الدور الفاعل للتقنية ، واستناداً إلي نتـائج العديد من الدراسات التي أثبتت التأثير الإيجابي للتقنيـة علـي كافـة النـشاطات الإنسانية ، ترى الباحثة أنه من الممكن الاستفادة بـشكل إيجـابي مـن التقنيـة لمواجهة ضغوط العمل التي يواجهنها عضوات الهيئات التدريـسية ;مـن خـلال استخدام الحاسب الآلي في تخزين واسـترجاع المعلومـات والبيانـات الخاصـة بالطالبات، وإصدار الجداول، وكشوف الـدرجات ، واسـتخدام إمكانـات البريـد الالكتروني في تزويد الطالبات بالمحاضرات والاختبارات، مما يوفر الوقت والجهد علي عضوات الهيئات التدريسية وعلي الطالبات .وإيجاد التنسيق التكاملي في مـا بين عضوات الهيئات التدريسية ، بالإضافة إلي الـتخلص مـن أعبـاء المهـام الروتينية كتحرير الرسائل والمرسلات وكتابة التقارير بالطرق التقليدية أصـبحت مميكنة وتسجل الكترونياً بواسطة الحاسب الآلي . وكل المبررات السابقة وغيرها تدعو إلي استخدام وسائل التقنية كمدخل للحد من ضغوط العمل التـي يواجهنهـا منها عضوات الهيئات التدريسية في مؤسسات التعليم العالي .

وتنحصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:-

س/ما مدى تأثير استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضـغوط العمـل التنظيميـة والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة؟

تساؤلات الدراســـة:

السؤال الأول:

ما أبرز الضغوط التنظيمية التي تعاني منها عضوات هيئة التـدريس فـي كليـات البنات بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن ؟

السؤل الثاني:

ما أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة من حيث الجوانب الوظيفية وجهة نظرهن ؟

السؤال الثالث:

أي الجوانب التنظيمية أو الوظيفية تشكل ضغوطاً أكثرعلي عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن؟

السؤال الرابع :

ما أبرز تأثيرات وسائل التقنية علي مصادر ضغوط العمل من الجوانب التنظيميـة والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة؟

السؤال الخامس :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام وسائل التقنيـة في مواجهة ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية والتي تعزى إلى متغير الجنسية والدرجة العلمية وطبيعة العمل والكلية؟

السؤال السادس :

ما مصادر معرفة عضوات هيئات التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمـة بوسائل التقنية من وجهة نظرهن ؟

السؤال السابع:

ما درجة اهتمام إدارات كليات البنات بمدينة مكة المكرمة، بتوفير وسائل التقنية في الكليات، من وجهة نظر عضوات هيئات التدريس ؟

أهداف الدراسة :

١) التعرف علي أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس، من حيث الجوانب التنظيمية.

٢)الكشف عن أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس، من حيث الجوانب الوظيفية .

٣)التعرف أكثر الجوانب تسبباً في ضغوط العمل ، لعضوات هيئات التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة .

٤) التعرف تأثيرات وسائل التقنية في ضغوط العمل،من الجوانب التنظيمية والوظيفية.

٥)تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى تأثير استخدام وسائل التقنية، في مواجهة ضغوط العمل، والتي تعزي إلي متغير الجنسية والدرجة العلمية وطبيعة العمل الحالي والكلية .

٦) تحديد مصادر معرفة عضوات هيئة التدريس بوسائل التقنية من وجهة نظرهن.

٧)الوقوف علي درجة اهتمام إدارات كليات البنات بمدينة مكة المكرمة بتوفر وسائل التقنية في الكليات .

أهمية الدراســـة :

١ـ تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تبحثه حيث أصبح من أبرز مظاهر العصر الحالي تكنولوجيا المعلومات وما ينبثق منها من أدوات وأساليب من الممكن تطويعها والاستفادة منها في كل مجالات النشاط الإنساني ، وتري الباحثة أنه من المهم جداً الأخذ بهذا التقدم العلمي والتقني وإدخاله كنظام عمل فعال في مؤسسات التعليم العالي بما فيها كليات البنات ، وذلك لتذلل الصعوبات التي تقف في طريق عضوات هيئة التدريس، كضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية

٢- تعد هذه الدراسة من الدراسات القلائل التي تحاول البحث في إمكانية الاستفادة من وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي .

٣- تنبع أهمية الدراسة أيضا من مجتمع الدراسة فعضوات هيئة التدريس في كليات البنات هم حلقة من الحلقات المؤثرة في التنمية الشاملة ، والاهتمام بتذليل الصعوبات التي تواجههم، والتي تقف حجر عثرة أمام نموهن وتطورهن ورضاهن المهني أمر يشارك فيه الجميع .

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

معرفة مدى تأثير وسائل التقنية "تكنولوجيا المعلومات" في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة .

الحدود المكانية:

إقتصرتطبيق الدراسة علي عضوات هيئة التدريس في كليات البنات من سعوديات وغير سعوديات ممن هم بمرتبة أستاذ ـ أستاذ مشارك ـ أستاذ مساعد ـ أستاذ محاضر ـ معيد .

الحدود الزمانية :

تم إجراء هذه الدراسة خلال العام الدراسي ١٤٢٣هـ/١٤٢٤هـ

مصطلحات الدراسة :

- التقنية : عربت كلمة تكنولوجيا إلى تقنيات .

فكلمة تكنولوجيا تعني [العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصياغة أثناء التطبيق العملي] (الحيلة ، ١٤٢١هـ،ص ١٧).

- أما التقنية [فهي جميع الأدوات والأفكار المتاحة لتوسيع المقدرة الطبيعية والمادية والفعلية للإنسان] . (البردعي وآخرون ، ١٤١٤هـ، ص٣٢٨).

- أما التقنية لأغراض هذه الدراسة (فهي تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت وما ينبثق عن ذلك من معلومات وبرامج وأساليب عمل) .
- ضغوط العمل فهي: تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة. (هيجان ، ١٤١٩هـ ، ص٢٣).
- أما ضغوط العمل لأغراض هذه الدراسة فهي: ردود فعل ناتجة عن المصادر الوظيفية والتنظيمية في بيئة العمل والآثارالتى تتركها على عضوه هيئة التدريس ، مما يؤثر في أدائها وكفاءتها ورضاها الوظيفي ، وصحتها النفسية والجسمية .
- عضوه هيئة التدريس لأغراض هذه الدراسة :- هي كل من تقوم بعملية التدريس في إحدى كليات البنات التربوية بمكة المكرمة وتحمل شهادة الدكتوراه في إحدى درجاتها الثلاث أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد ،وكذلك المحاضرات ممن يحملان درجة الماجستير ، والمعيدون ممن يحملن درجة البكالوريوس .

أما المقصود بإستخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل: استخدام تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت وما ينبثق عن ذلك من برامج وأساليب عمل وأفكار عملية منظمة في مواجهة ضغوط العمل التي يتعرض لها عضوات هيئة التدريس في كليات البنات.

الفصل الثاني
الإطار النظري
الدراسات السابقة

ا لفصل الثاني

الإطار النظري:

تستعرض الباحثة في هذا الفصل المادة النظرية للبحث وتتناول الموضوعات التالية :

المبحث الأول: التقنية الحديثة وسائلها وأدواتها.

- **التطور التاريخي للتقنية.**
- **أهمية التقنية .**
- **خصائص التقنية.**
- **تأثيرات التقنية .**
- **تقنية المعلومات.**
- **أهمية المعلومات.**
- **ماهية تقنية المعلومات.**
- **تأثيرات تقنية المعلومات.**
- **أنواع تقنية المعلومات.**

المبحث الثاني: ضغوط العمل.

- **التطور التاريخي لضغوط العمل.**
- **مصادر ضغوط العمل.**
- **مراحل ضغوط العمل.**
- **الآثار والنتائج المترتبة عن ضغوط العمل.**
- **التعامل مع ضغوط العمل.**

المبحث الثالث: التأثير الإيجابي لوسائل التقنية علي ضغوط العمل.

المبحث الرابع: لمحة عن التعليم العالي للفتاة في المملكة العربية السعودية.

أولاً : الإطار النظري

المبحث الأول

التطور التاريخي للتقنية:

يبين تاريخ التقنية أن "التدرج في هذا المجال كان أكثر من أي مجـال أخـر. فقد كان الإنسان الأول يستخدم الخامات المتاحة لصنع الأدوات التي تزيده قـوة ، وإنتاجيه ، فاستخدم الحجارة والعظام والخشب ليكون ما في جعبته من تكنولوجيا .وظهر العصر الحجري(١٠٠٠-٢٥٠٠) قبل الميلاد الذي شهد إرسـاء الأسـس التكنولوجي للحضارات الكبرى، وشهد العصر الحجـري أحـد أهـم الإنجـازات التكنولوجيا في كل العصور، فاكتشفت الزراعة والتدجين وتربية بعض الحيوانات، وظهـور الزراعـة أدى إلـى تحـسن فـي الأدوات التكنولوجيـة . فظهـرت الأدوات الحجريـة المـصقولة كالفـأس والمنجـل ..... الـخ ومع نهاية العصر الحجري ظهرت التكنولوجية المتعلقة بالنشاط التعـديني مثـل النحاس والفضة والحديد ثم ظهرت العربـات ذات الـدواليب المعدنيـة واللولـب الفخاري وظهرت صناعة القرميد"(كرم،١٤٠٣هـ،ص ص ١٤-١٥) .وأضاف قـائلاً" كانت التطورات التكنولوجية الأولى من نصيب الحـضارات الآسـيوية، وإذا كـان التفكير العلمي المنظم قد ابتدعه الإغريـق ، فقـد زاوج العـرب مـابين العلـم والتكنولوجيا فاستطاعوا أن يبتكروا وسائل وأدوات تكنولوجية مختبريه وميدانية. ولكن العصر الذهبي للتكنولوجيا عند العرب أخذ يميل إلى الانحسار والانحطاط في اتجاه الحضارة العربية نفسه ، نتيجة للتفكك الداخلي والحروب الأهلية وعوامـل أخرى، وانتقل التقدم التكنولوجي إلى الأيدي الأوربية. وحتى نهاية القرن الثـامن عشر كان التطور التكنولوجي راجعاً لاكتشافات الحرفيين والفنيين والعمال المهرة ، وأخذ الوضع ينقلب بعد ظهـور الثـورة الـصناعية ، ولـو بـشكل تـدريجي" (كرم،١٤٠٣هـ،ص ص ٢١-٢٢) ."ومنذ نهاية الحـرب العالميـة الثانيـة أخـذت التكنولوجيا تحدث تغيرات جذرية في البيئة الطبيعية والاجتماعيـة، تغيـرات لـم يعرفها المجتمع البشري منذ نشأته. وظهرت العديد من التقنيات أمثال الحاسبات -

وأجهزة الطباعة - البريد الالكتروني - والإنترنت" (كـرم، مرجـع سـابق ،ص ٣٠). "التكنولوجيا ما هي إلى حصيلة تجارب دامت قروناً طويلة وتناوبت فيهـا جميـع الأمم بالابتكار والإبداع والاكتشاف"(القديدي،١٤١٥هـ،ص ص ٧٦ـ٩١).

أهمية التقنية :

ذكر النمر وآخرون (١٤١٢هـ) " أن التقنية قد حظيت في العقود الأخيـرة باهتمام متزايد من قبل جميع الأمم والمجتمعات، وقد برز هذا الاهتمام نتيجة للدور الذي لعبه التقدم التقني في تطور الدول الغربية واليابان، حتى أصبحت التقنية في نظر الغالبية: تعني التطوير والتحديث والتصنيع" ص٣٩٧. وقال عزى (١٤٠٢هـ) "تلعب التقنية دوراً بالغ الخطورة، ليس لتحقيـق النمـو الاقتـصادي والازدهـار والرخاء فحسب، بل دورها الأهم من ذلك بكثير هو: ضمان استمرارية الازدهـار والرخاء والنمو وبناء الإنسان بناء صحيحا وسليما ، مما يجعل أمر تحقيق القـوة الذاتية والمنعة أمراً ممكناً " ص٣. ويعد التطور التقني في وقتنا الحاضر ركيـزة لعمليات التنمية في المجتمع، حيث قال القضاة (١٤١٨هـ) "أن استخدام التقنيـة أدى إلى إيجاد فرص لتقدم المجتمعات، وسهل عملية الاتصال بين الأفراد بواسطة وسائل الاتصال المختلفة " ص٢٢٥. وقال أيضاً "إن التقدم التقني أدى إلى تضاعف قدرات الإنسان في مجال الإنتاج وأصبح لا يعتمد على قوته العضلية فـي العمـل والإنتاج، وإنما على حجم قدراته المعرفية ومهاراته، وقد فرضت الثورة التقنيـة على العمال أن يسعوا إلى تأهيل أنفسهم بإكتساب مهارات جديدة في العمل تزيـد من كفاءتهم "ص٢٣٢.

خصائص التقنية :

أشارقنديل (١٤٢٠هـ) مجموعة من خصائص التقنية والتي تجعل منها ضرورة حتمية في حياة الإنسان منها ما يلي :

أن التكنولوجيا تبدأ من مشكلات الإنسان:

"إذا كانت التكنولوجيا علماً، فإن العلم يبدأ أولى خطواته دائماً من مشكلات الإنسان فيصوغها صياغة علمية لتتحول إلى مشكلات للبحث التكنولوجي ، لذا فإن الوظيفة

الرئيسة للتكنولوجيا هي العمل لتلبية حاجات الإنسان وتحقيق رفاهيته وتسخير العلوم المختلفة لخدمته"ص ص٧٢ـ٧٣ .

التكنولوجيا تفاعل بين الإنسان والبيئة :

"الإنسان هو صاحب المشكلات الملحة التي تتطلب الحل التكنولوجي ، وهو الـذي يفكر ويبتكر الحل ويعمل على تنفيذه . وينظر إلى المادة في بيئتـه ثـم يحـاول إخضاعها لسيطرته ، ليستفيد منها ويحقق رغباته ، وفي سبيل ذلك فإنـه يبتكـر الآلات التي تُيسر له مهمته"ص ص٧٣ـ٧٤ .

أن التكنولوجيا متطورة:

"التكنولوجيا هي نتاج تفاعل بين الإنسان وبيئته، ومضمون ذلك التفاعـل تطـور مستمر"ص ص٧٥.

أن التكنولوجيا تراكمية متكاثرة :

" فالتكنولوجيا علم يستفيد من كافة العلوم الأخرى . ومن خصائص العلم أنه تراكمي البناء " فإذا كانت التكنولوجيا علماً يقوم على البحث والتجريب ، فلابد أن تنطبق عليها الخصائص العامة للعلم ، ومنها خاصية التراكمية في البنـاء" (ص ص ٧٦-٧٧) .

<u>تأثير التقنية :</u>

يترك التقدم التقني آثارا على مختلف أنشطة الحيـاة ، ولهـذا كـان مـن الضروري ملاحقة هذه الآثار بهدف تحليلها وفهمها لاستغلال إيجابياتها، والتقليل من سلبياتها ، ولاشك أن التكنولوجيا تركت أثارا ملموسة في المجتمعات وبيئـة العمل والإدارة

<u>تأثير التقنية على المجتمعات :</u>

"الصلة بين المجتمع والتكنولوجيا صلة قوية ومترابطة بحيث أن التغير فـي أحدهما لابد وأن يُحدث تغيير في الآخر، وتختلف طبيعة هذا التغيير باختلاف الواقع الثقافي للمجتمع" (العكـش، ١٩٨٢م،ص٤٠). أن ظهور واستخدام التكنولوجيا "يؤدي إلى تغير في نمط حياة الأفراد ، وإلى إحداث تغيير فـي المجتمـع ومؤسـساته ، وبالتالي فإن المجتمعات التي استطاعت أخذ المبادرة والاستفادة مـن الابتكـارات

التكنولوجية ، تركت في كثير من الأحيان تلك المجتمعات التي لم تستطيع استخدام التكنولوجيا الجديدة والاستفادة من الفرص التي تتيحها " (العكش،مرجع سـابق، ص ص ٤٠ـ٥٠).بينما رأت المحضار (١٤٠٩هـ) " أن التعامل مع التكنولوجيا علـى أنها عنصر ثقافي يحمل معه العديد من التوقعات والمعايير والقيم للمجتمع المنتج ، وعندما تتم استعارة هذه التكنولوجيا لمجتمع آخر مختلف ، يعتبر ذلك اسـتعارة لنمط ثقافي و يصاحبه حدوث عدة تغييرات حتى يمكن أن تتفاعل التكنولوجيا مـع ثقافة المجتمع المستعير "ص ٣٠ .وقال حسن (١٤١٥هـ) أن " التكنولوجيـا قـد تكون وسيلة للغزو الثقافي ، وانبهار بعض أفراد المجتمع بها لدرجة أنه ينقم على مجتمعه وحياته وقيمة وعقيدته ، وقد تحدث بلبلة واهتزاز للفكر والتراث والعادات والتقاليـد . وقـد تقودنـا التكنولوجيا إلى مجتمع متفكك تزداد فيه الفوارق الطبقية في المجتمعات المحليـة والإقليمية بين من يمتلك القدرة الاقتصادية على اقتناء الآلات والمعدات والبـرامج وبين من لا يمتلك القدرة " ص٩١.

<u>تأثير التقنية على الوظائف والأعمال:</u>

أصبحت التقنية تلعب دوراً حيويا في معظم الوظائف والمهن التـي يزاولهـا الأفراد من حيث نوعية العمل وتقسيماته، وأنماطه وأساليبه . فدخول التكنولوجيا أدى إلى إيجاد نوعيات جديدة من العمل، وتوفير درجة عالية من المرونة في مكان ووقت العمل ، وساعدت التكنولوجيا على إنجاز أعمال أكبر باستثمار موارد أقـل وفي زمن أقصر . وأبرز التقدم التكنولوجي أنماطاً جديدة للعمل وأشـكالاً هيكليـة جديدة لتنظيماته. وأوجدت التكنولوجيا مؤسسات أكثر قدرة على تأمين متطلبـات الشعوب، وتعتمد المنظمات على المعلومات من أجل البقاء والتعامـل مـع العـالم الخارجي، والتعامل بين أعضاء المنظمة داخلياً؛ فبدون تبادل المعلومات لا تستطيع المنظمات التعرف على احتمالات التغيير(عامر وآخرون،١٤١٢هـ،ص١٨٥). وذكرت محضار (١٤٠٩هـ) أنه توجد "علاقة بين استخدام التكنولوجيا ونوعية العمـل ، فبعض الأعمال تستخـدم التكنولوجيا بكثافة أكبر من أعمال أخرى، حيـث تـزداد نسبة استخدام وسائل التقنية من حاسب آلي وفاكس وإنترنت في أنواع معينة من

الأعمال، مثل الأعمال الإعلامية والاتصالية ونشأت عن التكنولوجيا مطالب جديدة لتأهيل العمالة، وطرق حديثة لتدريبها ورفع كفاءتها الإنتاجيـة وتقيـيم أدائهـا " (ص٤٠).

تأثير التقنية على الإدارة :

تعتبر علاقة التقنية بالإدارة علاقة قوية. ويرى العديد من المهتمين بهذا المجال أن وسائل التقنية تؤثر تأثيراً إيجابياً علي الإدارة وممارسة الأعمـال الإدارية وهذا التأثير ينتج عنه التطوير والتحديث والتغيير . فمن حيث التطوير "يعد التفاعل بين الإدارة والتكنولوجيا هو تفاعل عضوي، فالإدارة هي التي تختار التكنولوجيا وتحدد كيفية الاستفادة من منجزاتها الحديثة، وهي في الوقت نفـسه تعمل على إيجادها وتطويرها. والتكنولوجيا تزود صانعي القرارات بوسائل وأدوات متطورة تمكن من دراسة العملية الإدارية، وتحليل عناصرها، وتنـسيقها تنـسيقاً تكامليا. أما التحديث فانصب على تحديث أدوات ووسـائل العمـل الإداري بـشكل ملموس فاستخدام الأجهزة الإدارية الحديثة كان له الأثر البالغ في المنظمات مـن حيث اليسر والسهولة والفاعلية . فاستخدام الحاسب الآلي وما يتفرع عنـه مـن أجهزة ومعدات ذات استخدام مكتبي، أدى إلى توفير أعداد كبيرة مـن العـاملين ، وإمكانية جعل ساعات العمل أكثر مرونة ، وساعد اسـتخدام التقنيـات الحديثـة الإداريين على استخدام التعريف والتحليل ، والقيـاس والتجربـة عوضـا عـن العشوائية ، ووفرأسس و قواعد ثابتة وسليمة تؤدي إلى نتـائج أفـضل وتحقـق درجة أكبر من التأكيد . أما التغيير فالتكنولوجيا تفرض تغييراً في المنـاخ العـام للمنظمات ، والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة العلمية الحديثة "

(حمادة،١٩٨١م ص ص٢٥-٥٥).بينما رأى العكش (١٩٨٢م) أن الاستفادة المثلى من تكنولوجيا الإدارة تتطلب :

١) وجود إدارة ماهرة تخطط لإدخال الابتكارات الحديثة في مختلف مجالات العمل في المنظمة، وذلك للاستفادة من تطبيقاتها بشكل علمي، سواء كان ذلك بإنتاج مواد جديدة أو تحسين للموجود منها، أو استخدام أجهـزة وطـرق وأسـاليب إدارية حديثة.

٢) الاستفادة المثلى من تكنولوجيا الإدارة يحتاج إلى تـوفير كـادر إداري كـفء ومرن يستطيع التعامل مع التطور التكنولوجي العالمي .

٣) تبني برامج تدريبية مستمرة وشاملة لكل الفئات الوظيفية مـن أعلـى الهـرم الوظيفي إلى قاعدته ، بطريقة مخطط لها وفعالة . حيث يتسنى لكـل الفئـات ملاحقة التطورات التكنولوجية والعلمية والمعرفية) ص ص ٤٠-٥٠.

تقنية المعلومات :

لكل عصر من العصور تسمية خاصة أُعطيت لـه اعتمـادا علـى الأحـداث والمنجزات التي تميز بها، ولعصرنا الحاضر أكثر من تسمية من بينها عصر ثورة المعلومات وغيرها من التسميات .

التطور التاريخي لمفهوم المعلومات:

المعلومات هي سبب ونتيجة للتقنية.وقد مكنتنا التقنية من التعامل مـع كـم مـن المعلومات بسهولة وسرعة وغزارة . وفي الوقت نفسه أثرت كميـة المعلومـات وسرعة انتقالها داخليا على العالم كله ، وساعدت على إحداث نقلات هامـة فـي التكنولوجيا. " في الخمسينات كان ينظر للمعلومات علي أنها عبارة عـن كميـات ضخمة من الأوراق ، يمكن أن تعرقل أداء المنظمة . وفي الستينات تغير مفهـوم المعلومات ، حين تم إدراك الغرض منها، وخُفضت تكاليف التعامل مع الأوراق، أما في السبعينات وأوائل الثمانينات فقد أصبح ينظر للمعلومات كأداة جيـدة للرقابـة على أعمال المنظمات ، وحل المشكلات ، وتحسين صنع القرار . وفي التسعينات أصـبحت المعلومـات مـورد اسـتراتيجيا وأداة لتحقيـق الفعاليـة الإداريـة "(الصباح،١٤١٩هـ،١٦٤-١٦٥)

أهمية المعلومات :ـ

ذكر السريحي وآخرون (١٤١٨هـ) أنه "لا يقصد بلفظ معلومـات: المعلومـة المكتوبة أو المطبوعة أو المصورة فحسب ، بل أي شكل حملت فيـه المعلومـة . فالمعلومات في أحيان كثيرة تكون محملة على أفلام أو أقراص ممغنطـة إضـافة للأوعية التقليدية المطبوعة، وهذه الأشكال المتعددة من المعلومـات لهـا أهميـة كبيرة للفرد والمؤسسة والمجتمع ، فهي أساس لاتخاذ القرار الجيد ورافد للتنمية

والتطوير. والمعلومات كسلعة لها أهميتها الإستراتيجية والحيوية حيث تُبنى عليها مقومات التنمية. وهي تشكل سلعة قومية لا تقدر بثمن . فأصبحت المعلومات فيه صناعة مربحة يمتهنها ويكتسب من ورائها الكثيرون في مجتمع أصبح يعرف الآن (بمجتمع المعلومات) lnformation society وهو المجتمع الذي يعتمد على المعلومات كمورد استثماري وسلعة إستراتيجية وخدمة ومجال للقوى العاملة ومصدر للدخل القومي.ص ص ١٩ـ ٢٠

ماهية تقنية المعلومات المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي مدى واسع ومعقد يشمل التكنولوجيا الحالية والمستقبلية اللازمة لتجميع وتسجيل واختزان واسترجاع وتوصيل المعلومات ومن أمثلتها : التقنيات الرقمية والفيديو - الأشكال السمعية والحيوية والصور - وتكنولوجيا الاتصال [communication] والاتصالات عن بعد والإنترنت [lnternet] وتطبيقات الفاكسيميلي [facsimle] والتيليتكست.

وتُعرف تقنيات المعلومات : بأنها كل ما استخدمه وما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات ، من حيث المعالجة والتسجيل والتنظيم والاختزان والاسترجاع والاستنساخ .

وقد مرت هذه التقنيات بسلسلة متصلة من التطورات حتى وصلت إلى قمة التطور في ظهور الحواسيب وتقنيات الاتصال بعيدة المدى والمصغرات (زكي وآخرون،١٤٢٣هـ ،ص ٢٠٦) .

وصنف السريحي وآخرون (١٤١٨هـ) تقنيات المعلومات التي يستخدمها الإنسان المعاصر إلى :ـ

١- تقنيات التخزين والاسترجاع مثل :

"أسطوانات الفيديو المتراصة التفاعلية – التلفاز – الكيبل – الفيديو تكس – والفاكسيميلى" .

٢-تقنيات الاتصالات مثل:

"مثل خطوط الهاتف و الكوابل المحورية و الميكروويف و الألياف الزجاجية و الأقمار الصناعية و الاتصالات اللاسلكية الرقمية و البريد الإلكتروني" ص ٢٠٣

تأثيرات تقنية المعلومات :

ذكرت دراسة أجراها المركز العربي للدراسات الأمنية والتـدريب (ب،ت) أن "صناعة المعلومات أهم مدخل في كل الأعمال والصناعات، و معظـم الوظـائف الاجتماعية السائدة، فالتطور التقني أخذ يقلل من أهمية العمل الجـسدي والآلـي ويعطي المزيد من الأهمية للوظائف المكتبية والفكرية التي تعتمد أساسـا علـى توفير وتداول وتحليل المعلومات. وأخذت كلفة الوظائف المكتبية والذهنية ترتفع بشكل ملحوظ في إنتاج أية سلعة من الـسلع، وأخـذت تكنولوجيـا المعلومـات وبالتحديد الحاسبات الالكترونية تقوم بمزيد من الأعمال التي كانت محتكرة علـى الإنسان. وقد أثرت تكنولوجيا المعلومات بشكل خـاص علـى بـرامج التعلـيم والتدريب، ودخلت في وسائلها وأساليبها ومعداتها. ومع تطور وسائل الاتـصال أصبح العالم كله ميداناً لهذه التكنولوجيا، بواسطة الهاتف والأقمـار الـصناعية وشبكات الحاسبات والمعلومات، والحاسبات الصغيرة فـي المكاتـب والمعامـل والمنازل.وأخذت أساليب وطرق العمل والتعامل الاقتصادي والاجتماعي تختلـف جذريا بحيث أصبح بإمكان الفرد أن يقوم بهذه الوظائف وهو جالس في بيتـه " ص ص١٣٢ـ١٣٤. وذكر الطيب (١٤٢٠هـ) أن "التطور المتسارع والمتـصل لتكنولوجيا المعلومات قد أحدث تحولات جوهرية في القيم والمفـاهيم ، وفـرض على مجتمع المعلومات تحديات قاسية ، وإعادة النظر في كثير مـن المـسلمات المستقرة ، وأبرز قضايا فلسفية تتعلق بالإنسان في مواجهة الآلية ، وأبرز أهمية المعرفة والثقافة واللغة" ص ٧٠ .

وقسم زكي وآخرون (١٤٢٣) تأثيرات تقنيات المعلومات في المجتمع الي ثلاثة أقسام على النحو التالي :

أولاً : التأثيرات الاجتماعية :

"تؤثر نظم المعلومات على البنية الاجتماعية علي النحو التالي :

١- تأثيرات حالية سريعة: و تتضمن التفاعل السريع مع صفات النظام مما يؤدي إلى تقبل أو رفض النظام كليا أو جزئيا .

٢- تأثيرات ذات مدى قصير: وهذه التأثيرات يمكن توقعها في المستقبل القريب.

ج- تأثيرات ذات مدى بعيد: وهي تصورات تعتمد بالدرجة الأولى على عوامل تستغرق زمن حياة النظام والتغييرات المهنية التي تضم المهنيين (كالمدرسين والموظفين.. إلخ الذين يعملون بمنازلهم كنتيجة لإدخال شبكات الحواسيب الشخصية التي تمثل هذه التأثيرات" ص٢٥٥.

ثانياً: التأثيرات السياسية:

"تؤثر تقنيات المعلومات على المستوى السياسي في الجوانب الآتية :

١- التأثير في العلاقات الدولية: يعد العامل التقني من العوامل التي تمارس نفوذًا مسيطرا؛ إذ يؤثر التقدم العلمي والتقني في مختلف الأشكال السياسية والعسكرية والثقافية والاقتصادية بعد أن ساعد على تدعيم الاتصال الدولي وقوى من سيطرة الإنسان على البيئة بشكل عام .

٢- دعم التوجه نحو الديمقراطية: أدت تقنيات المعلومات الحديثة أداورا سياسية مهمة خلال الثمانينات، ومن بين ذلك دورها في تهيئة ودعم الانتفاضة نحو الديمقراطية في شرق أوروبا والاتحاد السوفيتي، ثم تسريع إيقاع حدوثها والتأثير في اتجاهات الرأي العام العالمي نحوها ، ولعبت أدوارا متشابهة بالنسبة للانتفاضة الفلسطينية وغيرها" ص٢٥٦ .

٣- اختراق الحصار الإعلامي الداخلي ودعم الأنشطة المعارضة :

"كان لتقنيات المعلومات الحديثة دورها في تعريف الرأي العام الدولي ببعض الأحداث السياسية في بلدان العالم الثالث مثل مذبحة صبرا وشاتيلا وانتفاضة الحجارة الفلسطينية في الأراضي المحتلة من خلال تهريب الأفلام التي صورها الفلسطينيون بكاميرات الفيديو المحمولة وتسريبها إلى وكالات الأنباء العالمية التي قامت ببثها تلفزيونيا فاخترقت الحصار الإسرائيلي الإعلامي على أبناء الانتفاضة خلال التسعينات" ص ص٢٥٦-٢٥٧ .

٤- التأثير في البناء السياسي الداخلي: "لقد تضخمت إمكانات المؤسسات الخاصة العاملة في مجال إنتاج المعلومات في الدول المتقدمة وأصبح لها نفوذ كبير على عملية صنع القرار على المستوى الوطني، وغالبا ما يتعدى هذا النفوذ الحدود الوطنية إلى المستوى الدولي، وخاصة بالنسبة للمؤسسات ذات النشاطات الدولية أو المؤسسات متعددة الجنسيات" ص٢٥٧ .

٥- زيادة كونية العالم : "يمكن القول أن التطورات الراهنة في تقنيات المعلومات قد أسهمت في زيادة كونية أو الترابط والالتحام بين مختلف أنحاء العالم بالجوانب السياسية والاقتصادية والثقافية والإعلامية، وخاصة فيما يتصل المشكلات والأزمات الحادة"ص٢٥٧ .

٦- التأثير في المشاركة السياسية: "يتوقع أن يكون أساس النظام السياسي في مجتمع المعلومات هو الديمقراطية القائمة على المشاركة بدلاً من الديمقراطية النيابية التقليدية في مجتمع الصناعة، مع استمرار توظيف تقنيات المعلومات الحديثة عبر الوسائل المختلفة المحلية والإقليمية والدولية في معالجة القضايا السياسية"ص ٢٢٨.

٧- زيادة الفجوة الاتصالية: أدى التطور التكنولوجي إلى زيادة الفجوة بين الدول الصناعية من ناحية والدول النامية من ناحية أخرى؛ إذ وجدت دول تتمتع بوفرة في إنتاج المعلومات وأخرى تعاني مجاعة في هذا الإنتاج مما أدى إلى مزيد من الاختلال في تدفق المعلومات، وعدم وضع أي قيود على انتقال المعلومات من الدول الغربية المتقدمة إلى الدول النامية"ص٢٥٨ .

٨- زيادة الهيمنة الاتصالية: "يرى البعض أن تقنيات الاتصال الحديثة تشكل أحد مظاهر الهيمنة الاتصالية على المستوى الدولي، إلى جانب التدفق الإخباري الدولي والبرامج والأفلام المستوردة والإعلان الدولي" ص٢٥٩.

٩- انهيار السيادة الإعلامية للدولة : "نتيجة للثورة الراهنة في تقنيات الاتصال، والطابع الدولي لوسائل الاتصال، وتطور الوظيفة الإخبارية بعد استعانتها بالتغطية الإعلامية التلفزيونية المعتمدة على الأقمار الصناعية أصبح من الصعب حاليا

إخفاء أي خبر محلي في دولة من الدول لأغراض تتعلـق بأمنهـا القـومي؛ لأن تفاصيل هذه الواقعة ستنتشر عبر قنوات ووسائل الإعلام المختلفة"ص٢٥٩.

ثالثاً : التأثيرات الاقتصادية :

"تأثير تقنيات المعلومات واسع جداً وهـو ملمـوس لجميـع أشـكال الفعاليـات الاقتصادية . ومع التطورات المتلاحقة في البيئة التقنية الحديثة، والاتجـاه نحـو التغيير أصبح من الممكن تلمس ما يلي :

١- ازدياد التجارة والتعاون بين الشركات والبلدان.

٢- استثمارات أجنبية مباشرة ومتعددة.

٣-عالمية البحث والتطوير.

٤-أنشطة الشركات تتخطى الحدود.

٥-توسع التجارة العالمية وأصبح الإنتاج يمد الشركات بموارد أكثر لتمويل الجهود الإبداعية وخاصة في البلدان ذات الأسواق المحلية الصغيرة.

٦- تغيير أساليب التجارة العالمية وازدياد سرعة التجارة كما هو الحال فـي دول الاتحاد الأوربي حيث ازدادت سرعة التجارة بنسبة ١٧% في عام ١٤١٩هـ

٧- يوجد الاستثمار في تقنيات المعلومات فرص عمل جديدة" ص٣٠٠ .

<u>أنواع تقنيات المعلومات :ـ</u>

تعددت تقنيات المعلومات في أنواعها وأشكالها ومواصفاتها والمجالات التـي تستخدم فيها ، ومن أمثلتها :

<u>أولاً : تكنولوجيا الحاسبات الآلية:</u>

"تتزايد أهمية استخدام الحاسب الآلي في مختلف مجالات الحياة، ولعلـه لـم يحدث من قبل أن تطور علم من العلوم بالسرعة التي تطور بها علم الحاسب الآلي وخاصة خلال السنوات الأخيرة، بالرغم من حداثة علم الحاسـب الآلـي مقارنـة بالعلوم الأخرى، إلا أنه بدأ يحتل مكانة الصدارة بالنسبة لهذه العلـوم . وبـسبب اتساع نطاق استخدام الحاسب الآلي ومميزاته اخذ يشمل عدة مجالات حيوية منها ، العلمية والتربوية والاقتصادية والطبية والترفيهية والفضاء وغيرها . وأصبحت ثورة المعلومات التي تعزى إلى الحاسب الآلي أعمق أثرا من الثورة الـصناعية ،

حتى أن تأثيرات الحاسب الآلي في تغيير الأسس الاجتماعية والحـضارية غـدت بادية الوضوح . ولم يعد بإمكان أحد أن يتراجع عن هذه الثـورة لأن فـي ذلـك رجوع إلى الوراء" (مصطفي،١٤١٧هـ،ص٦٥) .

تعريف الحاسب الآلي:

"كلمة كمبيوتر كلمة إنجليزية اشتقت من كلمة (compute) . وقد عربـت هذه الكلمة بأكثر من مصطلح من بينها العقل الالكتروني. وعرف المسند وآخرون (١٤٢٠هـ) الحاسب الآلي بأنه : عبارة عن جهاز إلكتروني مكون من مجموعـة من الآلات تعمل معاً و لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة ، حيث يقوم بقبـول البيانات وتلقيها وتخزينها آلياً ثم يجري عليها بعض العمليات الحسابية والعمليات المنطقية ، وفقاً لتوجيهات مجموعة تفصيلية من أوامر وتعليمات تسمى بـرامج وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقاً – stored program- ويقوم الحاسب بأداء هذه العمليات على البيانات الرقمية Degetal والبيانات الأبجدية أو عليهما معـا" (المسند واخرون،١٤٢٠،ص١٤٧).

تطور الحاسبات الآلية :

مرت أجهزة الحاسبات الآلية بمراحل متعددة منذ النشأة حتى وصلت إلى مـا هي عليه الآن. والملاحظ أنه كلما تطور الحاسب، صغر حجمه ، وزادت سـرعة معالجته للمعلومات وانخفض سعره ، وارتفع مستوى أدائه .

وأشار الكثير من المهتمين بتقنية الحاسبات الآليةأنهاامتازت بالتطورات التالية:

١- زيادة الثقة في استخدامها.

٢- النقص الهائل في الأحجام.

٣- النقص في سرعة الجهاز .

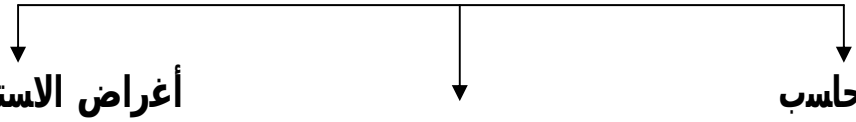
٤- زيادة سرعة تنفيذ العمليات المطلوبة.

٥- إمكانية اتخاذ القرارات .

٦- إمكانية تطوير الإدارة بالحاسبات الالكترونية.

أنواع الحاسبات الآلية ومكوناتها:

تصنف الحاسبات الآلية إلى عدة أنواع بحسب المقاييس التالية



طبيعة البيانات التي يتعامل معها الحاسب

أولاً: أنواع الحاسبات حسب الحجم:

أ-الحواسيب الكبيرة والعملاقة :

١-"الحواسيب الكبيرة:وهي ذات قدرة على تنفيذ العمليات ومعالجة البيانات بسرعة عالية، كما أنها تستطيع تخزين كما كبيرا من البيانات وتستخدم في المؤسسات والشركات الكبيرة مثل البنوك والمستشفيات".

٢- "الحواسيب العملاقة: هي أضخم أنواع أجهزة الحاسب وأكثرها كلفة وأغلاها ثمنًا، وتستخدم للمعلومات الهامة مثل، أبحاث العمليات الحربية، وتطوير الأسلحة وحالة الطقس".

ب – الحواسيب الصغيرة:

"تستخدم بشكل كبير في المؤسسات المالية والشركات والكليات والدوائر الحكومية وتمتاز بأنها : أبطأ من الحواسيب الكبيرة ، وأقل قوة وفعالية وأقل كلفة مما يجعلها أكثر انتشارا".

ج – الحواسيب المصغرة (الشخصية) :

"تعتبر إنجازا هاما جدا في صناعة وتطوير الحاسبات حيث وفرت إمكانية الأجهزة لكل شخص بيسر وسهولة. وتمتاز بأنها أبطأ من الحواسيب الصغيرة وأقلها كلفة وفعالية" .

ثانياً : أنواع الحاسبات الآلية من حيث أغراض الاستخدام :

أ-حواسيب لأغراض عامة: وهي التي تستطيع التعامل مع جميع أنواع البرمجيات ومجالاتها حيث يمكن تطويع معدلتها ووحداتها لتنفيذ كافة المهام سواء كانت تجارية أو علمية ..... الخ"(خشبة ،١٤١٢هـ،ص ص ٢٥-٥٧).

ب-حواسيب لأغراض خاصة:

"وهي التي تستطيع التعامل مع مهمة محددة مسبقًا، ولا يمكن تطويع معدلتها لتأدية وظائف وبرامج أخرى مثل: أجهزة الإنذار وغيرها.

ثالثاً: أنواع الحاسبات الآلية من حيث طبيعة البيانات التي نتعامل معها.

أ-حواسيب رقمية: وتقوم بتنفيذ العمليات الحسابية والمقارنات على الأعداد والحروف التي لها شفرة عددية. وتستخدم في مختلف تطبيقات الحياة اليومية العملية والهندسية .... الخ" (خشبة،مرجع سابق، ص ص ٥٧- ٥٨) .

ب-"حواسيب تناظرية: تستقبل البيانات بواسطة مجسات خاصة بالبيانات التي لا يمكن تجزئتها . ودقتها أقل من الحواسيب الرقمية، ولا يمكن تغيير برمجتها بسهولة، . وتستخدم غالبا في التطبيقات العلمية". (مراد وآخرون،١٤٢٣هـ ، ص١٧).

ث-حواسيب مختلطة: وهي التي تجمع بين خصائص الحاسبات الرقمية والحاسبات التناظرية،وتعتمد على القياس والأرقام في إجراء العمليات الحسابية. (خشبة، مرجع سابق ، ص٥٨).

مكونات الحاسب الآلي:

" ويتكون الحاسب الآلي بصفة عامة من العناصر التالية :

١- وحدات الإدخال: input devices وهي الوحدات التي تقوم بقراءة المدخلات مثل : لوحة المفاتيح ، الفأرة ، الأقراص المغناطيسية ، وحدات المسح الضوئية وغيرها .

٢- وحدات التشغيل أو المعالجة المركزية وهي الوحدات التي تقوم بتنفيذ العمليات المطلوبة و تتكون من الأجزاء الرئيسية التالية :ـ

- **وحدة الذاكرة الرئيسة والتي تستخدم لتخزين البيانات والبرامج مؤقتًا .**
- **وحدة التحكم والتي تقوم بالإشراف على تسلسل تنفيذ العمليات في الحاسب.**
- **وحدة الحاسب والمنطق والتي تقوم بتنفيذ كافة العمليات الحسابية والمنطقية.**

٣- وحدات الإخراج : output devices وهي التي تعرض نتائج التشغيل مثل الطابعة والنهاية الطرفية" .

ولا تستطيع هذه الوحدات العمل بدون توفر المعـدات والبرمجيـات .Software فالبرامج مجموعة من التعليمات يتم تغذية الحاسب بها] " ونظرا لتفـاوت تلـك التعليمات تتفاوت وظائف البرامج وبالتالي يمكن تقسيم البرامج إلى الأقسام التالية:

- ❖ برامج التشغيل وهي البرامج المدمجة وتشمل تعليمات تشرف علـى عمـل وحـدات الحاسـب المختلفـة، وتحديـد وظـائف مكوناتـه. ومن المهام الرئيسة لنظم التشغيل التعامل مع البيانات والتعليمات المخزنة في وحدات الأقراص الممغنطة من حيث تحميلها من وحدات التخزين الثانوية إلـى الذاكرة الرئيسة وإعدادها لتشغيل البرامج والعمل جنبا إلى جنب مع أي برنامج تطبيقي أو مترجم لإحدى لغات البرمجة المستخدمة لتنسيق التعامل بين وحدات الحاسب المختلفة.
- ❖ البرامج التطبيقية: ويتم إعداد هذا النوع من البرامج بواسطة المتخصصين أو المستخدمين من ذوى الخبرة في البرمجة، وذلك لأداء مهام معينة" (المسند وآخرون، مرجع سابق،ص١٤٧).

وأشار (المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب) إلي مجموعة من الأسباب المتفاعلة والتي ساعدت علي الانتشار الواسع للحاسبات الآلية. وفيما يلي عرض لتلك الأسباب:

١) " الاحتياجات الفعلية للمجتمعات الحديثة المتمثلة في الحجوم المتنامية للبيانات المطلوب تدوالها.
٢) التقدم العلمي والصناعي المنتج لكميات ضخمة من البيانات اللازمة لإدارة المجتمعات .
٣) الإمكانات الكبيرة التي توفرها الحاسبات الآلية وتقنيات الاتصال الحديثة المتمثلة في التطبيقات الكبيرة، وسرعة المعالجة وتبادل البيانات، وإمكانية المعالجة عن بعد ، واستخدام شبكات الحاسبات وبنوك المعلومات وغيرها.
٤) ازدياد الرغبة في استعمالها ، وارتفاع مستوى قدرة التعامل معها سواء بالتعليم أو التدريب" ص ص١٥٥-١٥٦.

إيجابيات استخدام الحاسب الآلية:

يحتل الحاسب الآلي مكانة كبيرة لدى أغلب القطاعات والأفراد إن لـم يكـن جميعهم ، وذلك من حيث الاستخدام والاستفادة منه حيث أظهرت نتائج كثير مـن الدراسات أن استخدام الحاسبات في كافة التخصصات له العديد من الايجابيات من أبرزها:

١) أن الحاسبات ساهمت على انتقال المجهودات البشرية من الأعمال اليدويـة إلى الأعمال الذهنية، ومن الأعمال الروتينية التي تدعو إلـى الملـل إلـى الأعمـال التـي تـدعو إلـى التحـدي والتحفيـز.(النمـر واخرون،١٤١٢هـ،ص٣٥).

٢) أن الحاسبات ساعدت على ممارسة العمليات الإداريـة واتخـاذ القـرارات المناسبة ، وحل المشكلات الإدارية ، واكتساب المهارات ، وخففت العـبء عن كواهل المديرين بالنسبة للأعمال اليومية المتكررة ، وأتاحت لهم الوقت لتخطيط وتوجيه ومتابعة تنفيـذ العمليـات التنمويـة.(حمـادة،١٩٨١م،ص ص٥٢-٥٥).

٣) أن الحاسبات وما يتصل بها من نظم المعلومات قد أحدثت تحولات جوهرية في تكوين القوى العاملة ، وفي أنواع الوظائف ومتطلباتها ، وفي سـرعة تقدم الوظائف وإحداث نوعيات جديدة من العمل ، إضافة إلى توفير درجـة عالية من المرونة في مكان ووقت العمل. (الطيب،١٤٢٠هـ،ص٢٠).

جرائم الحاسب الآلي :

صاحب تنامي الحاسبات الآلية ووجودها في مواقع كثيرة في العمل والمنـزل وغير ذلك، و تزايد الإقبال على الإنترنت واستعمالها بشكل أكبر في هذا العـصر، ظهور أنماط جديدة من الجرائم ونسل جديد من المجرمين ينبغي التعامـل معهـم تعاملاً خاصا. كما أن التخوف العالمي من التطور التقنـي فـي أسـاليب النـسخ والتصوير عن طريق الناسخات والطابعات الملونة وما صاحبه من اتجاه نحو أفول دور المستندات الورقية والاتجاه نحو التعامل الإلكتروني، أدى إلى ظهـور أنـواع أخرى من الجرائم هي جرائم تزوير البطاقات البنكيـة والائتمانيـة.وقـد حظـي موضوع جرائم الحاسب الآلي باهتمام كبير لدى الرأي العام والباحثين علـى حـد

سواء على المستوى العالمي وخاصة في الدول المتقدمـة صـناعيا ومعلوماتيـا. وعلى صعيد الاهتمام بدراسة قضايا أمن الحاسبات الآلية وتطوير أفضل الوسـائل للحد من ظاهرة جرائم الحاسب الآلي فقد قامت " وكالة الحاسـبات الوطنيـة فـي كوريا الجنوبية" بإقامة مركز أبحاث مهمته وضع إجراءات أمنية وبرامج محكمـة كفيلة بضمان حد أدنى من أمن النظم والشبكات . كما تم إنشاء المركـز الـوطني لبيانات جرائم الحاسب الآلـي Center of "computer crime Data فـي الولايات المتحدة الأمريكية. كما تم تأسيس تحالف برامج الأعمـال Business Software Allince وهي هيئة أمريكية هدفها محاربة قراصـنة المعلوماتيـة على المستوى العالمي" . وأضاف المسند قائلا" وعندما نُمعن النظـر فـي هـذه الجرائم وأساليب ارتكابها ، فإن الفرصة متاحة الآن لهؤلاء المجرمين أفـرادا أو منظماتٍ لإضعاف أو تقويض المجتمع دون الحاجة الى رصاصة أو صاروخ واحد . ومن أجل أن ندرك هذه الحقيقة، فلنا أن نتصوركم من القطاعات الرئيسة في هذا المجتمع والتي تعتمد علي التقنية ، وبفقدانها ربما تحل كارثة في المجتمع ومـن ذلك على سبيل المثال : القطاع الصحي ، وقطـاع البنـوك والمـال ، والقطـاع الصناعي ، وقطاع النقل والمواصلات ، والقطاع الحكومي .... الخ فـإن ضـعفت هذه القطاعات أو تقوضت بنيتها التقنية فسوف ينجم عن ذلك تعطل الـصناعات ، وتجمد الأموال ، وفقدان العناية الصحية في المستشفيات إلى غير ذلك . كمـا أن كثيراً من النشاطات التي نشأت وازدهـرت بمـصاحبة هـذه التقنيـة كالتجـارة الالكترونية سوف تكون أول ضحايا هذه المشكلات المعقدة والجديدة علـى حيـاة الناس والمجتمع" (المسند واخرون، مرجع سابق، ص ص ١٣٥-١٤٩).

تاريخ الحاسب الآلي في المملكة العربية السعودية :

تم إدخال الحاسب الآلي في المملكة العربية السعودية في بدايـة الـسبعينات الميلادية. ومن العلامات والشواهد الدالة على انتشاره ونمـو اسـتخدامه كـون المملكة العربية السعودية أكبر سوق تجارية للحاسب في الشرق الأوسط، حيـث بلغت وارداتها في تلك الفترة فقط من الحاسبات ومعدات معالجة البيانات حـوالي ٦،١ بليون دولار أمريكي . وأن عدد الحاسبات الشخصية المتوفرة في المملكـة

الى نهاية عام ١٩٨٩م جعلها في المرتبة الثانية من بين دول العالم الناميـة مسبوقة فقط بدولة البرازيل.(المسند وآخرون،ص ص١٥٠-١٥٥).

ثانياً:شبكة الانترنت Internt:

قال عطار وآخرون (١٤١٨هـ) "يعتبر ظهور شبكة الإنترنـت المعلوماتيـة العالمية من أبرز معالم التطوير الهائل الذي نشهده في عصرنا الحالي ، والانتشار السريع لهذه الشبكة جعلها من أحد معالم العصر الحديث ، حتى أن بعضهم أطلـق عليه " عصر الانترنت " لما أحدثته هذه الشبكة من أثر عميق وتغييرات جذرية في أساليب وأشكال التواصل في شتي نواحي الحياة " ص ٤٢٣ ورأى صادق (١٤١٨هـ) إن " للانترنت أثره على العمل ، نتيجةٍ لما تحتويه تلك الشبكة من معلومات حديثة وغزيرة تتدفق بصفة مستمرة ، سواء في نطاق التخصصات العامة لتلك المهن . يضاف إلى ذلك ما تتميز به الشبكة من سرعة ودقة في توفير خدمات المعلومـات المطلوبة" ص ٩٩ .

نشأتها وتطورها :

معظم من تحدث عن تاريخ الإنترنت يرجع أسـباب نـشأته إلـى مخـاوف الحكومة الأمريكية ، أثناء الحرب الباردة في الستينات من ضربة روسية نوويـة تجهض الاتصالات ، وتفقد الولايات المتحدة الأمريكية القدرة على الرد أو حتـى معرفةحالةالحرب إن حدثت . وذكر عبد الهادي (١٤٢٢هـ) و شلباية (١٤٣٢ه‍ـ) أنه في عام ١٩٦٩م أنشئت شبكة أربانت Arpanet والتي تتكون مـن أربعـة حواسيب أُنشئت أصلاً لخدمة وزارة الدفاع الأمريكية ونمت بعد ذلك ليرتبط بهـا ٢٠٠ حاسوب في المؤسسات العسكرية والبحثية في الولايات المتحدة خارجها . وكانت هذه الشبكة هي المنطلق نحو التطورات اللاحقة. حيث تم فيما بعد إدخـال الجامعات على هذه الشبكات بغرض إجراء عملية البحث عن المعلومات، وفي عام ١٩٧٠م تم إشراك عدد كبير من الجامعات في هذه الشبكة و من ثم إشراك العديد من المؤسسات غير الحربية في الشبكة وذلك فـي عـام ١٩٨٣م . وفـي عـام ١٣٨٤ هـ أصبحت مجموعة بروتوكولات ICP/I P هي المعتمدة فـي شـبكة أربانت كما أنـشئت هيئـة العلـوم الوطنيـة (NSF) National Science

Foundation خمسة مراكز للحواسيب فائقة الأداء بهدف وضعها في خدمة الباحثين والمطورين في أنحاء مختلفة من الولايات المتحدة الأمريكية ، وكانت هيئة العلوم الوطنية (NSF) قد خططت عند إنشاء مراكزها لاستخدام شبكة اربانت إلا أن ذلك اصطدم بالحواجز البيروقراطية مما دفعها نحو إنشاء شبكة خاصة بها سميت (نسفت NSFNET) وقد انضمت جهات عديدة إلى شبكة الاتصالات الجديدة من بينها وزارتا الصحة والطاقة ووكالة الفضاء الأمريكية (ناسا) ، وفي عام ١٩٨٧م تم استبدال خطوط هيئة العلوم الوطنية بخطوط جديدة تميزت بإتاحة سرعات أعلى لنقل المعلومات ، واندمجت شبكتا (نسفنيت) و (أربانت) معاً فيما يعرف الآن باسم الانترنت . وفي عام ١٤١١هـ تولت شركة (ANS) إدارة الهيكل الرئيسي للشبكة وافتتحت الشبكة أمام جهات تجارية عديدة ، وبعد أشهر قليلة قامت الشركة نفسها ببيع بنيتها التحتية إلى شركة (AOL) American on Line . وفي عام ١٤١٣هـ قُدم ميثاق مجتمع شبكات الإنترنت للجميع ، بحيث أصبحت شبكة عالمية مفتوحة تُتيح الوصول إلى الملايين من خدمات المعلومات المتنوعة وارتفع عدد الحواسيب إلى مليون حاسوب . وفي عام ١٤١٥هـ طرحت جامعة منيسوتا برنامج (غوفر) لتسهيل عمليات التخاطب. ص٢١٦،ص٢٢٢.

أسباب انتشار شبكة الانترنت :

أشار السريحي وآخرون (١٤١٨هـ) أنه من الممكن إرجاع أسباب انتشار شبكة الانترنت إلى الأسباب التالية:

١." تحول الاقتصاد إلى العالمية وزيادة تعقيد وسرعة إيقاع حركة الأعمال مما أبرز الحاجة إلى زيادة سرعة تبادل المعلومات بين مواقع العمل المختلفة وضبط اتساق أدائها معا.

٢.الاتجاه إلى تنويع الخدمات الإعلامية والإعلانية وبثها لفئات الجماهير المستهدفة.

٣.الاتجاه المتزايد لمؤسسات الأعمال حاليا نحو تقليل حركة الأفـراد وتعويـضها بالاتصالات الهاتفية والفاكس، وعقد المؤتمرات عن بعد ، توفيراً للطاقة والوقـت وتكلفة الانتقال والإقامة .

٤-تحسين الخدمات في مجال النقل والسياحة والفندقة والخدمات المالية والصحية والتعليمية والثقافية، وهو الأمر الذي تطلب سرعة تجاوب عاليـة مـن أجهـزة الخدمات لتلبية الطلبات في أقصر وقت ممكن.

٥- ربط الشبكة بين بنوك المعلومات ومراكز البحـوث المتخصـصة ومحطـات المراقبة على مستوى الكرة الأرضية لمراقبة التغيرات المناخيـة، وحركـة ميـاه البحار والمحيطات وانتشار مواد التلوث" ص٣٣٨ .

وينتشر استخدام شبكة الانترنت في كافة نواحي النشاط الإنساني نظرا لما تنفرد به من خواص تميزها عن غيرها من وسائل الاتصال و من أبرزهذه الخواص مـا يـلـي :

١- " أن شبكة الانترنت ليس لها كيان يتمتع باستغلال إداري، فهي ليـست ملكًـا لشخص أو مؤسسة ، أو حكومة ، وليس لها رئيس ، أو مجلس إدارة ، وإنما تعود في تشغيلها وصيانتها إلى جميع من يستخدمها ، وأن السلطة الوحيـدة للإنترنت تتمثل في جمعية الانترنـت (Internet Society) وهـي هيئـة اختيارية في عضويتها ، وتهدف إلى الارتقاء بالتبادل الدولي للمعلومات مـن خلال تقنية الانترنت .

٢-أن الوصول إلى مصادر المعلومات العالمية مهما كانـت طبيعتهـا، وإخـراج الإنسان من العزلة الثقافية، والتمكن من الانفتاح على العلوم والتعريـف بـالتراث التاريخي والخصوصيات الثقافية وإبراز الطاقات العلمية والتقنية لكل بلد، وتبـادل الخبرات المهنية والتقنية.

٣-أن نقل المعلومات بدقة متناهية أياً كانت نوعية هذه المعلومـات أو حجمهـا، ونقل المعلومات بسرعة فائقة تفوق وسائل الاتصال الأخرى مثل البريد وغيـره ، ونقل المعلومات بمعدلات اقتصادية منخفضة نسبيا ، فتكلفة استخدام تلك الشبكات تقتصر على تكلفة المكالمة الهاتفية فقط ، بالإضافة إلى سهولة توفير المعلومـات

والوصول إليها، وحداثتها سواء كانت هذه المعلومات بيانات إحصائية أو بيانـات ببليوجرافية أو نصوص ...الخ (صادق ، مرجع سابق ، ص ١٠٠) .

مجالات الاستفادة من شبكة الانترنت :

" تتنوع مجالات الإفادة والخدمات التي تقدمها شبكة الانترنـت لمـستخدميها وللمجتمع. وتلخص الباحثة بعض ما استطاعت أن تستنبطه من خلال قراءتها في الكتب والدراسات والأبحاث فيما يلي:

١-نقل المعلومات والبيانات والبرمجيات من حاسوب إلى آخر.

٢-شراء الكتب من الناشرين أو الموزعين، وتسديد فواتير الشراء على الشبكة.

٣-التعليم والتدريب عن بعد.

٤-الخدمات الطبية والصحية عن بعد.

٥-عقد الندوات والمؤتمرات والاجتماعات والحلقات النقاشية عن بعد .

٦-النشر الإلكتروني للصحف والمجلات على مستوى العالم .

٧-المناقشة والتحاور مع الآخرين في مختلف المجالات عن طريـق مـا يـسمى بمجاميع النقاش .

٨-تسويق الخدمات والمنتجات والإعلان عن السلع والبضائع والتـرويج لهـا ، والحصول علـى أسـعار العمـلات والمـواد الخـام وغيرهـا" (صـادق،مرجـع سابق،ص١٠٥-١٠٩) .

خدمات شبكة الانترنت:

١- البريد الالكتروني: " وهو أقدم الخدمات، ويرجـع بـدء اسـتخدامه إلـى منتصف السبعينات. وهو خدمة على قدر كبير من الأهمية؛ لأنه يتخطى فكـرة البريد الورقي إلى الإمكانات الإلكترونية التي تتيح التوزيع الجمـاعي أو البـث الجماعي وتتعدى خدمة البريد الإلكتروني الإمكانات التخاطبيـة العاديـة إلـى إمكانات تكوين جماعات موضوعية ذات اهتمامات مـشتركة. وينقـسم البريـد الالكتروني إلى عدة أقسام منها: البريد الشخصي، و البريد المتعـدد، والبريـد العام،و بريد الإعلانات. والبريد الإلكتروني يدعم جميع الأنظمة المتعاملـة مـع الإنترنت، ويتم استخدامه بين الشبكات المحلية، وأنظمـة لوحـات الإعلانـات

الحاسوبية ، والشبكة البحثية ومن أهم مميزات البريـد الالكترونـي : تـوفير وسائل الانتقال وما يرتبط بها من إجراءات إدارية وعمالة ، وإمكانـات شـحن وتفريغ ، و اختصار الوقت والجهد". (جرايمز ، ١٤٢٠هـ ، ص ص ٨-٩) .

٢- خدمة البحث عن المعلومات والأخبار : " من خلال الإنترنت يمكن البحث عن أية معلومات والحصول عليها ، وتمتاز هذه المعلومات بحـداثتها، ولكنهـا ليست مترتبة ترتيبا قياسيا كما هو المعهود في المكتبـات وقواعـد البيانـات; وهناك العديد من الوسائل في الشبكة التي تساعد في الإبحـار عبـر الـشبكة والحصول على المعلومات . وكذلك يمكن الحصول على مؤلفات موجودة ضمن مواقع معينة وبشكل مجاني ضمن مجال درسي معين"(مراد ،مرجـع سـابق، ص ٢٦٨) . " أما الأخبار فهي متوفرة بكثرة في مواقع عديدة في الشبكة ، وتعتمـد في مصادرها على الوكالات العالمية وتمتاز الأخبار في الشبكة عن غيرها فـي طريقة التصنيف ، مما يتيح للمستخدم سرعة الوصول إلى الخبر الذي يهمـه" (اللحيدان ، ١٤١٧هـ ، ص ٤٢-٤٣) .

٣- خدمة التحاور وعقد الاجتماعات: " من خلال هذه الخدمـة أصـبح مـن الممكن التحاور والاتصال بين الأشخاص عبر شبكة الانترنت من خلال استخدام عملية تناقل الرسائل بشكل مباشر بما يعرف بعملية Chat، ومن خلال هـذه الخدمة يتم عقد الاجتماعات بين المديرين وكذلك الأشخاص دون الاجتماع بشكل مباشر"(اللحيدان، مرجع سابق،ص٤٤) .

٤- التدريب والدراسات: " وهناك إقبال كبير على استخدام شبكة الانترنت في إرسال المواد التدريبية وفي الخدمات التعليمية للراغبين في الدراسـة حـسب الأوقات الملائمة لظروفهم العملية والمعيشية. وهذا النوع من التعليم عن بعـد من الوسائل التي تساعد على نشر التعليم في قطاعات كبيرة مـن المجتمعـات" (اللحيدان ، مرجع سابق ، ص ٤٤) .

٥- التجارة والتسويق.

٦- النشر والمطبوعات .

٧- غرف المحادثة .

التأثيرات الايجابية والسلبية لاستخدام الانترنت :ـ

ورأى زكي وآخرون (١٤٢٣هـ ـ) أن هناك العديد من التـأثيرات الايجابيـة والسلبية للتعامل مع شبكة الانترنت ، وستستعرض الباحثـة هـذه التـأثيرات ، وتتناول بعضا منها بالشرح التفصيلي وفقاً لأهداف الدراسة .

الجدول رقم (١)

التأثيرات الايجابية والسلبية لإستخدام الإنترنت

التأثيرات الإيجابية	التأثيرات السلبية
١-السياسية.	١-كمية هائلة من المعلومات المتنوعة.
٢-الاقتصادية.	٢-معلومات الانترنت عابرة ومؤقتة.
٣-التعليمية.	٣-تقنيات الاتصال من برمجيات يمكن أن تفسر نفسها بنفسها.
٤-الثقافية .	٤- مشكلات حقوق النشر والمسروقات.
٥-الاجتماعية .	٥-الحصول علي المعلومات غير الاخلاقية.
٦-الإعلامية .	٦-الدعايات التي تتأثر بها أعداد غفيرة من المجتمع
٧-الطبية .	٧-اختلال التوازن في تدفق الأنباء وحرية المعلومات
٨-الجغرافية .	٨- صعوبة تبادل المعلومات باللغة العربية.
٩-الترفيهية.	٩-المعلومات المنتشرة متحيزة وليست موضوعية.

من إعداد الباحثة

أولاً : التأثيرات الإيجابية :

١)التعليمية : " إن أهم مجالات الإفادة من الانترنت والذي يجاب هو مجال التعليم والثقافة . ويتطلب استخدام الإنترنت للتعليم بناء قاعدة أساسية له توفر للطالـب إمكانية التعليم المثمر الحقيقي. ويكون بمقدور الطلاب الاتصال بالمدرس وحضور الدروس، والحصول علي الكتب والمراجع التي يمكن توافرها علـى الإنترنـت ، وبذلك ينتشر (التعليم عن بعد) حيث يمكن للطالب أن يطرح أسئلة ليحصل علـى إجابة المدرس عن أسئلته كما يستطيع الرد على أسئلة أسـتاذه مباشـرة عبـر

شاشة الحاسوب . ومن خلال برامج التعليم يمكن للجميع التعليم في البيـوت بعـد معرفة طرق استخدام الإنترنت بالحوار وتصحيح الإجابات دون الحاجة إلى تحديـد مكان وموعد اللقاء. ويضع بعض الأساتذة حاليا مواد محاضراتهم فـي الإنترنـت ليستفيد منها الطلاب" ص٢٥٠.

٢) الثقافية : " حققت شبكة الإنترنت التقارب الثقافي بـين مختلـف الـشعوب ، وأصبح من السهل استثمارها في الحصول على كنوز الثقافـة العامـة لمختلـف شرائح المجتمع . فهناك العديد من الوسائل والقنوات التي يمكن من خلالها التزود بأفانين الثقافة لفئات متنوعة مثل رجال الأعمال ، والكتاب ، والطلبة ، والأطبـاء ... وغيرهم ممن لهم أهميتهم في تلبية احتياجاتهم ورغباتهم ومـساعدتهم فـي تطوير أعمالهم ومهنهم ، وتوسيع آفاقهم الثقافية والفكرية" ص٢٥٠ .

٣)الاجتماعية : " عملت الإنترنت على توطيد العلاقات بين الـشعوب وأصـبحت وسيلة هامة لالتقاء المثقفين والمتعلمين لتبادل وجهات النظر ، وإجراء المناقشات الحرة في شتى الموضوعات السياسية والاجتماعية والاقتـصادية والعلميـة ممـا ينعكس على تفهم مشكلات الشعوب وقضاياها المختلفة ، ومن ثم إيجاد الحلـول المناسبة لها" ص٢٥١.

٤)الإعلامية : كانت الإنترنت وسيلة مقتصرة على النخب العلمية والجهات الأمنية فقط ، أما في الوقت الحاضر فقد تحولت إلى وسيلة شـعبية تـستخدمها شـرائح اجتماعية متنوعة . وقد أحدث الإنترنت ثورة في عالم النشر الإلكترونـي للكتـب والدوريات وأطلقت لوكالات الأنباء العالمية بث إرسـالها إلـى المـشتركين فـي خدماتها في مختلف المجالات والموضوعات . ويمكن من خلال الإنترنت التعـرف على ثقافات الشعوب والأمم والتعرف على وجهات النظر الرسمية والشعبية ومـا تبثه وكالات الأنباء العالمية والصحف والدوريات الإلكترونيـة المتـوافرة علـى الشبكة".ص ص٢٥٢

٥)"تعتمد الشبكة على الاتصالات اللاورقية وهـذا بـدوره سـيؤدي إلـى توجـه المجتمعات إلى ما يسمى بالمجتمعات اللاورقية بعد انتفاء الحاجة إلى الورق وذلك لإمكانية اختراق المسافة والزمن وتوفر خـدمات البريـد الإلكترونـي والاتـصال

المباشر والحصول على المعلومات وجمع الأخبار والحقائق من أنحاء العالم كله ، خاصة وأن الاتصال بالإنترنـت لا يتطلـب برنـامج اتـصال متطـور أو بـاهظ التكاليف".ص٢٥٤

ثانياً : التأثيرات السلبية :

١)"هناك كمية هائلة من المعلومات المتنوعة التي تضاف يوميا إلى الشبكة مثـل الألعاب والإعلانات التجارية والبيانات الخام العلمية، ومجموعة النقاش، والبريـد الالكتروني ، وملخصات التقارير التقنية وغيرها . وهذا التنـوع الـشديد يجعـل تصنيف كل هذه المواد والعثور عليها صعبا جدا ، وكثيرا ما تقود عملية البحث في الفهارس الآلية للإنترنت إلى نتائج تكثر فيها الوثائق البعيدة عن الموضوع ، وقد يحصل الفشل في الحصول على الوثائق الهامة المطلوبة فعـلاً . وهـذا التنـوع المعلوماتي يؤدي إلى مشكلات متمثلة في ندرة المعلومـات. وقـدرت "موسـوعة المستقبل" أن المعلومات العلمية تتضاعف كل ١٢ سنة، وأن المعلومـات العامـة تتضاعف كل سنتين ونصف السنة، وهو ما يعني وجود تراكم معلوماتي ومعرفـي يفرز ضغوطاًنفسية وعصبية ، مما يقلل من الإنتاجية في العمل ، ومن التركيز في أماكن الدراسة والبحث" ص٢٥٩ .

٢)" الكثير من معلومات الإنترنت عابرة ومؤقتة وتخزن في قواعد عديمة الـشكل ومشوشة .إذ إن الإنترنت وخاصة في موافعها في رابطة الشبكة العالمية(www) لم تصمم لدعم النشر المنظم ، واسترجاع المعلومات كما هو الحال في المكتبـات؛ لذا فهي تحتاج إلى مهارات المكتبيـين فـي التـصنيف والاختيـار ، والتنـسيق" ص٢٥٩ .

٣) "إن تقنيات الاتصال وما تستخدمه من برمجيات يمكن أن تُفسر نفسها بنفسها . إذ يمكن لفيروسات الحواسيب أن تصيب المعلومات المختزنـة فيهـا عـن بعـد وتتلفهـا، وفـي الانترنـت لا توجـد حمايـة ضـد الفيروسـات. وقد انتشرت ظاهرة اللصوصية وسرقة المعلومات والتجسس مـن خـلال نفـاذ مستخدمين آخرين غير مرغوب بهم إلى الملفات والمعطيـات الموجـودة علـي الشبكة، ونتيجة لهذه المشكلات فقد تلاحمت جهـود مؤسـسات عديـدة لوضـع

بروتوكولات أمنية وحواجز حماية تمر عبرها الملفات والمعطيات ذهابـا وإيابـا لمنع أو تقليل هذه المخاطر"ص٢٦٠ .

٤)"من المشكلات الضارة على الشباب والطلبة هو الحـصول علـى الكثيـر مـن المعلومات والموضوعات غير الأخلاقيـة والأدب المـاجن ، وإنتـاج النـصوص المنحرفة ، والتوجهات العنصرية والمتطرفة ، والإجرام ، والجنس" ص٢٦٠ .

٥) مشكلات حقوق النشر والسرقات العلمية والأدبية؛ لعدم وجود قوانين حقـوق موحدة ، وصعوبة تطبيق مثل هذه القوانين بصورة فاعلة على نطاق العالم .

٦) "يوجد في الإنترنت أعداد كبيرة من الدعايات التي تتأثر بها أعداد كبيرة مـن شرائح المجتمع . فقد وجد فيها الإرهابيون وتجار المخدرات ضالتهم ، الأمر الذي أخذ يثير قلق الحكومات والمجتمعات بشكل جدي، حتـى أن بعـض الـدول مثـل أستراليا ترى ضرورة منع الإنترنت منعا قاطعا"ص٢٦١.

٧)" زادت الإنترنت من حالة اختلال التوازن الحاصل في تـدفق الأنبـاء وحريـة المعلومات ، والهيمنة الدولية للإعلام ، ولم يعد التعامل معها تعاملاً تبادليا أي أنها زادت الأغنياء غنى في تفوقهم التقني ، والفقراء فقرا في تخلفهـم المعلومـاتي ، وبذلك زادت الهوة بين الدول المتقدمة والدول النامية" ص٢٦١ .

٨)"صعوبة تبادل المعلومات باللغة العربية حاليا ، فيجب أن تخضع كل البـرامج العالمية إلى الصيغة نفسها من حيث التعريب والتقنين فـي مجـال المعلوماتيـة" ص٢٦١

٩)"تبدو بعض المعلومات المنتشرة بالإنترنت أنهـا متحيـزة ليـست موضـوعية ووضعت وصنعت لتخدم استراتيجية الدول الصناعية المتقدمة علميا وتقنيا لغرض تحقيق الهيمنة والسيطرة على الشعوب الأخرى وخاصة بلدان العالم الثالث. لقـد أصبحت الإنترنت من أقوى أسلحة الهيمنـة الثقافيـة والاقتـصادية والـسياسية والأمنية" ص٢٦١.

شبكة الإنترنت في المملكة العربية السعودية :

قال المسند وآخرون (١٤٢٠هـ) "إن دخول المملكة لعالم الإنترنت رسميا جاء متأخرا وذلك بعد صدور قرار مجلس الوزراء في ١٤١٧/١٠/٢٤هـ والذي أناط

بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية مهمة تنفيذ إدخال خدمة الإنترنـت إلـى المملكة والتي بدأت فعليا في ١٤١٩/٨/٢٦هـ ، حيث تم ربط الجامعات السعودية بالمدينة إضافة إلى وجود شركات تتولى عملية تقديم الخدمة للمـستخدمين فـي المملكة] . وذكر السريحي وآخرون (مرجع سابق ، ص ٣٣٦) " أن الدراسـة المسحية التي أجرتها مجلة PC Magazine بأن الجامعات الـسعودية الرئيـسة مثل جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تتصل مع شبكة " بيتنت " Bitnet بوصلة بطيئة السرعة (9600 bps x. 25) تسمح بتبادل البيانات مع شبكة إنترنت عبر البريد الإلكتروني فقط . وتوفر مؤسسة الاتصالات السعودية Saudi Telecom إمكانية الاتصال بأي شبكة عالمية ، إذا كان لديك حساب بها . أما إذا لم يكن لديك حساب ، فبإمكانك الاتصال بقسم " الوسيط " التابع لتلك المؤسسة للاستعلام عـن طريق الاشتراك . وتتوفر لدى الشركة الأمريكية السعودية للكهرباء العامة إمكانية تقديم خدمات الاتصال بالشبكات العالمية" ص ١٥٥

ثالثاً:آلات الناسوخ عن بعد Fax Machines (الفاكس) :

تمكن آلة الناسوخ عن بعد من نقل أي وثيقة إلى موقع عبر خطوط الهـاتف، ويستخدم المرسل الهاتف في طلب رقم هاتف آلة الناسوخ عن بعد المستقبلة ، ثم يغذي الوثيقة في آلة الناسوخ عن بعد المرسلة ، وتنتج آلة الناسوخ عـن بعـد المستقبلة نسخة من الوثيقة . وقد تزايد عدد الآلات الناسوخ عن بعد المستخدمة في كل مجالات الأعمال والمجالات الشخصية بصورة هائلة خلال السنوات القليلـة الماضية.(مراد وآخرون،مرجع سابق،ص٢٢)

ويمكن أن تبرمج الآلات الناسوخ للقيام بعدة مهام منها:

١- النقل إلي عدد من المواقع المختلفة .

٢- النقل في غير ساعات الذروة عندما تكون معدلات تكلفـة اسـتخدام الهـاتف منخفضة.

٣- قبول وثائق من مرسلين محددين فقط ،وذلك حتى تقل خطورة تلقـي نـسخًا عديمة الفائدة أو هابطة .

وتحتوى بعض الحاسبات الإلية علي لوحات ناسوخ عن بعد تستخاص أية وثيقة وهي : عبارة عن شاشة يخزن الحاسب فيها الوثيقة ثم ينقلها إلي حاسب آخر له آلة ناسوخ عن بعد . ويرجع أصل لوحات الناسـوخ عـن بعـد فـي الحاسـبات الشخصية إلي عام ١٩٨٦م . وتفضل الآلات الناسوخ عن بعد لأسباب منها :

١-حفظ الأمن والخصوصية بصورة أفضل ، فلا يري أحد غير المرسل والمستقبل فقط نسخة الوثيقة.

٢-يمكن حذف النسخ عديمة القيمة أو الهابطة كلية دون طباعتها .

٣- يمكن أن يخزن الحاسب الشخصي الرسائل التى نقلها في أثناء تنفيذ أي تشغيل آخر وحفظ سجل للرسائل المرسلة والمستقبلة.

٤- تقل كمية الأوراق المنتجة والمخزنة ، فمن الممكن تخزين الوثائق التي يتم نسخها عن بعد على قرص بدلاً من الصورة الورقية الدائمة.(مراد واخرون،مرجع سابق، ص٢٥)

رابعاً:المبرقة أو التلكس (Telex) :

وسيلة من وسائل الاتصال الكتابية تنقل المعلومـات عـن طريـق طبـع الحروف والأرقام والرموز ، والتلكس (عبارة عن آلة متـصلة بخـط هـاتفي خاص ويحمل أيضاً رقماً خاصاً به ، ويشتمل الجهاز على شاشة ولوحة مفاتيح وثاقبة الأشرطة وأوراق خاصة للطباعة عليها) وتستخدم المبـرق أو الـتلكس للأعمال الإدارية والتجارية والرسائل القصيرة مثل رقم عنوان مؤسسة أو طلب بضاعة . ورغم ظهور طرق وتقنيات أحدث وأسرع منها في إرسال المعلومات والرسائل والنصوص مثل التليتكس والبريد الإلكتروني ، إلا أن نظام التلكس ما يزال يستخدم في العديد من المؤسسات المحلية والعربية والعالمية .

المبحث الثاني

ضغوط العمل :ـ

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات المهمة في مجال علم الـنفس والسلوك التنظيمي والإداري. وذلك لما لضغوط العمل من انعكاسات سلبية علـى الأفراد بتأثيرها على صحتهم الجسمية ، و العلل النفسية التي يعانون منهـا ، و الممارسات السلوكية الخاطئة التي يقومون بها ، و انخفـاض مـستوى أدائهـم والانعكاسات السلبية للمنظمة وما يقع عليها من تكاليف عالية .

<u>نبذة تاريخية مختصرة عن الاهتمام بالضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص :</u>

ذكر هيجان (١٤١٩هـ) " أن الاهتمام بالضغوط كموضوع للدراسة حـديثًا نسبيا. ففي الحضارة الإسلامية لقي اهتمام يسير من بعض علمـاء المـسلمين، أمثال الغزالي وابن سينا ، اللذين وصفوا الضغط بالقلق والهم والحزن . وأما في أوروبا فلم يشر إلى مصطلح الضغوط إلا في القرن الرابع عشر الميلادي . وفـي العصر الحديث أعد العالم (كانون Cannon) أول باحث يهتم بدراسة الضغوط حيث قادته دراسة إلى الحكم بأن الضغوط عندما تكون مستديمة أو طويلة الأجـل تترك أثارا قاسية على الشخص ، وتؤدي في النهايـة إلـى إضـطراب النظـام البيولوجي لديه .أما عن بدايات الاهتمام بضغوط العمل فإن معظم الدراسات فـي العصر الحديث تُجمع على ارتباط البحث في ضغوط العمل بدارسات(هانز سيلي) التي تمركزت حول تحديد المصطلحات الفسيولوجية المرتبطة بردود أفعال الجسم اتجاه الضغوط"ص ص ٣٤ـ٤٤ . وشيوع موضوع ضغوط العمل لدى البـاحثين المتخصصين وظهوره بشكل جلي كان بعد الدراسة التي أجراها كل من وولـف ، وكاهن كوين ، سنوك (١٩٦٤م) حيث ركزت على أسـباب الـضغوط والنتـائج المترتبة عليها والعوامل الوسطية التي تقع بين الأسباب والنتائج . أما في العالم العربي، فالاهتمام بضغوط العمل كموضوع للبحث والدراسة يعد حديثًا نسبيا وقـد تمت الإشارة إلى الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة في كتب علم النفس السلوكي بشكل عام ، تحت عدة مسميات منها : ضغوط العمل – الضغوط

الإدارية – التوتر التنظيمي – الإجهاد في العمل – الضغوط الوظيفيـة – إرهـاق العمل . (هيجان ،مرجع سابق ، ص٤٧)

مصادر ضغوط العمل :ـ

المتتبع للدراسات والأبحاث التي أجريت في المجال ضـغوط العمـل يلاحـظ اتساع الموضوع وتشعبه ، بحيث يصعب على الباحث أن يغطي الموضـوع مـن جميع جوانبه وتعدد تصنيف مصادر ضغوط العمل يعتبر أحد هذه الصعوبات ، فقد ذكر عسكر (١٩٨٨ م) أن مصادر ضغوط العمل تتمثل في: [الاختلاف المهني ، غموض الدور ، صراع الدور ، عبء الدور ، المسؤولية ، النمو الوظيفي ، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات ، الهيكل التنظيمي في المنظمة ، الظروف الماديـة للعمل ، المساندة الاجتماعية ، كما ذكر مصادر شخصية للضغوط وتتمثل في نمط الشخصية ، الحالة النفسية والبدنية وسمات أخرى] ص ص ٧ـ٦٦. أما محمد (١٤١٣هـ) فقد حدد مصادر ضغوط العمل في سـت مجموعـات هـي [مطالـب المنظمة، مطالب العمل، مطالب الدور، ومطالب ظروف العمل، مطالـب المهنـة، مطالب العلاقات]ص ص٦٩ـ٩٥. بينما أرجع سالم (١٤١١هـ ـ) مصادر ضـغوط العمل إلى [طبيعة دور الفرد في المنظمة ، سوء العلاقات فـي العمـل ، عـدم التطور الوظيفي ، هيكل المنظمة ، المناخ التنظيمي ، المشكلات الذاتية للفرد]ص ص٧٩ـ٩٦.

ورأت الباحثة أن مصادر ضغوط العمل تنحصر في ثلاثـة مـصادر رئيـسة وهي: مصادر ضغوط العمل التنظيمية – مصادر ضـغوط العمـل الوظيفيـة — مصادر ضغوط العمل شخصية، وقد ساهم عدد من الباحثين في إلقاء الضوء على هذه المصادر . وستقتصر الدراسة الحالية على استعراض مصادر ضغوط العمـل التنظيمية، ومصادر ضغوط العمل الوظيفية وفقًا لأهداف الدراسة .

أولاً : مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة [الضغوط التنظيمية] :

١) ثقافة المنظمة : قال هيجان (١٤١٩هـ) يعتبر "مفهوم ثقافة المنظمـة أو الثقافة التنظيمية من المفاهيم الحديثة في الإدارة .وإن كان له جذوره العميقـة . فالثقافة التنظيمية تمثل مجموعة من الخصائص التي تصف منظمة مـا ، بحيـث

تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى . وهذه الخصائص تتسم بالاستمرارية النسبية ، كما أنها تؤثر على سلوك وأداء الأفراد في المنظمة . والثقافة التنظيمية تنظر إلى القيم باعتبارها جوهر الثقافة التنظيمية، وتشكل الأساس الذي يستخدمه أعضاء المنظمة من أجل تقويم المواقف والتصرفات والأشياء والناس الذين بداخلها . وهذه القيم يتم نقلها إلى الأفراد من خلال التنشئة الاجتماعية حيث تحدد المسار الذي يجب أن يتبعه الأفراد في عملهم وتعاملهم داخل المنظمة. وضغوط العمل تحدث للفرد عندما تكون هناك فجوة بين قيمه وقيم المنظمة التي يعمل بها، بحيث لا يستطيع التوفيق بينهما، أو عندما يلاحظ الفرد أن المنظمة تدعو إلى الالتزام بقيم معينة في الوقت الذي تُظهر ممارستها عكس ذلك"ص ص١٥٠

٢) الهيكل التنظيمي : عرف الخضير (١٤١٢هـ) الهيكل التنظيمي بأنه "الإطار العام الذي يضم العناصر العديدة ذات الأساس في التشكيل الإداري والتي تتفاعل مع بعضها البعض"ص ٢٤. وأشار إلي أن الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي من خلال عدة أسباب وهي:

أ-" أن يتصف الهيكل بالجمود والتحجر ، وعدم قابليته للتكيف مع المتغيرات أو أن يكون الهيكل غير قادر على مسايرة روح العصر أو أن يتصف بالاهتراء والتفسخ والتفكك والتحلل أو عدم وضوح الاختصاص والتعارض بينهما ، والازدواجية والتداخل" ص ٢٦.

ب- حجم المنظمة: ذكر محمد (١٤١٣هـ)أنه "كلما زاد حجم المنظمة انعدمت الروابط الشخصية واتسعت الفجوة بين الإدارة والعاملين من ناحية ، وبين العاملين وبعضهم البعض من ناحية أخرى . كما تتضاعف مشكلات التنسيق والرقابة ، ويزداد العبء على قنوات الاتصال". ص ص ٦٩-٩٥

ج-لموقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي أثره على مدى شعوره بالضغوط فالعاملين في الإدارة العليا يواجهون ضغوط خارجية ناشئة عن طبيعة مواقعهم الوظيفية التي تتطلب منهم التعامل مع عناصر خارج المنظمة، إضافة إلى الضغوط الداخلية التي يعانون منها. وذلك يختلف عن نوعية الضغوط التي يواجهها العاملون في الإدارة الوسطى، حيث يعانون من تعارض الدور . بينما يعاني العاملون في

المستويات الدنيا من عدم تناسب السلطة والمسؤولية في أعمالهم ، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار(الخضيري ،١٤١٢هـ ، ص ص ٢٦-٢٧).

٣) أهداف المنظمة : لابد لكل منظمة من أهداف تسعى لتحقيقها، ومسؤولية الإدارة العليا هي التنسيق ووضع سلم أولويات يوضح أهمية الأهداف، وأيهما يجب تحقيقه أولاً . فالأهداف العامة هي التي توضع على مستوى المنظمة ككل ، والأهداف الجزئية توضع على مستوى الوحدات الإدارية ويجب أن ترتبط الأهداف الجزئية بالأهداف العامة ، ولا تتناقض معها(سالم،١٤١١هـ، ص ٧٩)

٤)العمليات التنظيمية : قال هيجان (١٤١٩هـ) " يقصد بالعمليات التنظيمية تلك الممارسات الإدارية التي تهدف إلى توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة ، وممارسة هذه العمليات بشكل سليم يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة ، ومن ثم زيادة إنتاجية العمل . أما إذا كانت هذه العمليات تمارس بشيء من التعسف والعشوائية، فإنها تكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل " ص ١٧٩

ومن أمثلة العمليات التنظيمية التي لها علاقة بضغوط العمل:

أ- التوزيع السيئ لموارد المنظمة والاعتقاد الدائم بأن الموارد نادرة أو محدودة فتلجأ الإدارات والأقسام إلى التنافس في الحصول على أكبر قدر منها وهذا يتطلب اللجوء إلى أسلوب المساومة والمناورة والمقايضة. وهذه الأمور تُسبب الشعور بالضغط النفسي والتوتر(ماهر،١٤١٨، ص٤١٩)

ب- الزيادة في ساعات العمل: هذه الزيادة تؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر والإرهاق، وهو نوع من الاستنزاف التدريجي لصحة الفرد، وترتبط زيادة ساعات العمل بزيادة معدلات الحوادث والأخطار ، وارتفاع معدلات الغياب نتيجة للإرهاق والإجهاد (العميري ،١٤١٦هـ ،ص٢٩).

ج- كما رأى محمد (١٤١٣هـ) أن من العمليات التنظيمية التي تشكل ضغوطًا على الأفراد العاملين بشكل مباشر عدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وضعف نظام الاتصال وإرجاع المعلومات، والتعويض غير السليم للعاملين ، والقصور في تقويم الأداء(محمد، مرجع سابق، ص ص ٦٩-٩٥).

٥) ظروف العمل :يرى الخضيري(١٤٢٠هـ) إن المقصود بها: " الظروف الطبيعية والمادية التي تحيط بالفرد في مكـان عملـه كالإضـاءة والتهويـة والـضوضاء والازدحام وسوء تصميم أماكن العمل ، كل هذه الظروف تحد من قـدرة الأفـراد على التكيف مع المتغيرات والظروف التي تواجهها المنشأة" ص٣٠

٦) السياسات الإدارية : وهي الإطار العام الذي تتم في دائرته الأنشطة الخاصـة بالمنظمة ، وتتسم بأنها متوسطة الأجل وبالاستقرار النسبي . والسياسات الإدارية أداة مناسبة لتثبيت المفاهيم والطرق والأساليب المتبعة داخل المنظمـة ، وإيجـاد قدر من التفاهم والتنسيق والتكيف بين العاملين بـاختلاف مـستوياتهم الإداريـة والتنفيذية . أما إذا أصبحت السياسة الإدارية عنصراً دائم التغير بشكل مـستمر ، فأنها تصبح أداة عدم استقرار في كافة الأنشطة الإدارية(الخضيري،مرجع سابق، ص٩٧).ومن السياسات الإدارية التي يؤدي الخلل في أي منها إلى توليد الضغوط لدى الموظفين ما يلي :

١-الرواتب والأجور والتعويضات: يعد انخفاض مستوى الرواتب والإجورمن أهم مولدات الضغوط في المنظمات ؛وذلك بسبب إحساس الموظف بأن الـدخل الـذي يحصل عليه غير عادل أو غير مناسب مما يقوده إلى الـشعور بـالاغتراب عـن المنظمة (الخضير، ١٤١٢هـ ،ص٤٨).

٢-الإجراءات البيروقراطية: ويقصد بها الروتين الذي يعكس تعقد الإجـراءات وجمود القوانين بالأجهزة الإدارية. والروتين يؤدي إلى مجموعة من المساوئ مثل: انخفاض الروح المعنوية والإنتاجية، إصابة الجهاز الإداري بـالعقم ممـا يؤدي بطالب الخدمة إلى العدول عن طلبهـا أو ازديـاد الـشكاوى (الـشريف ،١٤٢٠هـ، ص ص ١٠٣-١٠٥).

٣_ الوصف المثالي للوظائف : قالت الشديقات (١٤٢٠هـ) : "ويقـصد بـه وضع تعريف وصفي تفصيلي لأهداف وخصائص ومسؤوليات وأبعاد كل وظيفة من وظائف المنظمة التي تشتمل عليها، وأنشطتها الرئيسة والفرعية ، وكذلك وصـف الظروف المناخية والمادية التي تُمارس في ظلها الأعمال والأخطار المصاحبة لها"

ص ٣٥. وعدم اطلاع الموظف على وصف الوظائف، ومعرفته للأهداف، وواجبات عمله، وطرق تقييم أدائه الفعلي يعد مصدراً لضغوط العمل "

٤- الحوافز :يرى درويش (١٤١٣هـ) أن " الحوافز تساعد على إيجاد جو تسود فيه المنافسة للوصول إلى درجات الامتياز والتفوق وتدفع الأفراد داخل المنظمة إلى الابتكار ، وتنمية استعداداتهم وقدراتهم لتحقيق أهداف المنظمة " ص١٥١

ثانياً : مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة :-

١- طبيعة الوظيفة: تعد الوظيفة ذات مصدر رضا أو ضغوط في العمل؛ وذلك لما تتصف به هذه الوظيفة من صفات تميزها عن غيرها من الوظائف الأخرى ، سواء أكان ذلك فيما يتعلق بالفئة الوظيفية أو المكانة الوظيفية أو أعباء العمل(هيجان ، مرجع سابق ، ص ١٦٢). والضغوط الوظيفية تتصل أساسا باعتبارات الوظيفة ، وبالأعمال التي تتم فيها والأنشطة التي تمارس ، والأهداف المتصلة بكل منها ، والغايات التي يصبو العاملون إلى تحقيقها للأهداف; كما تتصل الضغوط الوظيفة بالأداء الوظيفي لكل وظيفة داخل المنظمة ، كما تتصل بالبنيان التنظيمي للمنظمة ، وموقع الوظيفية من خطوط السلطة والاتصال والتنسيق (الخضيري ، مرجع سابق ، ص ٨٣). والمسؤولية النابعة من طبيعة المهنة لها دور في درجة الضغوط التي يتعرض لها شاغلي المهن. فالمديرون يكونون أكثر عرضة للضغوط ، وذلك لارتباط أعمالهم بمسؤوليتهم عن الميزانيات، بينما العاملين في المهن الروتينية يكونون أقل عرضه للشعور بالضغوط في الإدارة العليا (الريس ١٤١٩هـ ،ص ٢٣)

٢- مطالب الوظيفة : تمثل مطالب العمل من مسببات ضغوط العمل ، وترتبط هذه المطالب بالأنشطة المحددة التي يجب القيام بها لأداء عمل معين ، وتمثل المهام وواجبات الوظيفية أحد جوانب الضغوط وخاصة عندما تتداخل المهام وتتشابك في ظل سيادة مجموعة من المتغيرات المتسارعة(الخضيري، مرجع سابق، ص ٥٤)

وذكر محمد(١٤١٣هـ) بأن الموظف يمر بثلاث مراحل خلال حياته العملية تعرضه لإشكال مختلفة من الضغوط وهي :

أ- "مرحلة بدء الوظيفة : وتتسم بنقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل ، وعدم التوازن بين مغريات العمل ومتغيراته ، وصعوبة التكيف مع مجموعة العمل وبيئته ، وعدم القدرة على تحمل مسئوليات العمل .

ب- مرحلة منتصف النمو الوظيفي : ومن مسببات الضغط في هذه المرحلة زيادة أعباء العمل وكثرة التغيير ، وشدة التنافس بين الأقران ، وزيادة الاعتماد على الآخرين ورجال التخصص ، والحاجة الشديدة إلى اليقظة والانتباه ، وتقادم المهارات والمعارف .

ج-مرحلة نهاية الوظيفة (التقاعد) ومن مسببات الضغط فيها الخوف من فقدان المنصب والسلطة والمزايا المختلفة ، والتفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل في المستقبل ، وترك الزملاء وفقد الأصدقاء والشعور بالوحدة ، والتفكير في كيفية استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل" ص ص ٩٦-٩٥

٣)التطور المهني " النمو المهني " :- تعتبر عوائق التطور المهني والمستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغط العمل ، مثل الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل ، وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني ، والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد. ومن عوامل الضغط أيضاً الخوف من الفشل في العمل الجديد ، أو الخوف من العجز عن مجاراة التغيرات التكنولوجية أو الاقتصادية أو الاجتماعية (المشعان ، ١٤٢١هـ ، ص ٦٥-٩٦) .

٤)عدم الأمان الوظيفي : يعتبر من مصادر ضغوط العمل . فعندما يشعر الموظف بأنه مهدد بالفصل أو الاستغناء عنه أو التقاعد المبكر ، ومما يتطلب من المنظمات توفير الأمان الوظيفي للموظفين لكي يكون دورهم حيوي ونشط (الريس ، مرجع سابق ، ص ٣٠) .

٥)خصائص الدور : عرف بارون(١٤١٥هـ)الدور" بمجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركز معين" ص ٤٩-٩٤ .وعرفت قناديلي(١٤١٥هـ) الدور بأنه" مجموعة الأعمال والنشاطات والمهارات والعمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتنسيق وإصدار أوامر وتوجيه وتقويم" ص 0

ومتطلبات الدور من مسببات الضغوط لما لها من جوانب سلبية تؤثر على الموظف وعلى نشاط المنظمة ومن أبرز خصائص الدورما يلي :-

أ-غموض الدور : ويعني الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دور في المنظمة . مثل ذلك الافتقار إلى المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته وسلطته ، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة ، وطرق تقييم الأداء . ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته ، مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه وكيفية تحقيق هذه التوقعات(بارون ، مرجع سابق ، ص ص ٤٩-٩٤) . وهناك اعتقاد سائد بأن غموض الدور غالبا ما يكون في الوظائف الإدارية ، ولكنه قد يحدث أيضا في الوظائف غير الإدارية ، وذلك حين لا يستطيع المدير القيام بتوضيح متطلبات الدور للمرؤوسين ويتركهم في حالة من التشويش ، فيما يخص الأدوار المطلوبة منهم القيام بها(عسكر ، مرجع سابق ، ص ص٦٦-٧) . والأفراد لا يستجيبون بالطريقة نفسها في مواجهة غموض الدور ، فالبعض لديه قدرات عالية على تحمل غموض الدور وأقل تأثرا بالضغوط الناتجة عنها ، بينما البعض الآخر لا يمتلك القدرة علي تحمل غموض الدور ، وبالتالي يصاب بضغوط العمل مما يتسبب في تدهور رضائه الوظيفي وزعزعة ثقته بنفسه وبالآخرين(السالم ، مرجع سابق ، ص ص ٧٩-٩٦) .

ب-صراع الدور : وينشأ عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للموظف الوفاء بها (هيجان ، مرجع سابق ، ص ١٧٦) وينشأ الصراع عندما يجد الموظف في بيئة عمله توقعات محددة حول كيفية ما ينبغي أن يسلكه ، ولكن هذه التوقعات تجعل من الصعب أو من المستحيل تحقيق التوقعات السلوكية الأخرى . لذلك فإن الضغوط تكون نتيجةٍ لعدم القدرة أو الصعوبة في مقابلة التوقعات المختلفة للسلوك (العديلي،١٤١٤هـ ، ص ١٤٣) كما ينشأ صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من متطلبات العمل المتناقضة، أولا يعتقد أنها جزء من عمله (السالم ، مرجع سابق ، ص ص ٧٩-٩٦).

أ- عبء الدور الوظيفي : ويعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح ، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد(بارون ، مرجع سابق ، ص ص ٤٩-٩٤) .

وأشار الصباغ(١٤٢٠هـ) الي وجود نوعان من عبء الدور :

١- " عبء العمل الكمي : حيث يسند للموظف مهام كثيرة عليه إنجازها في وقت غير كافي .

٢- عبء العمل النوعي: وهو شعور الموظف بأن المهام المطلوب إنجازها أكبر من قدراته، أي أنه غير مؤهل للقيام بالعمل أو يفتقر للقدرة اللازمة للقيام به"ص ١١٥)

<u>مراحل ضغوط العمل :</u>

حدد سلى (Hans Seley) الذي وضع تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط ثلاث مراحل متميزة لرد فعل الإنسان تجاه الضغط وهي

أ- الإنذار (أو التنبيه للخطر) ب- المقاومة ج- الإنهاك.

أ- تمثل مرحلة لإنذار (أو التنبيه للخطر) ردة الفعل الأولي للجسم لحالة الضغط، والذي يتخذ، بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض .

ب- مرحلة المقاومة: كلما زادت حالة الإجهاد أو الضغوط انتقل الفرد إلى المقاومة، وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط. وقد يترتب على هذه المقاومة حوادث وضعف القرارات المتخذة والتعرض للأمراض خلال هذه المرحلة؛ وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام .

ج- مرحلة الإنهاك أو الإرهاق: حينما تنهار المقاومة، تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع أو ارتفاع ضغط الدم والأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد والمنظمة على السواء .

وطرح "سلى" ثلاث نقاط تتعلق بالضغط النفسي يتعين على الأفراد العاملين أخـذها في الاعتبار وهى:

١-أن هناك ردود فعل محددة تجاه الضغط.

٢-يظهر أغلب الأفراد ردود فعل في تصرفاتهم بالرغم من احتمال وجـود فـروق بينهم في محيط العمل .

٣-لعقل الإنسان وجسمه حدود لما يمكن احتماله وقد يـؤدي تكـرار واسـتمرار حالات الضغط إلى زيادة قابلية الشخص للحوادث والأمراض والـسلوك المرتبـك والنتائج الأخرى التي تؤثر على أدائه الموظف (اندرو دى وآخرون، ١٤١٢هـ ـ، ص ١٨٠) الآثار والنتائج المترتبة على ضغوط العمل :

<u>من أهم الأسباب التي جعلت موضوع ضغوط العمل من الموضـوعات الخاضـعة للدراسة هي الآثار والنتائج التي تتمخض عنها سواء علي الفرد أو المنظمة.</u>

<u>ويمكن تقسيم هذه الآثار والنتائج إلى :</u>

١) آثار ضغوط العمل على المنظمات .

٢) آثار ضغوط العمل على الصحة العامة للأفراد العاملين .

<u>أولاً : آثار ضغوط العمل على المنظمات:</u>

أ-الآثار الإيجابية: لا تلحق الضرر بالمنظمة والعاملين بها ، وينتج عنها التعـاون وتضافر الجهود لحل المشكلات – والتنافس البناء – وتكثيف الرغبة فـي العمـل وزيادة الدافعية – وتعميق الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز – وزيـادة الأنـشطة الجماعية وفرق العمل – وتقوية الشعور بالانتماء والولاء – وصقل القدرة علـى الحكم والتقدير(محمد،مرجع سابق،ص ص ٦٩ـ٩٥).

ب-الآثار السلبية:تـ}ثر ضغوط العمل على أداء المنظمة ، وقدراتها على التكيـف مع الظروف البيئية المتغيرة ، وضمان بقائها واستمرارها . وكذلك تؤثر ضـغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات أثناء الضغوط والتي تمثل حالة من حـالات عـدم الاستقرار والثبات فهي لا تسير وفقاً للمنهج العقلاني . حيث يكون الفرد مضطرا إلى اتخاذ القرار بصورة سريعة وغير مدروسة، مما قد يكون لـه نتـائج غيـر محمودة بالنسبة للمنظمة والأفراد العاملين بها (محمد ،مرجع سابق،٦٩-٩٥)

وذكرالعديلي (١٤١٤هـ) الآثار السلبية لضغوط العمل علي المنظمـات منهـا المباشرة ومنها غير المباشرة :

فالآثار المباشرة لضغوط العمل على المنظمات تتمثل فيمايلي :

" الغياب ، التأخر والتوقف عن العمل ، ودوران العمل المستمر أي عدم الاستقرار في الوظيفة لمدة طويلة ، كذلك يتمثل في نوعية الإنتاجية ، والشكاوى مـن قبـل العاملين ، وحوادث العمل ، وعدم الاهتمـام بجدولـة الآلات ، وعـدم الاهتمـام بالوقاية"ص١٥٩

أما الآثار غير المباشرة لضغوط العمل فتتمثل في:

" انخفاض الروح المعنوية ، وانخفاض الدافعية وإنعدام الرضا الوظيفي، وضـعف الاتصال ، والخطأ في اتخاذ القرارات ، وانعدام الثقة وانعدام الاحتـرام والتقـدير والعداوة والحقد" ص١٥٩

<u>ثانياً : آثار ضغوط العمل على الأفراد العاملين :</u>

تعد ضغوط العمل جزءا من الضغوط العامة التي تواجه الأفراد العاملين ، وتعرض الأفراد العاملين لضغوط العمل بشكلٍ حاد له آثاره على صحتهم الجسمية والنفسية والعقلية ،ويمكن تقسيم هذه الآثار كما يلي :

١-الآثار الفسيولوجية :تظهر على شكل أمراض تصيب الفـرد منهـا : زيـادة ضربات القلب ، وزيادة ضغط الدم ،و جفاف الحلق ،و تزايد إفراز العرق ،و تزايد نسبة الجلوكوزفي الدم ، الصداع ، الإصابة بالسرطان ، القرحة ، أمراض الجلد.(المشعان، ١٤٢٢هـ/ عسكر ، ١٩٨٨/محمد ، ١٤١٣هـ/ العديلي ، ١٤١٤هـ)

٢-الآثار النفسية : من نتائج الضغوط النفـسية القلـق ، واضـطراب النـوم ، والإحباط،و الإرهاق ، وعدم تقدير الذات ، والانطواء ، والاضطرابات العـصبية ، الشعور باليأس ، والاغتراب والتشاؤم (المشعان ، ١٤٢٢هـ/ الريس ، ١٤١٩هـ).

وذكر العديلي(١٤١٤هـ)" من انعكاسات ضغوط العمل النفسية المشكلات العائلية فكل ما يطرأ على الإنسان في العمل ينعكس أثره على المنزل فيبدأ الفرد بإسـقاط ضغوط العمل في المنزل بشكل غضب وأوامر صعبة" ص١٦١ .

٣-الآثار المعرفية والإدراكية: عدم القدرة على اتخاذ القرار السليم ، وضعف التركيز ، واضطراب الذاكرة ، النسيان ، والضعف في معالجة المعلومات (الشديفات ،مرجع سابق ، ص ٦٧) وذكر بابكر(١٤٢١هـ) " أن ضغوط العمل يعتبرإحد معوقات الإبداع حيث تبعد الفرد عن الموضوعية ، وتحجب عنه رؤية البدائل ، وتعطيه الشعور بأن الوقت غير كافٍ ، والإحساس بالمأزق وبأن المطلوب عبء كبير"ص ٦١ .

٤- الآثار السلوكية : تعد الممارسات السلوكية السلبية الناتجة من ضغوط العمل أكثر وضوحا من غيرها ، ومن هذه الممارسات : كثرة الحوادث والإدمان على الكحول والمخدرات ، والإفراط في التدخين ، بالإضافة إلى عادات الأكل والشرب الخاطئة ، فتكثر رغبة الفرد في الأكل أو فقدان الشهية ، النعاس النهاري ، الكابوس أثناء النوم . وكذلك الغياب عن العمل ، والانتحار ويمثل أقسى حالات الضغوط التي يواجهها الفرد (المشعان ، ١٤٢٢هـ / هيجان ، ١٤١٩هـ / العديلي ، ١٤١٤هـ)

<u>التعامل مع ضغوط العمل :</u>

تتطلب طرق التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس إلى قدراتهم على تحليل الواقع والتصور السليم للمستقبل فيما يتعلق بطبيعة " كينونة الضغوط " وما ينتج عنها من أمراض جسمية وأمراض نفسية وأمراض إدراكية ، وما يلحق ذلك من أضرار على أدائهم في العمل من جهة وعلى مخرجات التعليم العالي من جهة أخرى . وقال الخضيري (١٤١٢هـ) " تحتاج عملية التعامل مع الضغوط الإدارية إلى فكر ثاقب ورؤية متعمقة شاملة تحيط بكافة جوانب العملية الإدارية وهي عملية يصعب أن تتم دون معرفة كاملة بمضمون وكينونة هذا الضغط " ص ١٠١ . وقال حريم (١٤١٨هـ) : " بالنظر إلى النتائج والآثار الهامة التي تلحق بالفرد والمنظمة نتيجة ضغوط العمل ، فقد ازداد اهتمام الباحثين والكتاب بدراسة سبل وطرق تخفيف ضغوط العمل وعلاجها "ص ٣٨٩ وتتفاوت طرق التعامل مع ضغوط العمل مابين السهولة والصعوبة وما بين النظر إليها بأنها من طبيعة العمل الذي يمارسه الأفراد ، ومابين النظر إليها بأنها نوع

من التفكير المنظم حيث يتم تجاوز الآثـار الـسلبية المتمخـضة عنهـا . ورأى المشعان (١٤١٤هـ) أنه " ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمـل ويعتمـد بعض هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط، بينما يعتمد الـبعض الآخـر علـى تقسيمات علمية متقدمة " ص ٣١٧ .

وقد اطلعت الباحثة على بعض ما كتب حول طرق التعامل مع ضغوط العمـل، وما تبلور عن تلك الطرق من أساليب تساهم في تخفيف حـدة ضـغوط العمـل . ولاحظت الباحثة أن هناك تنوعاً كبيراً في الأساليب التي تتبع في مواجهة ضـغوط العمل . فبعض الأساليب تكون عامة وتنطبق على ضغوط العمل، بشكل عام . في حين أن البعض الآخر منها يختص بأنواع معينة من الضغوط دون غيرها . وإلـى جانب ذلك هناك أساليب تحاول التركيز على مسببات الـضغوط والـتحكم بهـا أو التقليل من حدتها. بينما نجد أن هناك أساليب تهتم بمصادر ضغوط العمل والآثـار الناتجة عنها وترى الباحثة أن هناك خطوتين يمكن للأفـراد العـاملين إتباعهمـا لمواجهة ضغوط العمل وهما:

- ❖ الخطوة الأولى: الوقاية من الضغوط قبل وقوعها.
- ❖ الخطوة الثانية: علاج الضغوط بعد ظهور بوادرها.

وفيما يلي توضيح لهاتين الخطوتين:

<u>الخطوة الأولى : الوقاية من ضغوط العمل .</u>

تبدأ الوقاية من ضغوط العمل بالاعتراف بعدم واقعية القدرة علـى تجنبهـا نهائياً ، فهي معضلة تواجه الأفراد العاملين ، وأنه بالإمكان التقليل منها أو خفض مستواها وحصرها في نطاق ضيق . وهناك مجموعة من الأساليب التـي يمكـن استخدامها للوقاية من ضغوط العمل ، من هذه الأساليب ما يرتبط بالفرد نفـسه ، ومنها ما يرتبط بالمنظمة(شهيب،١٤١١هـ ، ص ٣٣٨). وهناك بعض الطرق التي يمكن أن يستخدمها الأفراد لحماية أنفسهم من الآثار السلبية للـضغوط ،وبعـض هذه الطرق تتطلب تدخلاً تنظيميا من المنشأة التي يعمل بها الفرد .ومـن هـذه الوسائل ما يلي:

الجدول رقم (٢)

الوسائل الشخصية	الوسائل التنظيمية
١-زيادة معدل اللياقة البدنية . ٢-التدريب على ممارسة الاسترخاء. ٣-الاهتمام بتعلم وممارسة أنشطة خاصة بالهوايات.	١-التغيرات والتعديلات الخاصة بالهيكل التنظيمي وتتمثل في : زيادة درجة اللامركزية ، توزيع السلطة. ٢-تشجيع الأفراد على الاشتراك في اتخاذ القرارات. ٣-تحقيق العدالة عند إعداد تقييم العاملين دوريا . ٤-تحسين الاتصالات داخل التنظيم . ٥-التخفيض من أثر الضغوط الناشئة عن التكرار والروتين . ٦-تطبيق عملية الإثراء الوظيفي.

شهيب (١٤١١هـ،ص٣٣٨)

وأشار العديلي(١٤١٤هـ) الي بعض سبل الوقاية من ضغوط العمل سـواء من الجوانب التنظيمية أومن الجوانب الفردية الإنسانية علي النحو التالي :

<u>أولا: سبل مواجهة ضغوط العمل من الجوانب التنظيمية:</u>

١-" تحليل الدور : وتعني الطريقة المستخدمة لتوضيح وتعريف دور عمل الفرد في سبيل خفض إرباك الضغوط والصراع .

٢-تصميم الهدف: وهذا الأسلوب يتمثل في وضع أهداف محددة لعمل الأفراد. وهذه الأهداف عندما تحدد تعمل على دفع وتوجيه سلوك الأفراد لأداء النشاط المطلوب.

٣-التأييد الاجتماعي : ويعني تخفيف حدة المؤثرات المادية و الفسيولوجية والنفسية المسببة للضغوط وذلك عن طريق تعديل الاستجابات للمطالب أو

تحسين الحالة الصحية أو النفسية للفرد . والاهتمام بعلاقة الفرد مع زملائه ومع المشرفين ، وكذلك الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية للفرد في الأسرة أو الجماعة .

٤-بناء الفريق: وتعني زيادة فعالية الأداء من خلال التعاون وتأييد العلاقات بين جماعات العمل. وكذلك الاهتمام بفعالية الجماعة في سبيل تحقيق الأهداف المحددة والمرغوبة" ص ص١٦١ـ١٦٥ .

ثانياً:الجوانب الفردية الإنسانية:

١ - " الإدراك الشخصي للضغوط : يختلف الناس في درجة إدراكهم للمثيرات التي تحيط بهم في مواقف الحياة ، كما أن شخصياتهم ودرجة حساسيتهم تلعب دوراً في إدراك الضغوط وتأثيرها عليهم .

٢-إدارة بيئة العمل الشخصي: وتتمثل في قدرة الفرد على السيطرة على عمله خلال اليوم. وطبيعة العمل إن كانت روتينية أم ممتعة ذات فرص تحديات وإبداع. وقدرة الفرد على التخطيط لعمله بشكل جيد وفعال.

٣-إدارة نمط الحياة: وتتمثل في كيفية إدارة الحياة الفردية وهل تتأثر إدارة الفرد لعمله الرسمي بحياته الخاصة أو العكس" ص ص ١٦٦ـ١٦٧.

وأشار عامر وآخر (١٤١٥هـ) إلي بعض الطرق التي تحد من ضغوط العمل ، منها :

١-اللجوء إلى الله والاستعانة به دائما.

٢-أداء الصلاة في وقتها .

٣-أخذ قسط وإفر من النوم.

٤-الاعتراف بالخطأ وتقبل النقد وتقبل آراء الآخرين" ص٣٧١ .

وذكر العتيبي (١٤٢٠هـ) أن" التغذية الصحية المتكاملة غذائيا تساهم في مد الإنسان بالطاقة التي تساعده في القيام بمهامه اليومية بكفـاءة عاليـة دون أن يتعرض للتعب الذي يضعف الإنتاجية ويعرقل التقدم المهني والازدهار المؤسسي ..... فالغذاء الجيد المتكامل من حيث المصدر والنوعية يساهم في تطويع أعضاء الجسم المختلفة مما يقلل من حدة ضغوط العمل التي تواجه الموظفين " ص ٩٥ .

الخطوة الثانية : علاج الضغوط بعد ظهور بوادرها :

من الاستعراض السابق لآثار ونتائج ضغوط العمل سواء على الأفراد العاملين بتأثيرها على صحتهم الجسمية والنفسية و الإدراكية، وما يتبع ذلك من تأثيرها السلبي علي أدائهم و علي المنظمة وما تتحمله من تكاليف عالية من أجل معالجة المشكلات المتمخضة من جراء تعرض العاملين فيها لضغوط العمل. كان لابد من وضع إستراتيجيات لعلاجها ضغوط العمل وتتمحور طرق العلاج في اتجاهين هما :

أ- استراتيجيات تنظيمية .

ب- استراتيجيات فردية .

أولا: الاستراتيجيات التنظيمية :

وذكر محمد (١٤١٣هـ) " أن المقصود بالإستراتيجيات التنظيمية " مجموعة القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة علي مسببات الضغوط والتخفيف من آثارها الضارة علي كل من الأفراد والمنظمة " ص ٨٣. واضاف قائلاً "قد تكون الاستراتيجيات التنظيمية ذات طابع هجومي ، حيث تعمل للتغلب علي مسببات الضغوط المحتملة ، ومن ثم تمثل أحد أشكال الإدارة الوقائية لضغوط العمل. وقد تكون الإستراتيجية التنظيمية ذات طابع دفاعي عند استخدامها لعلاج نتائج الضغوط. وأضاف "محمد" أن الاستراتيجيات التنظيمية الفعالة هي التي تتناول ضغوط العمل في أبعادها الثلاثة: المسببات ـ المعنى ـ النتائج. ومن الممكن تحقيق هذه الإستراتيجية من خلال تغيير الآتي: تغيير خصائص أو طبيعة المنظمة ، تغيير خصائص أو طبيعة الإدارة ، تغيير خصائص أو طبيعة الوظائف والأعمال. ورأى محمد أنه من الضروري قبل أن تقوم الإدارة بوضع استراتيجياتها لمواجهة ضغوط العمل ، لابد أن تتخذ الخطوات التالية :

١- إجراء التشخيص الدقيق لمعرفة مسببات الضغوط ومصادرها المختلفة ، وآثارها على الأفراد والمنظمة .

٢- وأن تكون عملية مستمرة.

٣- وأن يستخدم في ذلك أساليب مختلفة، مثل المقابلات الشخصية – السجلات – التقارير ، وأن يقوم بها فريق من المتخصصين في التخصصات المختلفة ، مثل : الطب – علم النفس – علم الاجتماع – والتنظيم والإدارة" ص ص٨٤-٨٨ وقالت أبو لباد(١٤١٦هـ) "هناك استراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل منها:

١- استراتيجيات تعديل المواقف المسببة لضغوط العمل وذلك بالتركيز على حل مشكلات العمل وهي تتضمن التعديل في مستويات السلطة والمسؤولية وإعادة توزيع مهام العمل والحد من الأخطار التي تكتنفه وتعديل مستويات الأداء.

٢- استراتجيات السيطرة على معنى الضغط ومعنى المواقف الضاغطة فهي تركز على التغيير في مدركات الأفراد وطريقة نظرهم إلى المشكلات وتنمية الإدراك لديهم .

٣- استراتيجيات معالجة نتائج ضغوط العمل وهي تركز أساسا على علاج المشكلات التي يعاني منها الأفراد نتيجة لتعرضهم لمواقف ضاغطة وهي من الاستراتيجيات الدفاعية" ص ٥ .

<u>وتوجد العديد من الإستراتيجيات التي يمكن للمنظمات توظيفها لإدارة ضغوط العمل ، ومن بينها مايلي :</u>

<u>أ- الاستراتيجيات التنظيمية:</u>

- **إدارة ثقافة المنظمة : وتعني أن تقوم الإدارة بتحديد أهم القيم التنظيمية السائدة فيها ، من أجل أن توجد نوعا من التطابق بين هذه القيم وقيم الأفراد العاملين لتصبح جزءا من قيمهم وسلوكهم . فأية مواجهة لضغوط العمل تتطلب من المنظمة توظيف ثقافتها الحالية من أجل التعامل مع هذه الضغوط**
- **إعادة تصميم الوظائف:- تعد إعادة تصميم الوظائف مطلبا أساسيا للتخفيف من حدة الضغوط الناجمة عن الوظائف، فيشمل إعادة النظر في محتوى الوظيفة ومهامها، والعلاقات المطلوبة بين الأشخاص لأداء العمل ، ونتائج الأداء، والتغذية المرتدة ، ويجب أن يتضمن إعادة تصميم الوظيفة تزويد شاغلها بالعديد من الأنشطة والمهام البعيدة عن الروتين والتي تخفف من حدة التخصص.**

- ❖ مواجهة الصراع في بيئة العمل : فالصراع جزء من طبيعة منظمات العمل ، ومواجهته وحله لا تقتصر فقط على دور الأفراد ، ويجب على إدارة المنظمات أن تكون لها القدرة على حل الصراع قبل أن تنعكس آثاره السيئة على إدارة التنظيم ، وتقوم مواجهة الصراع في بيئة العمل على :

١- التجنب: يعني التغاضي عن أسباب الصراع أو الفصل بين الأطراف المتصارعة أو التفاعل المحدود بين الأطراف المتصارعة .

٢- التهدئة: تعني التخفيف أو التسوية أو استخدام القوة.

- ❖ تحسين ظروف العمل المادية: وتشكل ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء والأنوار والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات، مصدراً من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها .
- ❖ توفير المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي: يعتبر تقويم أداء الأفراد العاملين وتطويرهم من المهمات الصعبة في المنظمات وذلك بسبب وجود؛ العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء بما في ذلك العوامل البيئية والتنظيمية والفردية بالإضافة إلى العديد من الهموم أو المشكلات الأخلاقية والنظامية والعاطفية التي تنشأ عن تقويم الأداء . وهناك بعض القواعد التي ينبغي مراعاتها عند القيام بتقويم الأداء تتمثل في تحديد الغرض من التقويم وإطلاع الموظفين على ذلك ،و إحاطة الموظف بالعوامل التي على أساسها سوف يتم تقويمه – تجنب الوقوع في أخطاء التقويم – تزويد الموظف بتغذية مرتدة عن أدائه (هيجان،مرجع سابق،ص ص٣٦٣-٤٠٧).

وذكر ماهر (١٤١٨هـ) " أن التغيرات في الهيكل التنظيمي والعلاقات والسياسات والإجراءات تؤدي إلى إلقاء مزيد من الضغوط النفسية على العاملين، ويمكن التخفيف من حدة هذه الضغوط من خلال إضافة مستوى تنظيمي جديد، أو تخفيض مستوى الإشراف، القيام بعمليات دمج الوظائف، أو إنشاء وظائف جديدة يمكن أن تحل كثير من المشاكل، كما يمكن إعادة تصميم إجراءات العمل وتبسيطها، وإعادة النظر في هيكل الوظائف حتى تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية "ص٤٢٠.

ب-الاستراتيجيات الفردية :ـ

وقال محمد (١٤١٣هـ) المقصود بالاستراتيجيات الفرديـة " تلـك الجهـود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر على أو يحد من ، أو يحتمـل مـسببات الـضغط التـي تفـوق طاقتـه الشخـصية " ص ص ٦٩ـ ـ ـ ٩٥ . وقد أطلعت الباحثة على بعض ما كتب حول الاسـتراتيجيات الفرديـة لمواجهـة ضغوط العمل ولاحظت الباحثة أن هذه الاستراتيجيات تهدف إلى معالجـة الآثـار السلبية من ضغوط العمل بإحداث تغييرات فيما يأتي : الأوضاع النفسية والصحية وبالتالي إحداث تغيير في نمط السلوك ، ومن ثم تغيير في ظروف وأوضاع العمـل الشخصية.وهنا لابد من إيراد بعض الاستراتيجيات التي عرضها بعـض البـاحثين والكُتاب ، أمثال (هيجان ، ١٤١٩هـ / العديلي ، ١٤١٤هـ / الريس ، ١٤١٨هـ / النمر وآخرون ، ١٤١١هـ / ديماس ، ١٤٢١هـ) ومن هذه الاستراتيجيات مايلي :

١- الوعي الذاتي: بأن يتوقف الفرد ليتفحص ويراجع نفسه وحياته وعمله .

٢- الفزع إلى الله: الإيمان بالله والفزع إليه يعتبر جزءا مهما من العلاج الطبـي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم عامـل في شفاء المرض هو الأمل في الله الذي لا يخيب رجاء من ارتجاه.

٣- مواجهة الصراع في بيئة العمل : إن الصراع في بيئة العمـل مـن مـسببات الضغوط . ولمعالجة الصراع لابد من تحديد الأسباب الأساسية للصراع ، ومن ثـم اختيار الأسلوب الملائم والإستراتيجية المحددة لعلاج الصراع .

٤- الابتعاد عن العادات السيئة: مثل التقليل من تناول المنبهات – عدم الإفراط في تناول الطعام – الابتعاد عن الأقراص المنومة.

٥- المتنفس العاطفي: ويتمثل في تبادل الأحاديث الودية مع الزملاء والأصـدقاء وتبادل الطرائف ، وقراءة الصحف ، ومشاهدة البرامج المسلية.

٦- التخلص من النظرة الأحادية: بمعنى التخلص من النظرة المتطرفـة للأشـياء والتخلص من التصورات الذهنية لدى الفرد والقائمة على التعميم ، والابتعاد عـن افتراض أن الآخرين يفكرون بنفس الطريقة التي يفكر بها الفرد ، وتخلص الفـرد من أسلوب الأفكار الكارثية ، حيث يكون لديه توجسات ومخاوف لا أساس لها من

الصحة، والابتعاد عن المقارنة مع الآخرين بغية توصله إلى قناعة أنـه عـاجز، أوكـــــــــسول وغيرهـــــــــا مـــــــــن الأحكـــــــــام . التخلص من الأفكار التي يظلم بها الفرد ذاته بشكل غير دقيـق ، والابتعـاد عـن الحكم على أنه دائما على حق إذ لابد أن يعطي اهتماماً واسعاً لاخـتلاف وجهـات النظر .

٧- إدارة الوقت: يعد مفهوم إدارة الوقت من المفاهيم المتكاملة والشاملة . فهـو يشمل إدارة الوقت الخاص إضافة إلى إدارة وقت العمل، أي الوقت المتبقـي مـن ساعات اليوم بعد انتهاء فترة العمل المحددة. وإدارة الفرد لوقته يحقق له إنجـاز أكبر قدر من أعماله، وتنظيم وحسن استغلال الجهود المبذولة ،و الشعور بالرضا وتحقيق الذات ، والقدرة على القيام بالأدوار المتعددة ، والتقليل من الوقت الضائع

المبحث الثالث

التأثير الإيجابي وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية

يهدف هذا المبحث إلى توضيح الآثار الإيجابية لاستخدام وسائل التقنية في معالجة ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والجوانب الوظيفية، على النحو التالي:

أولاً: التأثير الإيجابي لوسائل التقنية علي ضغوط العمل التنظيمية:

مما لاشك فيه إن للثورة التقنية الحديثة وخاصة تكنولوجيا المعلومات أثرها الايجابي في تحسين طرق العمل وأساليبه ، وتحقيق التنسيق التكاملي بين الأفراد وإدارة الموارد البشرية . ولعل من أبرز تأثيرات تكنولوجيا المعلومات علي الإدارة هو التطوير الإداري في المؤسسات والمنظمات مهما اختلف نشاطاها. وحيث أن الكثير من الدراسات والأبحاث أشارت إلي أوجه القصور في إدارات مؤسسات التعليم العالي والتي تتسبب في المشكلات لعضو هيئة التدريس وتعيق من عمله كالتمسك بالروتين في الإجراءات الإدارية ، والتمسك بالطرق التقليدية في الحصول علي المعلومات وكتابة التقارير، وعدم وجود كوادر بشرية مؤهلة لتقديم المساعدة لعضو هيئة التدريس ، وتحول بعض الإدارات في مؤسسات التعليم العالي إلي بيروقراطيات ، فإن وسائل التقنية تساعد الإدارة علي تحسين طرق العمل .حيث أن استخدام التقنية الإدارية من الحاسب الآلي والماسحات الضوئية والطابعات والهاتف والفاكس وجهاز عرض البيانات المتصل بالحاسب وغيرها من التقنيات والات تساعد الإداري في مهامه اليومية ، حيث توفر له المعلومات التي يحتاج إليها ، فالإدارة التقليدية تعتمد علي البيانات التي يتم جمعها يدوياً مما قد يتسبب في عدم وجود ترابط بينهما، وهذه البيانات تحتاج إلي مراحل متعددة لتحويلها إلي معلومات مفيدة للإدارة(الغنام، ١٤٠٤هـ،ص٥٥). وإدارات مؤسسات التعليم العالي في عصر التطور والتقدم الحالي تحتاج إلي الثورة التقنية حتى تأخذ الدور الفعال الذي يتناسب مع روح العصر ، وهذا يتطلب تأهيل القيادات النسائية في مؤسسات التعليم العالي ـ كليات البنات ـ وتطوير الهياكل التنظيمية ، وسرعة التحول الديناميكية من النمط الإداري التقليدي إلي النمط الإدارية الحديث. والاقتناع

بأن ثورة العقول الالكترونية والجيل الجديد من الحاسبات الآلية التي تعمل علـي أساس الوقت الحقيقي أكدت أهمية الإدارة الجديدة والتي تحتاج إلي تنظـيم إداري محدث يقوم علي أساس جمع الوثائق والمعطيات التي تقدم للحاسب ، ثـم طـرح المشكلات التي تتطلـب قـرارات ، وأخيـراً إدارة القـرارات والإشـراف علـي تنفيذها(عبد الدائم ،١٤٠١هـ،ص٢٣٠). وتفق حسين(١٤١٦هـ،ص٢٣)والنمر وآخرون(١٤١١هـ،ص٩٣)و(عمر١٤٠٤هـ،ص١٦) علي أن لوسـائل التقنيـة تأثير علي عملية التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة في المنظمات منها ما يلي :

١. المساعدة في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة .
٢. المساعدة في تشخيص مشكلات المستقبل وإعداد الخطط لمواجهة التغييرات التي قد تحدث.
٣. المساعدة في التنسيق الفعال بين جميع الأعمال والنشاطات التي يقوم بها الأفراد لمنع تعارض تنفيذ هذه الأعمال .
٤. تمكين الإداريين من تكريس وقت أكثر لعملية التفكير والتخطيط وتحريرهم من الوقت والجهد المبذول في تجميع البيانات وتصنيفها.
٥. توفير الإمكانية والقدرة علي فحص أكثر من بديل وأكثر من متغير في نفس الوقت.
٦. الحصول علي أجوبة للاستفسارات بالسرعة المطلوبة لاتخاذ القرار مما يوفر الاتصال المستمر بين الإداريين وبين قواعد البيانات.
٧. ضمان الارتباط المنطقي بين القرارات ومنع اتخاذ القرارات العاطفية.
٨. تحقيق الرقابة الداخلية والخارجية على مدى تنفيذ الأهداف.

ثانياً: التأثير الإيجابي لوسائل التقنية علي ضغوط العمل الوظيفية:

لوسائل التقنية الحديثة الأثر الايجابي الواضح علي كافـة نـواحي النـشاط الإنساني، ومن أجل بلورة تأثيرها الفعال علي المشكلات التي يعاني منها أعـضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، وقد تكون هذه المشكلات نواه لضغوط العمل الوظيفية. كان لابد من تسليط الضوء علي عـضو هيئـة التـدريس فـي مؤسسات التعليم العالي من حيث مهامه وواجباته ومسؤولياته.

- **مهام وواجبات عضو هيئة التدريس:**

ذكر زيتون(١٤١٤هـ)"تنبثق مهام وواجبات عضو هيئة التدريس في الجامعة من الأهداف والوظائف الأساسية الكبرى للجامعة التي تسعي الجامعة لتحقيقها. وتتمثل مهام عضو هيئة التدريس في المهام التالية:

١ـ التدريس في الجامعة

٢ـ البحث العلمي

٣ـ خدمة المجتمع

وأظهرت نتائج عدد من الدراسات كدراسة الفضل(١٤٠٥هـ)وقطان(١٤١١هـ)وعضيبات (١٤١٦هـ) بعض جوانب القصور في مؤسسات التعليم العالي التي تكون سببٍ في ضغوط العمل، من بين هذه النتائج :

- ❖ **تشكل هذه المهام عبءٍ كبير علي كاهل عضو هيئة التدريس .**
- ❖ **تتطلب هذه المهام والواجبات من عضو هيئة التدريس الكثير من الوقت والجهد للقيام بها.**
- ❖ **يعاني عضو هيئة التدريس من عدم وجود الكفاءات الإدارية التي تساعده في القيام بهذه المهام .**
- ❖ **يصعب علي عضو هيئة التدريس تحقيق الأهداف والغايات المنشودة من العمل الأكاديمي في ظل التمسك بالإجراءات الإدارية والروتين.**

وترى الباحثة أن التأثير الإيجابي لوسائل التقنية علي مسببات ضغوط العمل الوظيفية يكون علي النحو التالي :

١. **أعطت وسائل التقنية وسائل متعددة لنقل المعلومات وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها من خلال بدائل التوزيع الإلكترونية(العريني،١٤٢٢هـ،ص١١) وهذه البدائل تساعد عضو هيئة التدريس علي تخزين المعلومات والبيانات الخاصة بالطلاب، والجداول وكشوف الدرجات ، وتزويد إدارة القسم بهذه المعلومات بدلاً من الحضور شخصياً لتسجيلها بالطرق التقليدية.**

٢. ساعدت وسائل التقنية علي كسر القيد الجغرافي والزمني الذي يحد من عـدم إتاحة الفرصة للطلاب غير المتفرغين الذين تواجههم عوائق الوقت والبعـد الجغرافي وعدم القدرة الطبيعية الي جانب المسئوليات الشخصية والمهنيـة التي تواجه الطالب التقليدي.(العريني ،١٤٢٢هـ،ص١١).

٣. ساعدت وسائل التقنية علي كسر القيد الجغرافي والزمني من حيث محدوديـة الوقت المستقطع من أعضاء هيئة التدريس في السفر للمشاركة في الندوات والمؤتمرات الداخلية والخارجية علي حدٍ سواء، فبإستطاعت أعضاء هيئـة التدريس الحصول علي الأبحاث والدراسات التي نُقشت في تلك المـؤتمرات عن طريق مواقعها الالكترونية.

٤. ساعدت وسائل التقنية من خلال الوسائط المتعدد عضو هيئة التدريس علـي تجديد معلوماته وإعطائه تنوع عريض من المجالات والموضـوعات التـي سوف يثري بهاالمناهج التي يدرسها، والخروج بمناهج قوية ومخطط بنـاء للمقررات الدراسية .

٥. تساعد وسائل التقنية عضو هيئة التدريس علـي تطـوير عمليـة التـدريس والخروج بها من الطرق التقليدية القائمة علي التلقين بواسـطة تكنولوجيـا الاتصال عن بعد ،مما يوجب علي أعضاء هيئة التدريس التعامل مـع هـذه التكنولوجيا بعقول مفتوحة ، وكيفية التعامل معا وتعليمهـا وبالتـالي تلبيـة احتياجات المتعلمين .

٦. تساعد وسائل التقنية عضو هيئة التدريس ـ الحاسبات ووسائل الاتصال ـ علي تسليم الطلبة نسخة من المحاضرات والموضوعات التي تمت مناقشتها أثناء الفصل الدراسي في نهاية كل مقرر ، عوضاً عن النسخ المصورة وما قد يعانيه الطلبة من عدم وضوح التصوير أو فقدانها .

٧. تساعد وسائل التقنية عضو هيئة التدريس المشاركة في اجتماعـات اللجـان المختلفة سواء علي مستوى القسم أو الجامعة عن بعد .

٨. تمكن وسائل التقنية عضو هيئة التدريس علي تشجيع الطـلاب البحـث عـن المعلومة وتطوير مهارات حل المشكلة والتفكير والإبداع .

المبحث الرابع

لمحة عن التعليم العالي للفتاة في المملكة العربية السعودية

ترى الباحثة أنه من الضروري إعطاء لمحة تاريخية موجزة عن تعليم الفتاة في المملكة العربية السعودية، وخاصة نشأة التعليم الجامعي والعالي للفتاة السعودية .وكانت بداية انطلاق تعليم الفتاة في المملكة العربية السعودية في عهد الملك فيصل بن عبد العزيز رحمه الله في عام ١٣٨٠هـ. ومن ذلك الحين وتعليم الفتاة في تغيير وتطوير مستمر. ذكر الحقيل (١٤٢٠هـ) " دخول الفتاة السعودية مجال التعليم العالي عنصر له ثقله فقد ازداد إقبالها عليه ، مما دعا للتوسع فيه عن طريق التوسع في فتح الجامعات والكليات في معظم مناطق المملكة .والمتأمل في واقع التعليم العالي للفتاة في المملكة العربية السعودية يجد أنه يخضع لإشراف جهازين مستقلين، فأقسام الطالبات بالجامعات تخضع لإشراف وزارة التعليم العالي ، والكليات التربوية تخضع لإشراف الرئاسة العامة لتعليم البنات" ص١٩٣. قال الرشيد (١٤٠١هـ) " " كانت نواة كليات البنات بافتتاح كلية التربية للبنات بالرياض في عام ١٣٩٠هـ ثم تم افتتاح كلية التربية بجدة عام/ ١٣٩٥هـ ،ثم كلية التربية بمكة المكرمة عام ١٣٩٥هـ . وفي عام ١٣٩٩هـ صدرت الموافقة السامية على افتتاح أربع كليات من نوع آخر وهي كليات التربية المتوسطة للبنات .وفي ضوء هذه الموافقة تم إفتتاح (٢٥) كلية تربوية متوسطة، وقد أشار دليل القبول والتسجيل الصادر في عام ١٤٠٦هـ ، إلى الأهداف العامة لكليات البنات كما يلي :

١-تزويد الطالبات بالمعارف، والثقافة التي تعمق روح التدين فيهن فتشعرهن بالمسؤولية أمام الله فيسخرن إمكاناتهن لخدمة الدين والشريعة .

٢-تخريج الكفاءات من الفتيات اللاتي يقدمن أبحاثاً علمية قيمة تخدم مختلف مجالات المعرفة وتعمل على النهوض بالمجتمع.

٣-حل المشكلات التربوية التي يواجهها التعليم في المملكة، و سد العجز في المدارس المتوسطة والثانوية وإحلال المواطنات السعوديات بدل المتعاقدات في مجال التعليم .

٤- المساهمة في إعداد خريجات يعملن على النهوض بما يفيد الإسلام وبناء الحضارة الإنسانية على مبادئ الإسلام .

٥- المساهمة في إعداد خريجات يقمن بترجمة العلوم والمعارف إلى اللغة العربية" ص٨.

نشأة وتطور كليات التربية للبنات بمكة المكرمة :

تعد كليات البنات في مدينة مكة المكرمة من المؤسسات التربوية الجامعية في منطقة مكة المكرمة . ولا يتوقف دورها على إعداد وتأهيل المعلمات فقط ، بل يمتد تأثيرها إلى المجتمع المحيط بها ، فهي تعد الدورات التدريبية القصيرة أو الطويلة لكافة شرائح المجتمع ، ويشاركن عضوات هيئة التدريس في الندوات والمحاضرات وكافة الأنشطة الثقافية التي تعقد في مدينة مكة المكرمة وخارجها ، كما تسعى عضوات هيئة التدريس في الكليات إلى تزويد أفراد المجتمع المكي بكل ماهو جديد من أساليب التعامل مع مشكلات الحياة.قال مهدي(١٤٠٩هـ) وجاءت نشأة كلية التربية بمكة المكرمة عام ١٣٩٥هـ ، وكانت ثالثة الكليات التربوية الخاضعة لإشراف الرئاسة العامة لتعليم البنات بالمملكة ، وثاني الكليات التربوية بالمنطقة الغربية ، وقد بدأت كلية التربية بداية متواضعة ، مثلها مثل أي مؤسسة تعليمية ناشئة . وكان عدد الطالبات في أول الأمر يتناسب مع حجم المباني ، وحجم النشاط الإداري والفني فيها"ص٩ . أما فيما يتعلق بالخطط والمناهج الدراسية فيها ، فقد كانت تسير وفقًا لخطط وأسس مدروسة من قبل المسئولين . وفي عام ١٤١٣هـ / ١٤١٤هـ تم فصل التخصصات في مباني مستقلة عن بعضها بعضا ، وكان ذلك نتيجة لازدياد عدد الطالبات الملتحقات بالكلية . وترتب على هذا النمو الكمي الهائل تطور واضح في عدد أعضاء هيئة التدريس ، والجهاز الإداري والفني بها(مهدي، ١٤٠٩هـ ، ص ص ٣٨- ٣٩) .

وتتكون مجالس إدارة الكليات من :

١- عميدة الكلية. ٢ - وكيلة الكلية .

٣- رئيسات الأقسام . ٤- أعضاء هيئة التدريس.

٥- الموظفات والإداريات. ٦- مجلس القسم.

٧-مجاس الكلية.

وتشتمل كليات التربية للبنات بمكة المكرمة على الأقسام التالية :

كلية التربية: الاقتصاد المنزلي:

م	القســـــــــــم
١	قسم الملابـس والنسيـج.
٢	قسم السكن وإدارة المنزل.
٣	قسم التغذية والأطعمـــة.

كلية التربية: الأقسام العلمية:

م	القســـــــــــم
١	قســم الأحيـــاء.
٢	قســم الكيــمياء.
٣	قســم الرياضيــات.

كلية التربية: الأقسام الأدبية:

القســـــــــــــــم
قسم الدراسات القرآنية والإسلامية.
قسم اللغــة العربيـــــة.
قسم التربية وعلم النفس.
قسم اللغة الإنجليزيــة.

أما الأقسام الموجودة داخل الكلية فتتولى رئاسة القسم ورئاسة مجلـسه ، أقـدم أستاذة فيه ، وأعلاهن درجة علمية . حيث تشرف على جميع الأعمال التعليمية ، والعملية فيه ، وتوزيع الأعمال وتنفيذ الخطط . وفي السنوات الأخيرة بدأ التفكيـر في إتاحة الفرصة أمام الطالبات النابغات والممتازات لإتمام دراساتهن العليا حيـث تم البدء في برنامج الماجستير والدكتوراه في كلية التربية للاقتصاد المنزلي وكلية التربية للأقسام الأدبية في جميع التخصصات .

ونظام الدراسة في كليات التربية هو النظام الفصلي، إذ تقسم السنة الدراسية إلى فصلين دراسيين مستقلين دراسةً وامتحانًا، ويتطلب من الطالبـات المواظبـة ونسبة عالية من الحضور. ومدة الدراسة بها أربع سنوات جامعية تنتهي بدرجـة البكالوريوس . أما نظام الامتحانات فيعقد في المادة امتحانًا تحريريا نهائيا في آخر كل فصل دراسي في جميع المقررات الدراسية، وتعتبر النتيجة نهائية بالنسبة لتلك المقررات . أما بالنسبة للطالبات اللاتي لم يحالفهن الحظ في الدور الأول ، فيعقـد

لهن دور ثان في بداية العام الدراسي . فيما لا يزيد على ثلاثة مواد، ويمكـن أن تنقل الطالبة إلى الفرقة التالية إذا نجحت في جميع مقررات الفصلين الدراسـيين، كما يجوز نقل الطالبة المجتازة لمادة، أو مادتين على الأكثر في امتحـان الـدور الثاني إلى الفرقة الأعلى(نقلاً من الحاسب الآلي لعمادة شؤون الموظفات بكليـة التربية للأقسام الأدبية،١٤٢٤هـ)

كلية إعداد معلمات المرحلة الابتدائية:

صدرت الموافقـة الـسامية بإنـشاء الكليـات المتوسـطة للمعلمـات فـي ١٣٩٩/٤/٢٨هـ ، ووزعت في المناطق التي بها عجز في بعض التخصصات ثم توسعت الرئاسة العامة لتعليم البنات في إنشاء هذه الكليات وعممتها فـي أغلـب مناطق المملكة ، حتى أصبحت ست عشرة كلية، وحولت أهدافها إلى تأهيل وإعداد معلمات المرحلة الابتدائية وذلك لتدريب اللاتي علي رأس العمل وتأهيلهن لتدريس مواد معينة حسب دراستهن وتخصصهن بدلاً من تدريس مواد عامة مثل خريجات معاهد إعداد المعلمات الثانوية(التويم ، ١٤٠٩هـ،ص ص ٢-٤) .

وتتحدد لوائح وأهداف هذه الكليات كما يلي :

١-تربية الفتاة تربية إسلامية صحيحة لتقوم بدورها كمربية قديرة تشارك بجهدها من فكر وعمل في تقدم المجتمع السعودي وتنميته .

٢-إعداد معلمات للمرحلة الابتدائية وتأهيلهن ثقافيا ومهنيـا بمـا يمكـنهن مـن التدريس في هذه المرحلة .

٣-تطوير قدرات المعلمات أثناء الخدمة باستكمال تأهيلهن ثقافيا ومهنيا .

٤-المشاركة في إعداد وتطوير وتنفيذ البـرامج والـدورات التدريبيـة لمعلمـات المرحلة الابتدائية .

٥-التعاون مع الأجهزة التعليمية بالرئاسة في إيجاد الحلول للمشكلات التعليميـة والتربوية وتطوير الخطط والمناهج والكتب الدراسـية وطـرق التعلـيم وأنظمـة الاختبارات .

٦-تنمية التعاون العلمي التربوي بين المؤسسات التربوية بعد التنسيق مع الجهات المختصة بالرئاسة العامة لتعليم البنات .

وتقتصر الدراسة فيها على أربعة تخصصات بما يتناسب مـع أهـداف وبـرامج المرحلة الابتدائية ، وهذه التخصصات هي :

م	القســـــــــــــــــــــــم
١	القرآن الكريم والدراسات الإسلامية.
٢	اللغة العربيـــة والاجتماعيـــات.
٣	الرياضيـــات والعـــــــلوم.
٤	الاقتصاد المنزلي والتربية الفنيـة.
٥	ريـــاض الأطفـــــــــال.

ويتكون مجلس إدارة الكلية من:

١- عميدة الكلية.

٢- وكيلة الكلية للشؤون التعليمية.

٣- وكيلة الكلية للشؤون الإدارية والفنية .

٤- رئيسات الأقسام.

٥- أعضاء هيئة التدريس .

٦- عميدة شؤون الطالبات .

٧- مديرة شؤون الموظفات .

٨- مجلس الكلية.

٩- مجلس القسم .

أما الأقسام الموجودة في داخل الكلية فتتولى رئاسة القسم ورئاسة مجلسه ، أقدم أستاذة فيه وأعلاهن درجة علمية حيث تشرف على جميع الأعمال التعليمية ، والعلميـــة فيـــه ، وتوزيـــع الأعمـــال وتنفيـــذ الخطـــط ، أما فيما يتعلق بهيئة التدريس ، فحرصت الإدارة والمسئولون فيها علـي تـوفير الخبرات العلمية ، والعالمية من البلدان العربية والإسلامية ، عن طريق الإعارة ، أو استقدام الزائرين الأكفاء. ونظام الدراسة في الكلية هو النظام الفصلي إذ تقسم السنة الدراسية إلى فصلين دراسيين مستقلين دراسةً وامتحانًا ومدة الدراسة بهـا

أربع سنوات جامعية تنتهي بدرجة البكالوريوس. أما نظام الامتحانات فيتطابق مع نظام الامتحانات في باقي الكليات التربوية للبنات (التويم١٤٠٩هـ ، ص ص ٢٤).

الدراسات السابقة

☒ *الدراسات ذات العلاقة بالتقنية*

☒ *الدراسات ذات العلاقة بضغوط العمل*

لم تجد الباحثة دراسة تماثل موضوع الدراسة الحاليـة (اسـتخدام وسـائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئـة التـدريس) ،إلا أن هنـاك مجموعة من الدراسات والأبحاث التي تناولت التكنولوجيا وتأثيرها على المنظمات والأفراد العاملين بها ، سواء كان التأثير إيجابيا أو تأثيرا سلبيا . و كذلك حظيـت مشكلة ضغوط العمل باهتمام العديد من الباحثين ، وركزت تلك الدراسـات علـى معرفة طبيعة ومصادر ضغوط العمل ومسبباتها والآثار المترتبة عليهـا لفئـات وظيفية مختلفة .

وفي هذا الفصل تستعرض الباحثة عددا من البحوث والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة على النحو التالي :

أولاً: الدراسات ذات العلاقة بالتكنولوجيا .

ثانياً : الدراسات ذات العلاقة بضغوط العمل .

<u>أولاً : الدراسات ذات العلاقة بالتكنولوجيا :</u>

*دراسة،فوزي عبدالله (١٤٠١هـ).بعنوان(التكنولوجيا تأثيرهـا وتقييمهـا). هدفت الدراسة إلى إظهار تأثير التكنولوجيا على المجتمعات الإنسانية والمؤسسات والمنظمات القائمة في المجتمع . وتقييمها قبل وضعها موضع الاستعمال ؛ وذلـك للكشف عن الآثار التي يمكن أن تظهر من استخدامها وما يمكن أن تسببه للمجتمع من أثار سلبية .

<u>توصلت الدراسة إلى نتائج منها :</u>

١ـ للتكنولوجيا وجهان أحدهما إيجابي يتمثل في الفوائد التي تنتج عن استخدامها ، والوجه الآخر سلبي يتمثل في الأضرار التي قد تنتج عن استخدامها.

٢ـ ازدادت الآثار السلبية للتكنولوجيا ، وبدأت تظهر بأشكال وصور مختلفة فـي العديد من مجتمعات الدول المتقدمة والنامية .

٣ـ معرفة الآثار السلبية المتوقعة ودراستها يساعد على وضع الخطط لاحتوائهـا أو التقليل من أثارها ونتائجها السلبية منذ البداية ، بدلا من الانتظار حتى تـصبح ظاهرة للعيان وبالتالي تصعب معالجتها .

٤ـ إتاحة الفرص أمام المواطن للمساهمة في تقييم التكنولوجيا ، تعتبر وسيلة من وسائل الرقابة على المؤسسات الحكومية ، ومؤسسات القطاع الخاص .

[تتفق الدراستان في تركيزهما على معرفة تأثير التكنولوجيا علـى المؤسـسات والمنظمات القائمة في المجتمع، سواء كان ذلك التأثير سلبيا أو إيجابيا، وتختلفان في أن الدراسة الحالية تركز على معرفـة تـأثير تكنولوجيـا(الحاسـبات الآليـة وتكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت) على مسببات ضغوط العمل لدى عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات – من وجهة نظرهن ، ولا تحـاول الدراسـة الحالية تقييم استخدام التكنولوجيا] .

*دراسة مصطفى ، احمد (١٤١٨هـ) . بعنوان : (انعكاسات التكنولوجيا علـى العنصر البشري في المنظمات العربية) .

هدفت الدراسة إلى استعراض أهم التغييرات والانعكاسات التي أحدثها تطـور التكنولوجيا في السنوات العشرين الأخيرة ، وتحديد الآثار الحاليـة والمـستقبلية لهذه التغييرات .

<u>من أهم نتائج الدراسة :</u>

*من أبرز انعكاسات التكنولوجيا تنظيميا الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف وإعادة تحليلها ووصفها .

١ـ الحاجة إلى التزود بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها .

٢ـ أحدثت التطورات التكنولوجية تغييرا في هيكل الموارد البشرية، واستخدام الحاسب الآلي أدى إلى تغيير في هيكل العمالة، والأعمال اليدوية والكتابية .

[تتفق الدراستان في أنهما تستعرضان التغييرات التي أحدثتها التكنولوجيـا فـي المنظمات ، والآثار الحالية والمستقبلية لها وتختلفان فـي أن الدراسـة الـسابقة ركزت على المنظمات بكافة أنواعها الصناعية والاقتصادية والخدمية وغيرها،من

حيث الأداء الإنتاجي والتسويقي ، بينما تركز الدراسة الحاليـة علـى مؤسـسات التعليم العالي ، وتحاول معرفة تأثير التكنولوجيا على مواجهـة ضـغوط العمـل للعاملين في هذه المؤسسات وهن عضوات الهيئات التدريسية] .

*دراسة غندور، جلال (١٤٢٠هـ) . بعنوان : استخدام أعضاء هيئة التـدريس بجامعة الملك سعود للإنترنت : دراسة تحليلية ؛هدفت الدراسة إلى إجراء مقارنـة لنمط استخدام خدمات الإنترنت من قبل أعـضاء هيئـة التـدريس بالتخصـصات المختلفة بجامعة الملك سعود .

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة : (١٦٧) عضو هيئة التدريس يمثلون ٩،١١% من المجتمع البحثي واستخدمت الإستبانة لجمع البيانات .

<u>من أهم نتائج الدراسة:</u>

١- وجود علاقة عكسية بين نمط استخدام الانترنت والدرجة الوظيفيـة " المرتبـة العلمية" فكلما ارتفعت الدرجة العلمية انخفض معدل استخدام الانترنت مـن قبـل عضو هيئة التدريس والعكس .

٢-أكدت الدراسة أن تأثير استخدام الإنترنت على الحياة المهنية لأعـضاء هيئـة التدريس، يتمثل في المقام الأول في توحيد أواصر التعاون بينهم وبـين زمـلاء المهنة وخاصة البعيدين عنهم جغرافيا ، والاتصال بقواعد البيانـات ، ومـصادر المعلومات ، مما كان له تأثيره الواضح على جودة أبحاثهم والارتقاء بها .

٣-أكدت الدراسة على رغبة أعضاء هيئة التدريس في الحـصول علـى خـدمات الانترنـت وتطلعهـم للتعـرف علـى المزيـد مـن خـدماتها وتقنياتهـا .

[تتفق الدراستان في أنهما تهدفان إلى معرفة قدرة أعضاء هيئة التـدريس علـى التعامل مع شبكة الانترنت . بينما تختلفان في أن الدراسة الحاليـة تهـدف إلـى معرفة قدرة أعضاء هيئة التدريس علي التعامـل مـع تكنولوجيـا المعلومـات، وتختلفان في مجتمع الدراسة ، فمجتمع الدراسة الحالية يتكـون مـن عـضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمكة المكرمة بينما يتكون مجتمـع الدراسـة السابقة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود].

ثانياً : الدراسات ذات العلاقة بضغوط العمل .

***دراسة ، عضيبات (١٤١٦هـ) . بعنوان : (مصادر ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك) حيث هدفت الدراسة إلى :**

أ- التعرف على ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس .

ب- معرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمجالات مصادر الضغوط وفقًا للجنس ، والحالة الاجتماعية ، الخبرة ،و المرتبة الأكاديمية .يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس ممن يحملون درجة الدكتوراه ، و وزعت الإستبانة على (٢٣٠) عضواً في مختلف الكليات والتخصصات .

وبعد تحليل أداة الدراسة ظهرت النتائج التالية :

١- وجود مصادر ضغوط ذات مستوى مرتفع لدى أعضاء هيئة التدريس في المجالات التالية : المهنية ، المجال الإداري ، والطلاب ، وزملاء العمل ، والبيئة

٢- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الضغوط تعزى إلى الجنس والخبرة والمرتبة الأكاديمية ، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الحالة الاجتماعية .

[وتتفق الدراستان في الهدف الرئيس منها وهو التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ، بينما تختلفان في عدة أمور منها: أن الدراسة السابقة هدفت إلى معرفة مصدر الضغوط سواء النابعة من بيئة العمل أو الزملاء أو المنظمة ، أو الطلاب، والدراسة الحالية تقتصر على الضغوط الوظيفية والتنظيمية ، وتكون مجتمع الدراسة الحالية من عضوات الهيئات التدريسية ممن يحملن الدكتوراه والماجستير والمعيدين من سعوديات وغير سعوديات ، والدراسة السابقة استندت إلى متغيرات الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة والمرتبة الأكاديمية ، بينما تستند الدراسة الحالية إلى المتغيرات التالية الجنسية والدرجة العلمية الكلية وطبيعة العمل الحالي]

*دراسة، الشديفات (١٤٢٠هـ) . بعنوان: ضغوط العمـل وأثرهـا علـى أداء القيادات الإشرافية في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد حيـث هـدفت الدراسة إلى:

١- قياس أثر ضغوط العمل التنظيمية التي تواجه القيـاديين وتـؤثر علـى أداء هؤلاء القياديين وتكون مجتمع الدراسة من عينة اشتملت على (٣١٥) قيادي في مختلف المستويات القيادية . استخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات . وبعد تحليل أداة الدراسة ظهرت النتائج التالية :ـ

١-أن مستوى ضغوط العمل التي يواجهها القياديين كان بدرجة متوسطة ، حيـث أن مجالات الدراسة " العمليات التنظيمية – السياسات الإدارية – البناء أو التصميم التنظيمي – ظروف العمل " تسبب ضغوط العمل بدرجة متوسطة ".

٢-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى شعور القياديين بـضغوط العمـل الناتجة عن المسببات التنظيمية تعزى للعمر ، الجنس ، المستوى الوظيفي .

[تتفق الدراستان في تركيزهما على ضغوط العمل التنظيمية ودراسـة تأثيرهـا ، بينما تختلفان في أن الدراسة الحالية هدفت إلى دراسة ضغوط العمـل التنظيميـة والوظيفية معا لدى إمكانية من مجموع الامكانات التي تتكون منها عملية التعلـيم وهم عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات التربوية بمدينة مكة المكرمـة. وتختلفان في المتغيرات الديمجرافية حيث تستند الدراسة الحالية إلـى متغيـرات الجنسية والدرجة العلمية والكلية وطبيعة العمل الحالي] .

*دراسة، العتيبي (١٤٢٠هـ). بعنوان:الضغوط الإدارية التـي تواجـه مـديري مدارس التعليم العالي وتأثيرها علي أدائهم مـن وجهـة نظـرهم بمدينـة مكـة المكرمة.

هدفت الدراسة إلي التعرف علي أبرز الضغوط الإدارية التي تواجه مجتمـع الدراسة الناتجة عن الجوانب التنظيمية والإنسانية والمادية مـع التعـرف علـي درجة تأثيرها السلبي علي أدائهم في العمل ، وكذلك التعرف علي الأمراض

الجسمية والأعراض النفسية الناتجة عن تلك الضغوط . وتكون مجتمع الدراسة من (٢٧) مديراً .

وأظهرت نتائج الدراسة مايلي:

١. يواجه مجتمع الدراسة ضغوط إدارية ناتجة عن الجوانب التنظيمية أهمها: كثرة المسؤوليات الإدارية .

٢. من أبرز نوعية الآثار السلبية الناتجة عن الضغوط الإدارية علي الأداء في العمل هي : ضعف الرضا الوظيفي ، ضعف القدرة علي الابتكار في مجال العمل ، ضعف القدرة علي التخطيط الهادف .

[تتفق الدراستان في تركيزهما علي ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية ، بينما تختلفان في مجتمع الدراسة ، وتركيز الدراسة السابقة علي ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب الإنسانية والمادية].

*دراسة ، جاد الله (١٤٢٣هـ) . بعنوان : دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر .

هدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة المصرية من خلال وضع نموذج مقترح، والتعرف على مدى إدراك المرأة وردود أفعالها تجاه المواقف الضاغطة بشكل عام ، وتحديد مستوى معاناتها من الضغوط ، وتحديد مدى قدرة المرأة على التكيف مع الضغوط التي تتعرض لها بشكل عام ، وتوضيح كيفية إدارة ضغوط العمل التي تعاني منه المرأة وذلك من خلال اقتراح مجموعة من الأساليب للتخفيف من حدتها .

تكون مجتمع الدراسة من جميع النساء العاملات في قطاع الشؤون الإدارية والموارد البشرية والتدريب . وبلغ عدد عينة الدراسة (٦٥٧) .

وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

١- أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المرأة صراع الأدوار ، التقليل من شأن المرأة ، طبيعة العمل ، الهيكل التنظيمي ، التمييز النوعي ، ضغط الوقت ، القيود

الاجتماعية ، الصراع والشعور بالعزلة ، نقص المهـارات ، القوالـب الثابتـة ، الخوف من المجهول .

٢-من الضروري وضع نظام لظاهرة ضغوط العمل لجميع المنظمات ، وإن كـان وضع نظام خاص بضغوط العمل التي تعاني منها المرأة في المنظمات التي تعمـل بها ، يعتبر أكثر ضرورة .

٣-هناك بعض الأساليب العامة المقترحة التي يمكن استخدامها للتخفيف من حـدة الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة منها : المساندة الاجتماعيـة والاهتمـام بالتدريب ، وضع أنظمة أكثر مرونة للمواءمة والتكيف مع الأدوار المتعددة للمرأة منها: جداول وقت العمل المؤقت – اقتسام العمل – المعاش المبكر – توفر مزيـد من الخدمات الاجتماعية .

[تتفق الدراستان في: تركيزهما علي مسببات ضغوط العمل. وتختلف الدراسـتان في أن الدراسة السابقة هدفت إلى التعرف على إدراك المرأة وردود أفعالها تجـاه المواقف الضاغطة ، وقدرة المرأة على التكيف معها ، والأساليب التي تـستخدمها للتخفيف من حدة الضغوط .والدراسة الحالية اقتصرت على دراسة مصادر ضغوط العمل الوظيفية والتنظيمية فقط ، إلى المتغيرات الديمجرافية للدراسة الحالية وهي الجنسية والدرجة العلمية والكلية وطبيعة العمل الحالي].

<u>الدراسات الأجنبية :</u>

من الدراسات الأجنبية التي بحثت في ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ما يلي :

دراسة ساندز ثيلما ،و سميث باترسون (١٩٨٩م) . بعنوان : مفهوم الـضغوط بين أعضاء هيئة التدريس في التعليم العالي في ستة من مناطق ولايـة تنـسي وجامعاتها الإقليمية حيث هدفت الدراسة إلى :

١- التعرف على مفهوم الضغوط أو الإجهاد بين أعضاء هيئة التدريس .

٢- أسـاليب تكـيفهم مـع هـذه الـضغوط .

وتكون مجتمع الدراسة من (١٦٦) عضو هيئة تدريس مكون من العمداء ،

ورؤســـــــــــاء الأقـــــــــــــسام ، والمدرســـــــــــــين .
استخدمت الإستبانة كأداة للدراسة وتضمنت بيانات ديموجرافية تشمل " العمـر – الجنس – الحالة الاجتماعية – الخلفية الدينية – الولاية – المستوى الأكاديمي "
<u>بعد تحليل الإستبانة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :</u>
١-يعاني أعضاء هيئة التدريس من مشاكل صحية ناتجة عـن الـضغوط أكثرهـا انتشاراً : " ارتفاع ضغط الدم ، الصداع العصبي ، القرح " .
٢-جميع أفراد العينة أعطوا مؤشرا عالي لمفهوم الضغوط .
٣-الطرق الشائعة التي يلجأ إليها أعضاء هئية لتدريس للتقليل مـن الـضغوط أو الإجهاد هي المشاركة في الأنشطة الرياضية .
٤-أن الطلاب يمكن أن يتأثروا بضغوط العمل التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس.
[تتفق الدراستان في: أنهما تهدفان إلى التعرف على مدى إدراك أعـضاء هيئـة التدريس لمفهوم ضغوط العمل . بينما تختلفان في أن الدراسة الحاليـة تـدرس ضغوط العمل الوظيفية والتنظيمية لدى عضوات الهيئات التدريـسية فـي كليـات البنات ، وأساليب مواجهتها باستخدام وسائل التقنية بينما ركزت الدراسة السابقة على معرفة أساليب تكيف أعضاء هيئة التدريس مع ضغوط العمل] .

دراسة جرانت، فريد(١٩٩٥م). بعنوان: الضغوط المهنية بين معلمـي الكليـات .
حيث هدفت الدراسة الي :
١- التعرف علي طبيعة الضيق أو الغم والجانب الايجابي منـه وإسـتراتيجية التعامل معهما .
٢- فحص المتغيرات الشخصية أو الجغرافية والتي تسهم في مفهوم الإجهـاد أو الضغوط.
وتكون مجتمع الدراسة من "٥٠٠" مدرس في كليات : تورونتو – أنتاريو- كندا .
بلغ معدل المشاركة من قبل المعلمين (٢٢٩) معلما.

بعد تحليل الاستبيانات توصلت الدراسة إلي النتائج التالية :

١- ٧٠% من الأساتذة قدروا مستوى الضغوط لديهم كـ(نادرا أو أحيانًا) ٦١%، كمتوسط ٥،٢%، كشديد جدا .

٢- أكثر العوامل المسببة للضغوط كانت المهارات الثقافية للطلاب الجدد ومستوى التمويل المادي وحجم الفصل .

{ تتفق الدراستان في تركيزهما علي مفهوم الضغوط ودراسة الآثار المترتبة عنه ،وتختلفان في مجتمع الدراسة والمتغيرات الديمجرافية والجغرافية}.

<u>خلاصة الدراسات السابقة</u>

يتضح من خلال مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :

١- أن هناك تشابها في مجال الموضوعي فيما يختص " بضغوط العمل".

٢-أن هناك تشابها في الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج الخاصة بالدراسات التي تناولت وموضوع ضغوط العمل .

٣ـ هناك مصادر متعددة لضغوط العمل التي تواجه الأفراد العاملين ، ولكن الدراسة الحالية تختلف عن تلك الدراسات في الجوانب التالية :

أـ تدرس إمكانية توظيف وسائل التقنية في التخفيف من حـدة ضـغوط العمـل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية من وجهـة نظـر عـضوات الهيئـات التدريسية في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة .

ب- التعرف علي أكثر الجوانب التنظيمية تسببا في ضغوط العمل لعضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة.

ج- التعرف علي أكثر الجوانب الوظيفية تسبباً في ضغوط العمل لعضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة .

هـ التطبيق علي جميع أفراد المجتمع الأصلي وهم عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة: [إعداد معلمات المرحلة الابتدائية ، كلية التربية الأقسام الأدبية ، كلية التربية الأقسام العلمية، كلية التربية، الاقتصاد المنزلي] .

الفصل الثالث

- منهج الدراسة .
- مجتمع الدراسة .
- عينة الدراسة .
- أداة الدراسة .
- خطوات تصميم أداة الدراسة .
- الصدق الظاهري لأداة الدراسة .
- ثبات أداة الدراسة .
- الأساليب الإحصائية .

إجراءات الدراسة :

تعتبر إجراءات الدراسة من الركائز المهمة في البحث العلمي، لأنها عنـصر مهم في توجيه البحث وفقاً للأسس العلمية والمنهجية . وفي ضوء هذه الأهميـة اشتمل هذا ؛الفصل على منهجية البحث العلمي حسب طبيعة هذه الدراسة وهـي : منهج الدراسة ، ومجتمع الدراسة ،وعينة الدراسـة،و أداة الدراسـة وخطـوات تصميمها،و إجراءات تطبيق أداة الدراسة ،و الأساليب الإحـصائية المـستخدمة . وفيما يلي عرض لهذه الإجراءات .

منهج الدراسة :

طبيعة هذه الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها ومجتمعها فرضـت علـى الباحثـة استخدام المنهج الوصفي ، وفي إطار هذا المنهج اسـتخدمت الباحثـة " البحـث المسحي " الذي أوضح العساف (١٤١٦هـ ، ص ص ١٩١ - ١٨٩) أنه جزء من المنهج الوصفي ، وسيتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع الدراسـة أو عينة كبيرة منهم وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها .

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمكة المكرمة والبالغ عددهن (٣١٩) عضوه هيئة تدريس في الفصل الدراسـي الأول من العام ١٤٢٤هـ والجدول رقم (٣) يوضح توزيع مجتمع الدراسة على كليات البنات

جدول رقم (٣)

توزيع مجتمع الدراسة على كليات البنات

الكليـــــــات	أفراد مجتمع الدراسة	النسبة
أعداد معلمات المرحلة الابتدائية.	٦٠	١٨,٨١
كلية التربية :الاقتصاد المنزلي.	٥٩	١٨,٥٠
كلية التربية : الأقسام العلمية .	٦٠	١٨,٨١
كلية التربية :الأقسام الأدبية.	١٤٠	٤٣,٨٨
المجموع	٣١٩	%١٠٠

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة ، وقد قامـت الباحثـة بتوزيع الآستبانات عليهم- يدا بيد- حاملة خطابات إلى عميدات الكليات المذكورات سابقا ، وقد بلغ عدد الآستبانات العائدة والصالحة لتحقيق أهداف الدراسة (١٥٠) أي بنسبة ٤٩،٦٦% من المجتمع الأصلي . وقد عدت الباحثة هذا العـدد كافيـا لتحقيق أغراض الدراسة .والجدول التالي يوضـح عـدد الاسـتبيانات الموزعـة والعائدة والصالحة لتحقيق أهداف الدراسة.

جدول رقم (٤)

عدد الاستبيانات الموزعة والعائدة والصالحة لتحقيق أهداف الدراسة:

الكليـات	مجتمع الدراسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات العائدة	الاستبيانات الصالحة	النسبة
معلمات	٦٠	٦٠	٦٠	٤٥	%٣٠
اقتصاد	٥٩	٥٩	٣١	٣٠	%٢٠
العلمية	٦٠	٥٣	٣٣	٣٣	%٢٢
الأدبية	١٤٠	١٢٠	٦٠	٤٢	%٢٨
المجموع	٣١٩	٢٩٢		١٥٠	%١٠٠

وصف مجتمع الدراسة

١} توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنسية:

يوضح الجدول رقم (٥) عدد ونسب أفراد مجتمع الدراسة وفقا لجنسياتهن.

جدول رقم (٥)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للجنسية:

الجنسـية	أفراد مجتمع الدراسة	النسبة المئوية
سعوديات	١١٣	%٧٥,٤
غير سعوديات	٣٧	%٢٤,٦
المجموع	١٥٠	%١٠٠

٢}توزيع مجتمع الدراسة حسب الدرجة العلمية:

يوضح الجدول (٦) عدد ونسب أفراد مجتمع الدراسة وفقًـا لـدرجاتهن العلمية

جدول (٦)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقًا للدرجة العلمية:

الدرجة العلمية	أفراد مجتمع الدراسة	النسبة %
أستـ ـاذ	١٥	%١٠
أستاذ مشارك	١٥	%١٠
أستاذ مساعد	٤٦	%٣٠,٦٦
أستاذ محاضر	٣٩	%٢٦
معيد	٣٥	%٤٢٣,٣
المجموع	١٥٠	%١٠٠

٣}توزيع مجتمع الدراسة بحسب طبيعة العمل الحالي :

يوضح الجدول رقم (٧) عدد ونسب أفراد مجتمع الدراسة وفقًا لطبيعة العمل الحالي الذي يمارسنه في أثناء تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) .

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لطبيعة العمل الحالي :

طبيعة العمل	أفراد مجتمع الدراسة	النسبة المئوية
أكاديمي	١٠٤	٦٩,٣٤
إداري	١٨	١٢
إداري أكاديمي	٢٨	١٨,٦٦
المجموع	١٥٠	%١٠٠

٤}توزيع مجتمع الدراسة بحسب سنوات الخبرة :

يوضح الجدول (٨) عدد ونسب أفراد مجتمع الدراسة وفقًا لسنوات الخبرة.

جدول (٨)

توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أفراد مجتمع الدراسة	النسبة المئوية
أقل من 0 سنوات	٢٤	%١٦
من 0 إلى أقل من ١٠	٤٦	%٣٠,٦٦
من ١٠ إلىأقل من ١٥	٢٢	%١٤,٦٧
أكثر من ١٥ سنة	٥٨	%٣٨,٦٧
المجموع	١٥٠	%١٠٠

0}توزيع مجتمع الدراسة بحسب التخصص :-

يوضح الجدول (٩) عدد ونسب أفراد مجتمع الدراسة وفقًا للاختصاصات

جدول رقم (٩)

توزيع مجتمع الدراسة وفقًا للتخصاصات.

التخصصات	أفراد مجتمع الدراسة	النسبة المئوية
تخصصات تربوية	٥٠	%٣٣,٣٣
تخصصات علمية	٦٥	%٤٣,٣٣
تخصصات أدبية	٣٥	%٢٣,٣٤
المجموع	١٥٠	%١٠٠

أداة الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة استخدمت الباحثة " الاستبانة " كأداة لجمع المعلومـات حول استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل التي يعاني منها عـضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمكة المكرمة. حيث قال عبيدات

وآخرون(١٩٨٨م)."يعتبر الاستبيان أو الاستقصاء أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين " ص ١٢ .

١ـ استخدمت الباحثة استبانه تهدف إلى الكشف عن واقع استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل من قبل عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمكة المكرمة.

٢ـ تكونت الاستبانة من الأجزاء التالية :

الجزء الأول : تناول معلومات عامة عن كيفية الإجابة عن فقرات الاستبانة ودرجات المقياس المستخدم .

أما الجزء الثاني: فتضمن بيانات شخصية عن أفراد عينة الدراسة .

أما الجزء الثالث: فتضمن مصادر ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية التي تواجه عضوات الهيئات التدريسية وتأثير وسائل التقنية عليها وتكونت من (٢٥) فقرة تمثل مسببات ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية، و (٤) فقرات تمثل مصادر معرفة عضوه هيئة التدريس بوسائل التقنية و(٧) فقرات تمثل جهود إدارات كليات البنات لتوفير وسائل التقنية .

<u>خطوات تصميم أداة الدراسة :</u>

<u>أولاً :</u> بعد اختيار موضوع الدراسة اطلعت الباحثة على مجموعة من المراجع والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع وسائل التقنية وضغوط العمل (الإطار النظري والدراسات السابقة) وفي ضوء ذلك وضعت تصوراً مبدئيا لمحاور الدراسة على النحو التالي :

١- مصادر ضغوط العمل التنظيمية.

٢-مصادر ضغوط العمل الوظيفية .

٣-استخدام أعضاء هيئة التدريس للحاسب الآلي وشبكة الإنترنت .

٤-إيجابيات استخدام وسائل التقنية .

٥-جهود إدارات الكليات نحو توفير وسائل التقنية.

ثانياً : عرضت الباحثة هذه المحاور على المشرفة على الدراسة ، وعلى بعـض الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية وأشاروا إلى مجموعة من التعديلات. بعد إجراء التعديلات تم اختصار الإستبانة إلى (٣٨) فقرة، موزعة كما يلي:

المحور الأول: اشتمل على (٦) عبارات تهدف للحصول على معلومـات عامـة من عينة الدراسة .

المحور الثاني: مصادر ضغوط العمل التنظيمية وتأثير وسائل التقنية عليها تكونت من (١٢) فقرة.

المحور الثالث: مصادر ضغوط العمل الوظيفية وتـأثير وسـائل التقنيـة عليهـا وتكونت من (١٣) فقرة .

المحور الرابع: مصادر معرفة عضوات الهيئات التدريسية بوسائل التقنية وتكونت من (٤) فقرات.

المحور الخامس: جهود إدارات كليات البنات نحو توفير وسائل التقنية وتكونت من (٧) فقرات.

ج/ الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبانة) :

للتأكد من صدق الاستبانة قامت الباحثة بعرضها في صورتها الموضحة سابقًا على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى ، وذلك للتأكد مـن ملاءمـة عبارات الإستبانة ووضوحها . وقد استفادت الباحثة من ملاحظاتهم وآرائهم .

هـ – ثبات الأداة (الاستبانة) :

للتأكد من ثبات الاستبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونـة مـن (٦٠) عضو هيئة تدريس من مجتمع الدراسة،وبعد استرجاعها وتفريغها بواسطة أوراق التحليل الخاصة بالحاسب الآلي في جامعة أم القرى بهدف حـساب معـدل ثبـات وارتباط عبارات الإستبانة (تحليل الارتباط)وبلغ معدل معامل الثبات(٠،٩٦٨١٥) ككل . وهي تعتبر نسبة جيدة لأغراض الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وباستشارة بعض الأساتذة المتخصصين في الإحصاء، تم تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة ، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (s.p.s.s) المتوافرة بالحاسب الآلي بجامعة أم القرى بمكة ، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

١- التكرارات والنسب المئوية : كمعطيات لإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

٢- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لحساب القيمة ولترتيب درجات الضغوط التي يعطيها أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات الاستبانة .

٣- اختبار شيفيه cheff وذلك لمعرفة اتجاه الفروق داخل فئات كل متغير من متغيرات الدراسة .

٤- اختبار (ت) لحساب الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنسية .

٥- تحليل التباين الأحادي.

الفصل الرابع

تحليـ ـل ومناقشة نتائج الدراسة

- أولاً: الجوانب التنظيمية
- ثانياً: الجوانب الوظيفية

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

بعد استخراج البيانات من الحاسب الآلي بناء علـى الأسـاليب الإحـصائية الموضحة في الفصل الثالث . أجابت الباحثة على تـساؤلات الدراسـة باسـتخدام القاعدة التالية لتحليل النتائج وتفسيرها :

١. تقع كل العبارات مابين ١ ـ ٣ .

٢. المدي : ٣-١=٢

٣. يقسم المدى علي: ٣÷٢= ٦٦,.

٤. إذا كان المتوسط الحسابي من(٣) الـي (٢,٣٤) تكـون درجـة التعـرض لضغوط العمل عالية.

٥. إذا كان المتوسط الحسابي من(٢,٣٤) الي (١,٦٧) تكون درجة التعـرض لضغوط العمل متوسطة.

٦. إذا كان المتوسط الحسابي أقل من(١,٦٧) تكون درجة التعرض لـضغوط العمل ضعيفة .

٧. تنطبق القاعدة السابقة علي درجة تأثير اسـتخدام وسـائل التقنيـة علـي مسببات ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية .

٨. تنطبق القاعدة السابقة علي درجة اهتمام إدارات كليـات البنـات بتـوفير وسائل التقنية.

إجابة السؤال الأول:

ما أبرز الضغوط التنظيمية التي تعاني منها عضوات هيئة التـدريس فـي كليـات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن ؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الباحثة المتوسـطات الحـسابية والانحرافـات المعيارية ودرجة التعرض لضغوط العمل لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة علي كل فقرة من فقرات هذا الجانب، ثم قامت الباحثة بترتيب هذه الفقرات تنازلياً بحـسب المتوسط الحسابي لكل فقرة ، وفي حالة تساوي المتوسطات الحسابية لأكثر من

فقرة تم ترتيبها بحسب الانحراف المعياري _ الأكثر انحرافا ثم الأقل _ كما هو موضح في الجدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠)

ضغوط العمل التي تواجه أفراد مجتمع الدراسة الناتجة عن الجوانب التنظيمية مرتبة تنازليا .

س	مسببات ضغوط العمل التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الضغط
١	الإصرار على التمسك بالروتين في الإجراءات الإدارية	٢,٥٧	٠,٦٦	عالية
٢	محدودية الموارد والإمكانيات البشرية والمادية.	٢,٥٢	٠,٦٦	عالية
٣	النهج المركزي في الهيكل التنظيمي .	٢,٤٨	٠,٦٠	عالية
٤	الأنماط القيادية والإدارية التقليدية.	٢,٤٧	٠,٦٦	عالية
٥	زيادة الوقت والجهد اللازمين لإنهاء المعاملات.	٢,٤٤	٠,٧٢	عالية
٦	الافتقار إلى فرص توحيد وتنسيق الجهود.	٢,٣٧	٠,٧٥	عالية
٧	عدم مشاركة عضوه هيئة التدريس في اتخاذ القرار المؤثر في عملها.	٢,٣٢	٠,٧٧	متوسطة
٨	عدم مشاركة عضوه هيئة التدريس في التخطيط داخل الكلية	٢,٣٠	٠,٧٤	متوسطة
٩	كثرة القيود الرسمية في الهيكل التنظيمي.	٢,٢٧	٠,٧٨	متوسطة
١٠	نقص المعلومات عن واللوائح التي تخص عضوه هيئة التدريس	٢,٢٦	٠,٧٥	متوسطة
١١	عدم وضوح الدور الوظيفي	٢,٢٠	٠,٧٩	متوسطة

	لبعض الكوادر البشرية.			
١٢	عدم وجود أساليب عمل مرنة في الأوقات الرسمية للعمل .	٢,١٨	٠,٧٦	متوسطة
١٣	عدم وجود نظام اتصال فعال بين الإدارة وعضوه هيئة التدريس .	١,٩٣	٠,٧٩	متوسطة
	المتوسط العام لجميع العبارات	٢،٤٩		

١- يتضح من الجدول السابق أن مسببات ضغوط العمل التنظيمية من وجهـة نظر أفراد مجتمع الدراسة كانت بدرجة متوسطة.

٢- بلغ المتوسط الحسابي لكافة العبارات في هذا البعد (٢,٤٩) وهذا يعنـي أن مستوى تأثير مسببات ضغوط العمل التنظيمية الموضحة على أفراد مجتمـع بدرجة عالية.

٣- فيما يلي ستستعرض الباحثة بالتحليل العبارات التي تُشكل ضغطًا كبيرا على أفراد مجتمع الدراسة ثم الأقل ضغطاً ، وذلك حسب بروزها علي النحو التالي:ـ

أ) الإصرار على التمسك بالروتين في الإجراءات الإدارية وجمـود القـوانين " العبارة رقم(١) يشكل أكبر الضغوط التي يعاني منها أفراد مجتمع الدراسة ، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٥٧) وهذا يعني أنه من أخطر المعوقات التنظيميـة في كليات البنات بمكة المكرمة ، حيث تكثر الشكوى من الأنظمة الإدارية وتمسك بعض المسئولات بتطبيق الأنظمة والتعليمات بصورة مشددة .

ب) تُشكل " محدودية الموارد والإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة في الكليات " العبارة رقم (٢) ضغطًا تنظيميا ، حيث بلغ متوسـطها الحـسابي (٢,٥٢) ، وتشير هذه النتيجة إلى وجود أزمة في كلية البنات بـين الإمكانـات والمـوارد المادية والبشرية المتاحة في الكليات وبين الطموحات التي تعقدها بعض عضوات الهيئات التدريسية.

ج) تُشكل " المركزية في الهيكل التنظيمي " العبارة رقم (٣) ضغطاً تنظيمياً على أفراد مجتمع الدراسة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٤٨) ويستدل من ذلك

أن أعضاء هيئة التدريس يتأثرون بالمركزية الإدارية وعدم تفويض الـصلاحيات للأقسام. وكذلك يتأثر أعضاء هيئة التدريس من عـدم فـتح بـاب الاقتراحـات كأسلوب من الأساليب الإدارية وذلك للاستفادة من علم وخبـرة أعـضاء هيئـة التدريس.

د) تعتبر " الأنماط القيادية والإدارية التقليدية داخل الكلية " العبارة رقم (٤) من مسببات ضغوط العمل التنظيمية لإفراد مجتمع الدراسـة حيـث بلـغ متوسـطها الحسابي (٢,٤٧) ،ورأت الباحثة أن هذه النتيجة تستوجب إعادة النظـر فـي طريقة اختيار القيادات في كليات البنات بمكة المكرمة .

هـ)تعتبر " عدم مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرار المؤثر في عملـه" العبارة رقم (٧) من مسببات ضغوط العمل التنظيمية لإفراد مجتمع الدراسة ،حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢،٣٢).

و) " عدم مشاركة عضوه هيئة التدريس في التخطـيط داخـل الكليـة" العبـارة رقم(١١)من مسببات ضغوط العمل التنظيمية لإفراد مجتمع الدراسة ، حيث بلـغ متوسطها الحسابي (٢،٣٠) .

ز) " كثرة القيود الرسمية في الهيكل التنظيمي" العبارة رقـم (٤) مـن مـسببات ضغوط العمل التنظيمية لإفراد مجتمع الدراسة ، حيث بلـغ متوسـطها الحـسابي (٢،٢٧).

ح) يعتبر" عدم وجود نظام اتصال فعال بين الإدارة وعضو هيئة التدريس " العبارة رقم (١٣) من مسببات ضغوط العمل لإفراد مجتمع الدراسة حيث بلغ متوسـطها الحسابي (١،٩٣).

ط)يلي العبارات السابقة في ترتيب المتوسطات الحسابية كما هـو موضـح فـي الجدول رقم ١٠ العبارات التي حيث شكلت ضغطًا تنظيميا علي عـضوات هيئـة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة بدرجة عالية فأقل .

السؤال الثاني:

<u>ما أبرز الضغوط الوظيفية التي تعاني منها عضوات هيئة التـدريس فـي كليـات البنات بمكة المكرمة مـن حيـث الجوانـب الوظيفيـة مـن وجهـة نظـرهن ؟</u>

للإجابة علي هذا السؤال استخرجت الباحثة المتوسطات الحـسابية والانحرافـات المعيارية ودرجة التعرض لضغوط العمل لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة علي كل فقرة من فقرات هذا الجانب ، ثم قامت الباحثة بترتيب هذه الفقرات تنازليا بحسب المتوسطات الحسابية لكل فقرة ،وفي حالة تساوي المتوسطات الحسابية لأكثر من فقرة تم ترتيبها بحسب الانحراف المعياري – الأكثر انحراف ثم الأقل. كمـا هـو موضح في الجدول رقم (١١).

في الجدول رقم (١١)

ضغوط العمل التي تواجه أفراد مجتمع الدراسة والناتجة عن الجوانب الوظيفية مرتبة تنازليا.

س	مسببات ضغوط العمل الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الضغوط
١	الافتقار إلى فرص الترقي والتطور المهني .	٢,٤١	٠,٦٧	عالية
٢	زيادة عبء العمل اليـومي علـي عضوه هيئة التدريس.	٢,٣٣	٠,٦٦	متوسطة
٣	عدم إتاحة الفرصة أمـام عـضوه هيئة التدريس للمشاركة في تطوير المناهج الدراسية .	٢,٣٠	٠,٧٥	متوسطة
٤	عدم وجود معايير واضحة لتقـويم نـواحي نـشاط عـضوه هيئـة التدريس.	٢,٢٧	,٧٥	متوسطة
٥	افتقار مكتبة الكلية إلـى المراجـع والدوريات العلمية والأبحاث العلمية	٢,٢٣	,٧٧	متوسطة
٦	عدم تبادل الأفكار والمقترحات بين عضوات هيئة التدريس .	٢,١٤	,٧٤	متوسطة

٧	عدم تشجيع عضو هيئة التـدريس علي تطوير كفاءته التدريسية .	٢,١٤	,٧٤	متوسطة
٨	قلة مشاركة عضو هيئة التـدريس في الندوات والمؤتمرات الخارجية.	٢,١١	,٨١	متوسطة
٩	عدم إتاحة الفرصة لعـضو هيئـة التدريس لنشر أبحاثة .	٢,٠٧	,٨٨	متوسطة
١٠	عدم فتح المجـال للتعـرف علـي التيارات الفكرية.	١,٩٢	,٧٣	متوسطة
١١	قلة مشاركة عضو هيئة التـدريس في الندوات والمؤتمرات الداخلية.	١,٩١	,٨٢	متوسطة
١٢	المشاركة في الأنشطة الاجتماعية .	١,٨٦	,٨٠	متوسطة
	المتوسط الحسابي لجميع العبارات.	٢,١٤		متوسطة

<u>نستطيع أن نستنتج من الجدول السابق ما يلي :</u>

١) يتضح من الجدول أن ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب الوظيفية أقل تـأثيراً علـي أفـراد مجتمـع الدراسـة ، حيـث بلـغ أعلـي متوسـط حـسابي للعبارات(٢,٤١)لعبارة ، وكان أقل متوسط حسابي للعبارات.

٢) بلغ المتوسط الحسابي لكافة العبارات في هذا البعد (٢,١٤) وهـذا يعنـي أن مستوي تأثير مسببات ضغوط العمل الوظيفية علي أفراد مجتمـع الدراسـة كـان بدرجة متوسطة .

٣) فيما يلي ستستعرض الباحثة العبارات الأكثر ضغطا فلأقل ضغطاً علـى أفـراد مجتمع الدراسة علي النحو التالي :

أ) فيما يشكل " الافتقار إلى التطوير والنمو المهني " العبارات رقم (١٧) أكبـر ضغطًا وظيفيا يواجه أفراد مجتمع الدراسة ، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٤١) وهذه العبارة هي العبارة الوحيدة التي حصلت على أعلي متوسط حسابي ، ممـا يعني وجود حاجة ماسة إلى فسح المجال أمامهم وإعطائهم فرص أكثر للتطـوير المهني .

ب) تُشكل " كثرة عبء العمل اليومي " العبارة رقم (١٦) ضغطا وظيفيـا علـى أفراد مجتمع الدراسة ، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٢,٣٣) . وهذا يـدل علـى تحمل أفراد مجتمع الدراسة لمهام ومسؤوليات فوق طاقتهم.

ج) يعتبر " عدم إتاحة الفرصة أمام عضوه هيئة التدريس للمشاركة فـي تطـوير المناهج الدراسية " العبارة رقم (٢٤) ضغطًا وظيفيـا ،حيـث بلـغ متوسـطها الحسابي (٢,٣٠) ويستدل من ذلك علي عدم مشاركة عضو هيئة التدريس فـي تطوير المناهج بشكل فعال بالرغم من تحمله عبء تدريسها فبوسع عضو هيئـة التدريس الكفء وضع المناهج المتطورة والسليمة وتدريـسها لـضمان خـريج متميز.

د) يشكل " عدم استخدام معايير موضوعية محددة لتقـويم أداء عـضوه هيئـة التدريس " العبارة رقم (١٦) ضغطًا وظيفيا على أفراد مجتمع الدراسة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٢٧) هذه النتيجة توافق ماجـات بـه "دراسـة بـاروم ١٤١٧هـ" من عدم وجود معايير واضحة ومتفق عليها لتقـويم جميـع نـواحي نشاط عضو هيئة التدريس، كما أن الثقل النسبي لكل نشاط في التقويم الإجمـالي غير متفق عليه" .

هـ) يشكل " افتقار مكتبة الكلية إلى المراجع والدوريات والأبحاث العلميـة فـي مجال التخصص والمعارف الأخرى" العبارة رقم (٢٠) ضغطًا وظيفيا أفراد مجتمع الدراسة ، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٢٣) . وهذه النتيجة تتفـق مـع مـا جاءت به دراسة الفضل (١٤٠٥هـ،ص١٠٣)" من المشكلات الأستاذ الجامعي في كليات التربية افتقار المكتبات للتجديد الذي يخدم الأستاذ في مجال تخصصه ، وما يعود عليه بالفائدة عند تدريسه للطلاب، أو قيامه بالبحوث والدراسات، أو محاولة تطوير معلوماته للحصول علي ماجد في مجال تخصصه".

و) يعتبر "عدم تبادل الأفكار والمقترحات بين عضوات هيئة التدريس" العبارة رقم (١٤) من مسببات ضغوط العمل لإفراد مجتمع الدراسة ، حيـث بلـغ متوسـطها الحسابي (٢،١٤).

ز) يشكل " عدم فتح المجال أمام عضوه هيئة التدريس للتعرف علـي التيـارات الفكرية " العبارة رقم (١٠) من مسببات ضغوط العمل لإفراد مجتمع الدراسة.

ح) تلي العبارات السابقة في ترتيب المتوسطات الحسابية التي شـكلت ضـغطًا وظيفيا علي أفراد مجتمع الدراسة بدرجة متوسطة فأقل.

إجابة السؤال الثالث:

أي الجوانب التنظيمية أو الوظيفية يشكل ضغوطاً أكثر علي عضوات هيئةالتدريس في كليان البنات بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن؟

للإجابة عن هذا السؤال أُستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافـات المعياريـة لمجموع لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة علي عبارات كل جانب من الجوانب ثـم تم ترتيبها تنازليا حسب المتوسط الحسابي لعبارات كل جانب كما هو موضح فـي الجدول رقم(١٢).

الجدول رقم (١٢)

جوانب ضغوط العمل التي يعاني أفراد مجتمع الدراسة مرتبة تنازليا

الجوانب	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الدرجـــة
الجوانب التنظيمية	١٣	٢،٤٩	عاليـــة
الجوانب الوظيفية	١٢	٢،١٤	متوسطة

يتضح من الجدول السابق مايلي:

١) أن ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة تتراوح في حـدتها مـن (٢,٤٩) إلـي (٢,١٤).وبحـسب المقياس المستخدم لتحليل نتائج الدراسة ، يتضح أن الجوانب التنظيميـة تـسبب ضغوط العمل لعضوات هيئة التدريس بدرجة عاليـة ، بينمـا تـسبب الجوانـب الوظيفية ضغوط العمل لعضوات هيئة التدريس بدرجة متوسطة .

السؤال الرابع :

ما درجة تأثير استخدم وسائل التقنية على مسببات ضغوط العمـل الناتجـة عـن الجوانب التنظيمية والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس ؟

افترضت الدراسة أن وسائل التقنية تؤثر إيجابيا على ضـغوط العمـل ، بحيـث تساعد على التغلب عليها أو التخفيف من حدتها ، لهذا سوف تستعرض الباحثـة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التأثير الإيجابي لوسائل التقنية على مسببات ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية من وجهة أفراد مجتمع الدراسة.

أولا: الجوانب التنظيمية :

الجدول رقم (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التأثير الإيجابي لوسائل التقنية في مسببات ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية لاستجابات أفراد مجتمـع الدراسة.

س	العبـــــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التأثير
١	تزويد عضوه هيئة التدريس بالمعلومـات الدقيقـة عـن اللوائح والأنظمـة جديـدة تـستطيع التفاعـل مـع المتغيرات المستمرة .	٢,٧٦	٠,٥٨	عالية
٢	الاستغناء عـن الإجـراءات الرسـمية والأوامـر والتعليمات.	٢,٧٣	٠,٥٩	عالية
٣	توفير الفرص أمام عـضوه هيئة التدريس للمشاركة في اتخاذ القرارات ذات التـأثير في عمله.	٢,٧٢	٠,٥١	عالية
٤	تقليص ملامح البيروقراطية وسلسة القيود الرسمية فـي الهيكل التنظيمي .	٢،٦٩	٠,٥٧	عالية
٥	تسهيل الإجراءات الإداريـة وتوفير وقت وجهد عـضوه	٢,٦٩	٠,٥٧	عالية

	هيئة التدريس.			
٦	تطـوير عمليـة التنـسيق وتوحيد الجهود بين الأقسام والإفراد داخل الكلية.	٢,٦٨	٠,٥٦	عالية
٧	استخدام أساليب عمل مرنـة فـي الأوقـات الرسـمية وحـصول عـضوه هيئـة التدريس على الخدمات التي يحتاجها دون قيود .	٢,٦٧	٠,٦٠	عالية
٨	تفعيل نظام الاتصالات بـين إدارة الكلية وأعضاء هيئـة التدريس.	٢,٦٢	٠,٦٠	عالية
٩	تعزيز المـشاركة الواسـعة لعضوه هيئة التـدريس فـي اتخاذ القرارات فـي مجـال التخطـيط والتنظـيم داخـل الكلية .	٢,٦١	٠,٦٠	عالية
١٠	توفير المـوارد والإمكانـات المادية والبـشرية فـي أي وقت وأي مكان داخل الكلية.	٢,٥٥	٠,٧٠	عالية
١١	التأكيد علي النهج اللامركزية في الهيكل التنظيمي للكلية.	٢,٥٢	٠,٧٠	عالية
١٢	تغيير الأنماط القياديـة إلـي أنماط جديدة تستطيع التفاعل مع المتغيرات المستمرة .	٢,٤٦	٠,٦٠	عالية
١٣	تحـسين كفـاءة ومـستوى الكوادر البشرية .	٢,٤٦	٠,٥١	عالية
	المتوسط الحـسابي لجميـع العبارات	٢,٦٢		عالية

نستطيع أن نستنتج من الجدول السابق ما يلي :

١)يرى أفراد مجتمع الدراسة أن وسائل التقنية تؤثر إيجابيا في مسببات ضـغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحـسابي لجميع فقرات هذا الجانب (٢,٦٢)، ويعتبر هذا المتوسط عالٍ جدا بحسب المقياس المستخدم في الدراسة .

٢)بلغ أعلي متوسط حسابي لهذا الجانب "٢,٧٦" لعبارة " تزويد عـضوه هيئـة التدريس بالمعلومات الدقيقة" وبلغ أقل متوسط حسابي لهذا الجانب "٢,٤٦" لعبارة " تغيير الأنماط القيادية" وهذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة أعطوا جميع فقـرات هذا الجانب إجابات عالية ، بحسب المقياس المستخدم في الدراسة .

٣)من أكثر الجوانب التنظيمية تأثرا بوسائل التقنية من وجهة نظر أفراد مجتمـع الدراسة ما يلي :

- **تزويد عضوه هيئة التدريس بالمعلومات الدقيقة عن اللـوائح والأنظمـة بيسر وسهولة. العبارة رقم (١) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٧٦).**
- **الاستغناء عن الإجراءات الرسمية والأوامر والتعليمات.العبارة رقـم (٢) حيث بلغ متوسطها الحسابي(٢،٧٢).**
- **تسهيل الإجراءات الإدارية وتوفير وقت وجهد عضوه هيئـة التـدريس . العبارة رقم (٥) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٦٩).**
- **تعزيز مشاركة عضوه هيئة التدريس في اتخاذ القرارات في مجال التخطيط والتنظيم داخل الكلية. العبارة رقم (٩) حيث بلـغ متوسـطها الحـسابي (٢،٦١)**
- **التأكيد علي النهج اللامركزية فـي الهيكـل التنظيمـي للكليـة، العبـارة رقم(١١). حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢،٥٢).**
- **تحسين كفاءة ومستوى الكوادر البشرية. العبارة رقم (١٣) حيـث بلـغ متوسطها الحسابي (٢،٤٦).**

٤.يلي العبارات السابقة في ترتيب المتوسطات الحسابية العبارات التي كان تـأثير وسائل التقنية عليها بدرجة متوسطة فأقل.

ثانيا: الجوانب الوظيفية :

الجدول رقم (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التأثير الإيجابي لوسائل التقنية علي مسببات ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب الوظيفية.

س	العبـــــــــــــــــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التأثير
١	تخفيف عبء العمـل الكمـي والنـوعي الملقي علي كاهل عضوه هيئة التدريس.	٢,٧٦	٠,٥٦	عالية
٢	تعزيز تبادل الأفكـار والاقتراحـات فـي الاتجـاهين مـن الإدارة لعـضوه هيئـة التدريس وبالعكس.	٢,٧٢	٠,٥٨	عالية
٣	إتاحة الفرصة أمام عضوه هيئة التدريس للمـشاركة فـي المـؤتمرات والنـدوات الخارجية.	٢,٦٣	٠,٦٥	عالية
٤	إتاحة الفرصة أمام عضوه هيئة التدريس للمـشاركة فـي المـؤتمرات والنـدوات الداخلية	٢,٦٣	٠,٦١	عالية
٥	فتح قنوات الاتصال للتعرف علي التيارات الفكرية والبحثية في مجال التخصص.	٢,٦٢	٠,٦٠	عالية
٦	إتاحة فرص التطوير المهنـي لعـضوات التدريس .	٢,٥٨	٠,٦٦	عالية
٧	فتح المجال أمام عضوه هيئة التـدريس لتنمية وتطوير كفاءتها التدريسية.	٢,٥٦	٠,٥٨	عالية
٨	تفعيل مشاركة عضوه هيئة التدريس في إعداد وتطوير المناهج الدراسية.	٢,٥٥	٠,٦٨	عالية

٩	تعزيز مشاركة عضوه هيئة التدريس في الأنشطة الثقافية والاجتماعية، وتحسين قضايا المجتمع.	٢,٥٣	٠,٦٤	عالية
١٠	إيجاد معايير واضحة لتقويم جميع نواحي نشاط عضوه هيئة التدريس.	٢,٣٩	٠,٧٢	عالية
١١	تحديث وتطوير مكتبة الكلية وتزويدها بالمراجع والأبحاث والدوريات العلمية الحديثة بشكل منتظم.	٢,٢٣	٠,٧٧	متوسطة
١٣	فتح مجال أوسع لعضوه هيئة التدريس لنشر أبحاثها ودراستها العلمية.	٢,٠٧	٠,٨٨	متوسطة
	المتوسط الحسابي لجميع العبارات	٢،٦١		عالية

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

١) يرى أفراد مجتمع الدراسة أن وسائل التقنية تؤثر إيجابياً في مسببات ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب الوظيفية بدرجة عالية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا الجانب (٢,٦١) بحسب المقياس المستخدم في الدراسة .

٢) بلغ أعلي متوسط حسابي لهذا الجانب "٢,٧٦" لعبارة "تخفيف عبء العمل الكمي والنوعي" وبلغ أقل متوسط لهذا الجانب "٢,٣٩" لعبارة" إيجاد معايير واضحة لتقويم جميع نواحي نشاط عضوه هيئة التدريس".

٣) أن من أكثر الجوانب الوظيفية تأثرا بوسائل التقنية من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة ما يلي :

- أن وسائل التقنية تساعد علي تخفيف عبء العمل اليومي الكمي والنوعي الملقى علي كاهل عضوه هيئة التدريس . العبارة رقم (١) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٧٦).

- أن وسائل التقنية تعزز تبادل الأفكار والاقتراحات في الاتجاهين من إدارة الكلية لعضو هيئة التدريس وبالعكس. العبارة رقم (٢) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٧٢).
- أن وسائل التقنية تُتيح الفرصة أمام عضوه هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات والندوات الخارجية . العبارة رقم (٣) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٦٣).
- أن وسائل التقنية تفتح المجال أمام عضوه هيئة التدريس لتنمية وتطوير كفاءتها التدريسية . العبارة رقم (٧) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢،٥٦).
- أن وسائل تساعد علي إيجاد معايير واضحة لتقويم جميع نواحي نشاط عضوه هيئة التدريس. العبارة رقم(١٠) حيث بلغ متوسطها الحسابي(٢،٣٩).
- أن وسائل التقنية تفتح مجال أوسع لعضوه هيئة التدريس لنشر أبحاثها ودراستها العلمية. العبارة رقم(١٣) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢،٠٧).
- يلي العبارات السابقة في ترتيب المتوسطات الحسابية العبارات التي كان تأثير وسائل التقنية عليها بدرجة متوسطة فأقل.

وكخلاصة لإجابة السؤال الرابع:

يتضح من الجد وليين رقم (١٣) الخاص بتأثير استخدام وسائل التقنية في مسببات ضغوط العمل التنظيمية ورقم (١٤) الخاص بتأثير استخدام وسائل التقنية في مسببات ضغوط العمل الوظيفية ، أن كلاهما له تأثير إيجابي ومتماثل تقريباً ، حيث بلغ المتوسط الحسابي للجوانب التنظيمية (٢,٦٢) وللجوانب الوظيفية (٢,٦١).

السؤال الخامس :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل تعزى إلى متغير الجنسية – الدرجة العلمية – طبيعة العمل الحالي ـ الكلية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل تحليـل التبـاين الأحـادي ، واختبـار (SCHEFFE) لمعرفة مستوى دلالة الفروق الإحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة.

أولاً: متغير الجنسية:

سعوديات / غير سعوديات

الجدول رقم (١٥)

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الجنسية على استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية .

مـــصدر التباين	عدد أفراد العينة	م	ع	قيمة"ت"	درجـــة الحرية	مستوي الدلالة
سعوديات	١٥٠	١,٢٣	,٤٢	,١١٤	١٤٥	,٩٠٩
غير سعوديات						

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الجنـسية أن قيمـة الإحـصائية(ت) (١١٤،)عند مستوى الدلالة (٠,٩٠٩) ويدل ذلك إلى عدم وجـود فـروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنسية.

ثانيا: متغير الدرجة العلمية:ـ

أستاذ/ أستاذ مشارك/ أستاذ مساعد/ أستاذ محاضر/ معيد.

الجدول رقم (١٦)

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الدرجة العلمية علي استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية .

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
*بين المجموعات	٥٢,٠٢٧	٤	١٣,٠٠٧	١٣,٦٨٨	,٠٠٠
* داخل المجموعات	١٣٣,٠٥٣	١٤٠	,٩٥٠		
* المجموع	١٨٥,٠٦٢	١٤٤			

أشارت نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الدرجة العلمية أن القيمة الإحصائية (ف) بلغت (١٣,٦٨٨) ، عند مستوى الدلالة (,٠٠٠) ، ويشير ذلك إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة حول استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل تعزى لمتغيرات الدرجة العلمية ، وعند تطبيق اختبار شيفيه اتضح أن الفروق كانت على النحو التالي

جدول رقم (١٧)

الفروق بين فئات متغير الدرجة العلمية:

س	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أستاذ	١,٦٨	,٣١
٢	أستاذ مشارك	١,٠٦	,٣١
٣	أستاذ مساعد	١,٥٦	,٢٣
٤	أستاذ محاضر	١,١٤	,٢٣
٥	معيد	١,١٤	,٢٣

يبين الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجات العلمية التالية:

١- الدرجة العلمية ((أستاذ)) حيث بلغ متوسطها الحسابي (١,٦٨) .

٢-الدرجة العلمية ((أستاذ مساعد)) حيث بلغ متوسطها الحسابي (١,٥٦).
٣-بينما تساوت الدرجتان العلميتان ((أستاذ محاضر ومعيد)) حيث بلغ متوسطها الحسابي((١,١٤)) .

ثالثاً:. تبعاً لمتغير طبيعة العمل :ـ

أكاديمي / إداري/ إداري أكاديمي.

الجدول رقم(١٨)

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير طبيعة العمل الحالي علي استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية.

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة"ف"	مستوى الدلالة
* بين المجموعات	٢,٣٥٨	٢	١,١٧٩	,٩١١	,٤٠٥
* داخل المجموعات	١٦٨,٣١٩	١٣٠	١,٢٩٥		
* المجموع	١٧٠,٦٧٧	١٣٢			

أشارت نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير طبيعة العمل الحالي أن القيمة الإحصائية (ف) بلغت (,٩١١) عند مستوى الدلالة (٠٠,٤٠٥) ويدل ذلك علي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل تعزى لمتغير طبيعة العمل.

رابعاً . تبعاً لمتغير الكلية:

إعداد معلمات / الاقتصاد المنزلي/ الأقسام الأدبية / الأقسام العلمية

الجدول رقم(١٩)

تحليل التباين الأحادي لأثر الكلية علي استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية .

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
*بين المجموعات	١٨,٣٧٨	٤	٤,٥٩٧	٣,٨٠١	,٠٠٦
* داخل المجموعات	١٥٧,٢١٣	١٣٠	١,٢٠٩		
*المجموع	١٧٥,٦٠٠	١٣٤			

أشارت نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الكلية أن القيمة الإحصائية (ف) بلغت (٤,٦١٨) عند مستوى الدلالة (,٠٠٤) ويدل ذلك علـى فـروق ذات دلالـة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة حول استخدام وسائل التقنيـة فـي مواجهـة ضغوط العمل تعزى لمتغير الكلية .

وعند تطبيق اختبار شيفيه ظهرت النتائج التالية:

الجدول (٢٠)

س	الكلية	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
١	كلية إعداد معلمات	١,١٤	,٨٠
٢	كلية الاقتصاد المنزلي	١,١٣	,٨٠
٣	كلية التربية الأقسام الأدبية	١,٠٠	,٢٩
٤	كلية التربية الأقسام العلمية	١,٠٠	,٢٩

يبين الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كليات البنات علي النحـو التالي :

١ـ كلية إعداد معلمات المرحلة الابتدائية حيث بلغ متوسطها الحسابي (١،١٤).

٢ـ كلية الاقتصاد المنزلي حيث بلغ متوسطها الحسابي (١،١٣).

٣ـ بينما تساوت كلية التربية الأقسام الأدبية وكلية التربيـة الأقـسام العلميـة حيـث بلـغ متوسطهما الحسابي (١،٠٠).١٠٨

السؤال السادس :

مامصدر معرفة عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة بوسائل التقنية من وجهة نظرهن؟

للإجابة على هذا السؤال استخرجت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المعرفة لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة . كما هو موضح في الجدول رقم (٢١) على النحو التالي :.

الجدول رقم (٢١)

المصدر	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المعرفة
الممارسة والخبرة	١	٢,٦٣	,٦٤	عالية
القراءة	٢	٢,٦٠	,٦٢	عالية
الدراسة الأكاديمية	٣	٢,٣٥	,٧٧	عالية
الدورات التدريبية	٤	٢,٠٤	,٨٣	متوسطة

يوضح الجدول السابق مصادر معرفة أ فراد مجتمع الدراسة بوسائل التقنية مرتبة بحسب متوسطها الحسابي . ونلاحظ من خلال الجدول ما يلي :

١_ أن الممارسة والخبرة كمصدر من مصادر المعرفة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وهذا يعنى أنها أكثر المصادر معرفة لدى أفراد مجتمع الدراسة .

٢_ تليها القراءات والجهود الذاتية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٠) .

٣_ بينما جاءت الدراسة الأكاديمية في المرتبة الثالثة بمتوسط الحسابي (٢،٣٥).

٤_ وفي المرتبة الرابعة الدورات التدريبية بمتوسط حسابي (٢,٠٤) .

_٥)نستطيع أن نستنتج من الجدول السابق ما يلي :

- **أن هناك قصورا في معرفة أفراد مجتمع الدراسة بوسائل التقنية وذلك من خلال تحليل استجاباتهن ، فعلى عضو هيئة التدريس أن يكون مواكباً**

- **للتطورات المتلاحقة وهذه مسؤولية تقع على عاتق عضو هيئة التـدريس وعلى من يتولى تأهيل وإعداد أعضاء هيئة التدريس .**
- **عدم وجود اهتمام كافٍ من قبل أعضاء هيئة التدريس للالتحاق بالدورات التدريبية ، بالرغم من أنها أصبحت متوفرة وفي متناول الجميع ويستطيع أى فرد الالتحاق بهذه الدورات في أي وقت يشاء .**

السؤال السابع :

ما درجة اهتمام إدارات كليات البنات بتوفر وسائل التقنية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس ؟

لغرض الإجابة على هـذا الـسؤال تـم اسـتخراج المتوسـطات الحـسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاهتمام لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة ، كما هو موضح في الجدول رقم (٢٢) .

الجدول رقم (٢٢)

جهود إدارات كليات البنات نحو توفير وسائل التقنية:

س	العبـــــــــــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهتمام
١	تهتم إدارة الكلية بإيجاد وسـائل تقنيـة تـساعد عضوات هيئة التدريس على أداء عملهم.	١,٦٩	,٧٥	متوسطة
٢	تحرص إدارة الكلية على تجهيز مبنى الكلية بأحدث وسائل التقنية.	١,٦٦	,٧٤	ضعيفة
٣	تحرص إدارة الكلية على التحاق عـضوات هيئـة التدريس ببرامج تدريبية تنمـي مقـدراتهم علـى استخدام وسائل التقنية.	١,٦٠	,٦٨	ضعيفة
٤	تسعى إدارة الكلية إلى توفير كوادر بشرية مؤهلة تتولى تقديم العون عضوات هيئة التـدريس فيمـا يختص باستخدام وسائل التقنية.	١,٥٧	,٦٨	ضعيفة
٥	تخصص إدارة الكلية بند فـي ميزانيتهـا لتـوفير وسائل التقنية.	١,٥٦	,٧٠	ضعيفة

٦	تتوافر في الكليـةغرف مخصصةلعـضوات هيئـة التدريس لاستخدام وسائل التقنية .	١,٥٥	,٦٨	ضعيفة
٧	تسهل إدارة الكلية انضمام عضوات هيئة التدريس إلى الجمعيـات والمجـلات العلميـة ذات العلاقـة بالتخصص .	١,٣٩	,٦٦	ضعيفة
	المتوسط العام	١,٤٠		ضعيفة

يتضح من الجدول السابق والمكون من (٧) سبعة فقرات ما يلي:

١- بلغ المتوسط الحسابي لجميع العبارات (١,٤٠) وهذه النتيجة تشير إلى أن جهود إدارات كليات البنات بمكة المكرمة لتوفير وسـائل التقنيـة التـي تـساعد عضوات هيئة التدريس على أداء عملهم والنهـوض بمـستوى كليـات البنـات وملاحقة التطورات ، جاءت هذه الجهود بدرجة ضعيفة وفقًـا لاسـتجابات أفـراد مجتمع الدراسة، حيث كان أعلي متوسط حسابي(١،٦٩) لعبارة"تهتم إدارة الكليـة بإيجاد وسائل التقنية تساعد عضوات هيئة التدريس علي أداء عملهم; بينما بلـغ أقل متوسط حسابي (١،٣٩) لعبارة"تسهل إدارة الكلية انـضمام عـضوات هيئـة التدريس الي الجمعيات والمجلات العلمية ذات العلاقة بالتخصص.

الفصل الخامس

خلاصة النتائج والتوصيات

الدراسة :

يعتبر عضوه هيئة التدريس أهم العناصر التعليمية في كليات البنات ، حيـث أنها تتعامل مع متغيرات متعددة ، منها ما يتعلق بالمؤسسة التعليمية التي تعمـل في ظلها ، ومنها ما يتعلق بالأفراد العاملين بها . وهذه المتغيرات تـسهم بـشكل كبير في تهيئة المناخ الذي تعمل فيه . ولاشك أن التعامل مع هذه المتغيرات يسبب لها ضغوطًا في العمل ، قد تحد من كفاءتها وبالتالي تؤثر سلبا في أدائهـا؛ ومـن هذا المنطلق ارتأت الباحثة ضرورة توظيف وسائل التقنية الحديثة من تكنولوجيـا المعلومات وحاسبات وغيرها من وسائل التقنية للتخفيف من حدة هذه الضغوط ؛ لذلك جاءت هذه الدراسة التي هدفت إلى التعرف على إمكانيـة توظيـف وسـائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية . ومن خلال عرض وتحليل ومناقشة النتائج كما وردت في الفصل الرابع يتضح ما يلي :

١ـ أن الجوانب التنظيمية تسبب ضغوط العمل لعضوات هيئة التدريس بمدينـة مكـة المكرمة من وجهة نظرهن، تليها الجوانب الوظيفية . وقد يكون السبب في ذلك أن عضوات هيئة التدريس يتعاملن مع تنظيمات جاهزة ليس لهن أى دور في التخطيط لها ، بالإضافة الى الجمود في تطبيقها دون وجود أي مرونة .

٢- تتعرض عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة لمجموعـة مـن ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية ،منها ما يلي :

أـ الإصرار على التمسك بالروتين في الإجراءات الإدارية وجمود القوانين .

ب ـ محدودية الموارد والإمكانات البشرية والمادية .

ج ـ النهج المركزي في الهيكل التنظيمي .

د-الأنماط القيادية والإدارية التقليدية .

هـ-عدم مشاركة عضوة هيئة التدريس في عملية التخطيط داخل الكلية .

وـ عدم وضوح الدور الوظيفي لبعض الكوادر البشرية.

٣ـ تتعرض عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة لمجموعة مـن ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب الوظيفية ، منها ما يلي :

أ-الافتقار إلى فرص التطوير والنمو المهني .

ب-كثرة أعباء العمل اليومية .

ج-عدم إتاحة الفرصة أمام عضوه هيئة التدريس للمشاركة في تطوير المناهج.

د-عدم استخدام معايير موضوعية ومحددة لتقويم جميع نواحي نشاط عضوه هيئة التدريس .

هـ- نقص الكتب والمراجع العلمية ذات العلاقة بالتخصصات المختلفة في مكتبة الكلية .

٤_ أظهرت استجابات عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة حول التأثير الإيجابي لوسائل التقنية على ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية ما يلي :

أ- أن وسائل التقنية تساعد في الاستغناء عن الإجراءات الإدارية والروتين.

ب- أن وسائل التقنية تعزز من المشاركة الواسعة لعضوه هيئة التـدريس فـي اتخاذ القرارات في مجال التخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات الإدارية.

ج ـ أن وسائل التقنية تمكن عضوه هيئة التدريس من التزود بالمعلومات الدقيقة عن اللوائح والأنظمة الموجودة داخل الكلية بكل يسر وسهولة.

دـ أن وسائل التقنية تقلل من ملامح البيروقراطية وسلسلة القيود الرسمية في الهيكل التنظيمي.

٥ـ أظهرت استجابات عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينـة مكـة المكرمة حول التأثير الإيجابي لوسائل التقنية على ضغوط العمل الناتجـة عـن الجوانب الوظيفية ما يلي :

أ- أن وسائل التقنية تساعد على تخفيف عبء العمـل الكمـي والنـوعي اليومي الملقى على كاهل عضوه هيئة التدريس .

ب- أن وسائل التقنية تساعد على تحديث وتطوير مكتبة الكلية وتزويدها بالمراجع والأبحاث والدوريات العلمية الحديثة .

ج ـأن وسائل التقنية تفتح مجالاً أوسع أمام عضوه هيئـة التـدريس لنـشر أبحاثه ودراساته العلمية .

د ـ أن وسائل التقنية تعزز من تبادل الأفكار والاقتراحات في الاتجاهين مـن إدارة الكلية لعضوه هيئة التدريس وبالعكس .

هـ -أن وسائل التقنية تُتيح المجال أمام عضوه هيئة التدريس للمشاركة فـي المؤتمرات والندوات الداخلية والخارجية .

و_جاءت نتائج هذه الدراسة مؤكدة أن وسائل استخدام وسائل التقنية الحديثة تؤثر إيجابياً في مسببات ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية بشكل متماثل تقريباً .

٦_ وجدت الباحثة بصفة عامة فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة حول التأثير الإيجابي لوسائل التقنية في ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية تعزى إلى متغيرات الدراسة التالية : الدرجة العلمية والكلية ، ولم تُظهر استجابات عضوات الهيئات التدريسية فروقًـا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنسية وطبيعة العمل .

٧- اختلفت مصادر معرفة عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكـة المكرمة لوسائل التقنية . وقد جاءت الممارسة والخبرة كمصدر من هذه المصادر بالمرتبة الأولى، يليها في ذلك القراءات والجهود الذاتية ، ثم الدراسة الأكاديمية ، ثم الدورات التدريبية. ورأت الباحثة أن ذلك يعود لقلـة التجهيـزات فـي مبـاني الكليات وبالتالي ضعف الاستفادة منها ، وعدم اهتمام الإدارة بهذا الجانب .

٨- أظهرت استجابات عضوات هيئة التدريس في كليـات البنـات بمدينـة مكـة المكرمة حول جهود إدارات كليات البنات في توفير وسائل التقنيـة فـي الكليـات وجود ضعف كبير جدا وقصورا في هذا الجانب.

التوصيـات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية توصي الباحثـة بـبعض التوصيات؛ لإمكانية تحسين واقع كليات البنات في مكـة المكرمـة مـن الناحيـة التنظيمية والوظيفية ، وذلك لرفع مستوى التعليم العـالي فـي مكـة المكرمـة، ولتخفيف الآثار السلبية لضغوط العمل على عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمكة المكرمة .

١ـ التخطيط العلمي في إنشاء كليات البنات بحيث تواكـب مبانيهـا وتجهيزاتهـا وكوادرها البشرية من أكاديميات وإداريات ومسؤوليات متطلبات العصر الحديث.

٢-تقترح الباحثة عقد لقاء يجمع بين المسئولين عن كليـات البنـات وعـضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات؛ وذلك للتعرف على الاحتياجات الفعليـة مـن الموارد والإمكانات البشرية والمادية في هذه الكليات.

٣-إعادة النظر في طريقة اختيار القيادة الإدارية لكليات البنات بمكة المكرمة وأن يكون اختيارهم متماشيا مع متطلبات العصر الحالي .

٤ـ إيجاد آلية أكثر فاعلية على مستوى إدارة كليات البنات بمكة المكرمة تقـوم بمراجعة دقيقة للجوانب التنظيمية من حيث القرارات والتعليمـات فـي الكليـات، وإصلاح مواضع الخلل في مسار العمل الإداري والأكاديمي.

أ- وقفة شاملة ومعمقة تنبثق عنها خطة إستراتيجية عامة ، تشمل خطط وبرامج فرعية متدرجة مرحلية وزمنية ، تصاحبها خطط وبرامج تدريبية وتأهيلية للجميع في المستويات : العليا والمتوسطة، والقاعدية .

ب- إحداث مصادر معلومات متكاملة ومعتمدة في إدارة الكليات علي ثقافة متطورة وأجهزة حديثة ضمن شبكة معلوماتية واسعة .

قائمة المراجع

أ ـ الكتب :ـ

١ـ أندرودي ، سيزلافي ، مارك جي والاس، ترجمة أحمد، جعفرأبوالقاسم(١٤١٢هـ) السلوك التنظيمي والأداء ، مراجعة عبد الوهاب، علي ، معهد الإدارة العامة ، مطابع معهد الإدارة العامة: الرياض .

٢ ـ بابكر ، فيصل عبد الله ، التفكير الإبداعي ، الدار السعودية للنشر والتوزيع، الدمام ، ١٤٢١ هـ / ٢٠٠٠ م .

٣ ـ البرعي ، محمد عبد الله ، وآخرون ، معجم المصطلحات الإدارية ، ط١، مكتبة العبيكان ،الرياض، ١٤١٤ هـ / ١٩٩٣ م .

٤ـ بارون ، خضر عباس ،دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل ، المجلة التربوية ، العدد(٥٣)، المجلد(١٣)،١٩٩٩م .

٥ ـ البلوشي ، فاطمة ، مبادي الحاسوب للمرحلة الثانوية ، وزارة التربية والتعليم، دار القبس للطباعة، البحرين ، ١٩٩٤م .

٦- جاد الله ، فاطمة علي ،دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق علي ديوان عام هيئة كهرباء مصر ، المجلة العربية للإدارة، العدد(١)، المجلد (٢٢)، مصر ،٢٠٠٣م.

٧ ـ جرايمز ، جالين ، علم نفسك الانترنت في ١٠ دقائق ، ط١، السعودية، ترجمة مكتبة جرير،١٩٩٩ م.

٨ـ حسن ، محمد صديق،العلم والتكنولوجيا من أجل التنمية ، مجلة التربية، ١٩٩٤م.

٩-حسين،عبد الفتاح دياب، دور التدريب في تطوير العمل الإداري، سلسلة مطبوعات المجموعة الاستشارية العربية ، مطبعة النيل، القاهرة،١٤١٦هـ .

١٠ـ حمادة ، طارق ، التكنولوجيا والتنمية الإدارية في الدول النامية ، المجلة العربية للإدارة ، السنة الخامسة ، ١٩٨١م.

١١ـ اللحيدان ، فهد عبد الله ، الانترنت شبكة المعلومات العالمية ، الرياض، ١٤١٧ هـ /١٩٩٦م .

١٢ ـ الحيلة ، محمد محمود ، تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق،ط٢ دار المسيرة، الأردن ، ١٤١٤هـ / ١٩٩٣ م .

١٣ ـ خشبة ، محمد السعيد ، الكمبيوتر وأساسيات علم الحاسب : موسوعة تكنولوجيا الحاسبات، الوليد للطباعة، القاهرة ، ١٩٩١ م .

١٤ـ الخضير ، خضير سعود ، التعليم العالي في المملكة العربية السعودية بين الطموح والإنجاز ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، ١٤١٩ هـ

١٥ ـ الخضير ، محمد محسن ، الضغوط الإدارية : الظاهرة ، الأسباب ، العلاج ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، ١٩٩٣ م .

١٦ ـ درويش ، عبد الكريم ، تكلا ، ليلى ، أصول الإدارة العامة ، الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٩٢ م .

١٧ـ ديماس ، محمد راشد ، فن إدارة الوقت ، ط١ ، دارابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع ، لبنان ، ١٤٢١هـ / ٢٠٠٠ م .

١٨ـ ذوقان ،عبيدات وآخرون،البحث العلمي : مفهومه وأدواته وأساليبه، ط٦، دار الفكر ، الأردن ، ١٤١١ هـ /١٩٩١ م .

١٩ـ رشوان ، صفوت نجيب ، الكمبيوتر والتشغيل الآلي للبيانات ، ط١ ، المكتب الجامعي الحديث ،الأسكندرية ، ١٤٢٠ هـ / ١٩٩٩ م .

٢٠ـ زيتون،عايش محمود،أساليب التدريس الجامعي،دار الشروق،عمان،١٩٩٥م

٢١ـ السالم ، سليمان مؤيد، التوتر التنظيمي : مفاهيمه وأسبابه وإستراتيجيته وإدارته، مجلة الإدارة العامة،العدد(٦٨)،معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٤١١هـ.

٢٢ـ سيناصر، محمد جلال، البعد التكنولوجي في الحداثة ، مجلة أكاديمية المملكة المغربية ، العدد(١)، ١٩٩٣م.

٢٣ ـ الشريحي ، حسن عواد وآخرون ، مقدمة في علم المعلومات ، ط٢، دار الخلود للنشر والتوزيع ،جدة، ١٤١٨ هـ / ١٩٩٧ م .

٢٤ـ الشريف ، طلال مسلط ، العوامل المؤثرة في الإدارة ، مجلة الاقتصاد والإدارة ، المجلد (٢) ،الرياض ، ١٤١٢هـ

٢٥ـ صادق ، أمينة مصطفي ، شبكات المعلومات للالكترونية المفتوحة وآثارهـا علي العلم بالمكتبة ، مجلة عالم الكُتب، العدد(٢) ، المجلد(١٨)، دار ثقيف للنـشر والتاليف، الرياض، ١٩٩٧م.

٢٦ـ الصباغ ، زهير ،مستويات ضغط العمل بين الممرضين القانونين : دراسـة مقارنة بين المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة ، مجلة البصائر العدد(٢)، المجلد(٣)، ١٩٩٩م.

٢٧ ـ الضويجي ، حسن حمدي ، وسائل الاتصال والتكولوجيا في التعليم ، ط١ ، دار القلم ، الكويت ، ١٩٨٧م .

٢٨ـ الطيب ،حسن أبشر ،أثر الأرتقاء في تقنيـة المعلومـات ، مجلـة الإداري، الجمعية العربية للإدارة، العدد(٨)،جمهورية مصر العربية ،١٩٩٩م.

٢٩ـ العريني،محسن السيد،أثر التكنولوجيا علي تعليم المكتبات عن بعـد، مجلـة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد(٧)،العدد(١)، المملكة العربية السعودية،٢٠٠١م.

٣٠ ـ عامر ، سعيد ، عبد الوهاب ، محمد ، الفكر المعاصر في التنظـيم والإدارة القاهرة ، ١٤١٥هـ / ١٩٩٤ م .

٣١ ـ عبد الدائم ، عبد الله ، التربية في البلاد العربيـة حاضـرها ومـشكلاتها ومستقبلها ، ط١، دار العلم للملايين ، ١٩٩٧م.

٣٢ـ عبد الدائم،عبد الله،الثورة التكنولوجية في التربية العربية، دار العلم للملايين ،بيروت،١٩٨١م.

٣٣ـ عبد الهادي،محمد فتحي ،الانترنت وخدمات المكتبات والمعلومات : دراسـة تحليلية في ضوء الانتاج الفكري العربي ، المجلة العربية للمعلومات، العـدد(٢) ، المجلد(٢٢)، تونس، ٢٠٠١م.

٣٤ـ عبد الهادي ، محمد فتيحي ، مقدمـة فـي علـم المعلومـات : التعريـف والموضوعات والعلاقات، المجلة العربيـة للمعلومـات، العـدد(٤)، المجلـد(١)، ١٩٨٣م.

٣٥ـ العديلي ، ناصر محمد ، إدارة الـسلوك التنظيمـي ، ط ١ ، معهـد الإدارة العامة الرياض ، ١٤١٤هـ / ١٩٩٣ م .

٣٦ـ عسكر ، سميراحمد،متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات ، مجلة الإدارة العامة، العدد(٦٨)، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١١هـ.

٣٧ ـ عطار ، عبد الله إسحاق ، كنسارة ، إحـسان محمـد ، وسـائل الاتـصال التعليمية، ط١ ، مكة المكرمة ، ١٤١٨هـ .

٣٨ـ العكش، فوزي عبد الله، التكنولوجيا والإدارة ، المجلـة العربيـة لـلإدارة، العدد(٤)، المجلد(٦)، جمهورية مصر العربية ، ١٩٨٢م.

٣٩ـ العكش ، فوزي عبد الله،التكنولوجيا : تأثيرها وتقييمها ، مجلـة الاقتـصاد والإدارة ، العدد(١٢)، جمهورية مصر العربية ، ١٩٨٢م.

٤٠ـ عمر، محمد حسن،الحاسبات الالكترونية للاريـين،إدارة البحـوث ، معهـد الإدارة العامة،الرياض ،١٤٠٤هـ .

٤١ـ الغانم،محمد أحمد ،اللإدارة المدرسية وعلاقتها بالارة التربوية فـي دولـة الكويت، مجلة دراسات تربوية، المجلد الخامس، الجزء (٢٥)، ١٩٩٠م.

٤٢ـ غندور ، محمد جلال،استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملـك سـعود للانترنت،مجلة الاتجاهات الحديثـة فـي المكتبـات والمعلومـات ، العـدد(١٢) ،المجلد(٦)، الرياض ، ١٩٩٩م.

٤٣ـ الفار،إبراهيم عبد الوكيل ،تربويات الحاسوب وتحديات مطلع القرن الحـادي والعشرين،ط٢ ، دار الفكر العربي، القاهرة،١٤٢١هـ/٢٠٠٠م.

٤٤ـ القديدى، احمد ،العلم والتكنولوجيا مـن أجـل التنميـة ، مجلـة التربيـة، ١٩٩٤م.

٤٥ـ القضاة ، خالد ، التقنيات الحديثة وإنعكاسـاتها الاقتـصادية والاجتماعيـة والتقنية والبيئية،ط١ ، جامعة آل البيت، الأدرن ، ١٩٩٧ م .

٤٦ ـ قنديل ، ياسمين عبد الرحمن ، الوسائل التعليميـة وتكنولوجيـا التعلـيم : المضمون ، العلاقة، التصنيف ، ط ٢ ، دار النشر الـدولي للنـشر والتوزيـع ، الرياض ١٩٩٩ م .

٤٧ ـ كرم ، أنطونيوس ، العرب إمام تحـديات التكنولوجيـا ، عـالم المعرفـة، الكويت، ١٤٠٣ هـ .

٤٨ ـ ماهر ، سليمان وآخرون ، أساسيات الأنترنت ، سلسلة الرضا للأنترنـت ، دمشق ، بدون تاريخ .

٤٩ ـ ماهر ، أحمد ، السلوك التنظيمي : مدخل بنـاء المهـارات ، ط٦، مركـز التنمية الإدارية ، الاسكندرية ، ١٩٩٧ م .

٥٠ـ المنيع ، محمد عبدالله، بعض الأساليب التقنية ومدى الاستفادة منهـا فـي الارة التعليمية، مجلة التربية ، المجلد(٣) ، جامعـة الملـك سـعود ، الريـاض، ١٩٨٦م.

٥١ـ راشد ، لطفي راشد ،نحو إطار شامل لتغير ضغوط العمل وكيفية إدارتهـا، مجلة الإدارة العامة ، العدد(٥٧)، السنة(٣٢) ، ١٩٩٢م.

٥٢ـ المحيسن، خديجة إبراهيم، التعليم العالي عن بعد باستخدام شبكة المعلومات الدولية، المؤتمر التربوي الثالث لإعداد المعلم جامعة أم القرى ، ١٤٢١هـ..

٥٣ـ المشعان، عويد سلطان ،مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنـة بـين الموظفين الكويتين وغير الكوتين في القطاع الحكومي ، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية ، المجلد (١٣) ، ٢٠٠١م.

٥٤ـ المشعان ، عويد سلطان ، مصادر الضغوط المهنية لـدى المدرسـين فـي المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالا ضربات النفسية والجسمية ، مجلة العلوم الاجتماعية ،العدد(١)، المجلد(٢٨)، الكويت ، ٢٠٠١م.

٥٥ـ مصطفي ، احمد، انعكاسات التكنولوجيا علي العنصر البشري في المنظمات العربية ، مجلة آفاق اقتصادية ، العدد(٧٣) ، المجلـد (١٩)، الإمـارات العربيـة المتحدة ، ١٩٩٨م.

٥٦ـ المير ، عبد الرحيم علي ، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمـي والاداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية ، مجلة الادارة العامة ، العـدد(٢) ، المجلد (٣٥)، الرياض، ١٩٩٥م.

٥٧ـ نانسي ، سترن ، روبـت ، سـترت ترجمـة إبـراهيم، سـرور علـي (١٤١٨هـ)الحاسبات في عصر المعلومات ، مراجعة الهندي، عبد الله العلـي ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، ١٤١٨ هـ ١٩٩٧ م .
٥٨ـ النمر ، سعود النمر محمد وآخرون ، الإدارة العامة الأسـس والوظـائف ، ط٢، الرياض ، ١٤١٢ هـ
٥٩ـ هيجان ، عبد الرحمن أحمد ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مـصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١٩ هـ / ١٩٩٨ م
٦٠ـ هيكل ، عبد العزيز فهمي ، الكمبيوتر وإدارة الأعمال ،ط١ ، ١٩٨٥م.
٦١ـ أثر التقنية علي المجتمع العربي ، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض ، أبحاث الندوة العلمية الثامنة ، الرياض ، ١٩٨٤م.

ثانياً : الرسائل العلمية

أـ الرسائل العلمية العربية :

١ ـ باروم ، سميرة هاشم ، (اهتمام إدارة الجامعـة الـسعودية بعـضو هيئـة التدريس في ضوء مبادئ الإدارة اليابانية) (بحث غير منشور) مكمل لنيل درجة الدكتوراه في التربية ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط جامعة أم القـرى ، كليـة التربية ، مكة المكرمة (١٤١٧ هـ / ١٩٩٧ م) .
٢ ـ الريس ، فضه ثاني ، (ضغوط الدور لدى موظفي المؤسسات العامـة فـي المملكة العربية السعودية) (بحث غير منشور) مكمل لنيل درجة الماجـستير ، كلية الإدارة العامة جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، (١٤١٩ هـ) .
٣ ـ الشديفات ، عواطف محمود ، (ضغوط العمل وأثرها علـى أداء القيـادات الإشرافية في مديريات التربية والتعليم في محافظة أربد) (بحث غير منـشور) مكمل لنيل درجة الماجستير ، جامعة آل البيت ، الأردن ، (١٩٩٩م) .
٤ ـ العتيبي،منصور،(الضغوط الإداريةالتي تواجه مديري مدارس التعلـيم العـام وتأثيرها علي أدائهم من وجهة نظرهم بمدينة مكة المكرمة) (بحث غير منـشور) مكمـل لنيـل درجـة الماجـستير ، كليـة التربيـة، جامعـة أم القـرى ،مكـة المكرمة،(١٣٢٠هـ).

٥ ـ عضيبات ، هند عبد المجيد ، (مصادر ضغط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك) (بحث غير منشور) مكمل لنيل درجة الماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن ، (١٩٩٥ م) .

٦ ـ العميري ، محمد فواز ، (قياس وتحليل تكاليف ضغوط العمل) (بحث غير منشور) مكمل لنيل درجة الماجستير ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، ١٤١٥هـ.

٧ـ الفضل ، ليلى صالح ، (مشكلات الأستاذ الجامعي في كليات التربية بدول مجلس الخليج العربي) (بحث غير منشور) لنيل درجة الماجستير ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، (١٤٠٥ هـ) .

٨ ـ عمر ، فدوي فاروق إحسان الله ، (مدى توفر واستخدام وسائل التقنية الحديثة في المدارس الحكومية والأهلية من وجهة نظر المديرات : الواقع والمستهدف)(بحث منشور) لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية للبنات، بجدة ، (١٤١٨ هـ / ١٩٩٧ م).

٩ ـ قطان ، طارق محمد ، (المشكلات الإدارية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في الكليات المتوسطة للبنين بالمنطقة الغربية) (بحث غير منشور) لنيل درجة الماجستير قسم الإدارة التربوية ، مكة المكرمة (١٤١١ هـ) .

١٠ ـ قناديلي ، جواهر أحمد ، (دور رؤساء الأقسام في جامعتي أم القرى والملك عبد العزيز) ، (بحث غير منشور) لنيل درجة الدكتوراة في إدارة التعليم العالي ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، مكة المكرمة (١٤١٥ هـ) .

١١ ـ المحضار ، فاطمة محمد ، (تكنولوجيا الاتصال والمجتمع) ،(بحث غير منشور) لنيل درجة الماجستير ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، (١٤٠٩هـ).

ب ـ الرسائل العلمية الاجنبية:

1- Sanders, Thelma patterson. The Perceptions of stress among faculty members In higher education at six selected Tennessee state board of regents universities.1989

2-Woolley,Frederickujoseph.Occupationa stress among communitycollege administrators. 1958

3-Grant,george farid.Occupational stress among college educators(stress).1996

الملحق رقم ١

أسماء السادة المحكمين أعضاء هيئة التـدريس بجامعـة أم القـرى بمكـة المكرمة:

١- د/ احمد الغامدي

أستاذ علوم التربية الفنية، قسم التربية الفنية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.

٢- د/أ سعد بن حسن مكاوي

أستاذ مساعد إدارة تعليم عالي بقسم الإدارة التربوية والتخطيط بكليـة التربيـة، جامعة أم القرى بمكة المكرمة .

٣- د/ رمضان بن احمد عيد حسين .

أستاذ مشارك إدارة تعليمية قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية ، جامعة أم القرى بمكة المكرمة .

٤- د/ شهناز بنت عبدالله

الأستاذ المساعد بقسم علم النفس ، كلية التربية جامعة أم القرى .

٥- د/ عبدالقادر صالح بكر

أستاذ مساعد تعليم عالي ، يقسم الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية جامعة أم القرى بمكة المكرمة .

٦- د/عائشة بنت عبد الرحمن الجلال

أستاذ مساعد التربية الإسلامية بقسم التربية الإسلامية والمقارنة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى .

٧- د / فائقة بنت عباس سنبل

أستاذ مساعد الإدارة التربوية بقسم الإدارة التربوية والتخطيط ، كليـة التربيـة جامعة أم القرى .

٨- د / فريدة بنت عبد الله البسام

أستاذ مساعد الإدارة التربوية بقسم الإدارة التربوية والتخطيط، كليـة التربيـة ، جامعة أم القرى .

٩- د/ فوزي بن صالح بنجر

أستاذ مشارك اجتماعات بقسم المناهج وطرق التدريس ، بكلية التربية جامعة أم القرى .

١٠- د /منى بنت حسن الأسمري

أستاذ مساعد إدارة تعليم عالي . بقسم الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية التربيـة جامعة أم القرى .

١١- د/ ليلى بنت عبد الله المزروع

أستاذ مشارك علم النفس بقسم علم النفس بكلية التربية جامعة أم القـرى بمكـة المكرمة .

الملحق رقم ٢

المملكة العربية السعودية
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

استبانة

استخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن

إعداد الطالبة
حصه بنت عبد الله هوساوي

إشراف
الدكتورة/ جواهر بنت أحمد قناديلي
أستاذ مساعد التعليم العالي

بسم الله الرحمن الرحيم

الصلاة والسلام علي سيدنا محمد بن عبد الله وعلي أله وصحبة وسلم

سعادة عضوه هيئة التدريس .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بين يديك استبانه عن (استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضـغوط العمـل التنظيمية والوظيفية لدى عضوات الهيئات التدريسية في كليـات البنـات بمكـة المكرمة من وجهة نظرهن) .

وتهدف هذه الإستبانة إلى التعرف علي مصادر ضـغوط العمـل التنظيميـة والوظيفية ودرجة تأثير وسائل التقنية عليها .

وتنقسم الاستبانة التي بين يدي سعادتكم إلى الأقسام التالية .

أولاً:ـ البيانات الأولية وتتضمن معلومات عن بعض الجوانب الشخصية.

ثانياً:ـ الجوانب التي تتضمنها أبعاد الدراسة وتضم :ـ

أ- العوامل المسببة لضغوط العمل التنظيمية ودرجة تأثير وسائل التقنية عليها.

ب-العوامل المسببة لضغوط العمل الوظيفية ودرجة تأثير وسائل التقنية عليها.

ج-مصادر معرفة أعضاء هيئة التدريس بوسائل التقنية.

د-جهود إدارات الكليات نحو توفير وسائل التقنية.

وفي الختام لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر والتقدير على ما تقدمه من جهد وتعاون في سبيل تحقيق الصالح العالم.

الباحثة

حصه بنت عبد الله هوساوي

ا لبيانات الشخصية :

***الاسم ..... اختياري**

***الجنسية**

سعودية ( ) غير سعودية ( )

***الدرجة العلمية :ـ**

( ) أستاذ ( ) أستاذ مشارك

( ) أستاذ مساعد ( ) أستاذ محاضر ( ) معيد

***طبيعة العمل الحالي :ـ**

( ) أكاديمي ( ) إداري ( ) إداري أكاديمي

***التخصص :ـ**

( ) إدارة تربوية ( ) علم نفس ( ) فيزياء ( ) تغذية

( ) مناهج وطرق تدريس ( ) رياضيات ( ) اللغة العربية ( )التربية

إسلامية ( ) أحياء( ) تربية فنية ( ) اقتصاد منزلي تخصص آخر ذكره

.....

***الخبرة:**

( ) أقل من 0سنوات

( ) من 0 إلى أقل من ١٠سنوات .

( ) من ١٠إلى أقل من ١5سنة

( ) أكثر من ١5 سنة

الرجاء ذكر التالي :

اسم الكلية التابع لها .

معـلومات عامة

نأمل عند تفضلك بالإجابة على فقرات الإستبانة الأخذ في الاعتبار التعليمات التالية :ـ

١-قراءة محتويات الإستبانة قراءة كاملة .

٢-يرجى الإجابة عن جميع فقرات الإستبانة .

٣-وضع علامة ( ) أمام الفقرة التي تمثل رأيك .

٤-الرجاء التكرم بإعادة الإستبانة في أسرع وقت ممكن نظراً لظروف الباحثة حيث ترجو وصولها خلال ٤ أسابيع.

<u>درجات المقياس</u>

سوف نستخدم الباحثة مقياس ثلاثي الأبعاد على النحو التالي .

درجات المقياس	قيمتها
عـــالي	٣
متوســط	٢
منخفــض	١

مصادر ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية التي تواجه عضوات الهيئات التدريسية في كليات البنات وتأثير وسائل التقنية عليها .

الرجاء وضع علامة (/) أمام العبارة التي تمثل رأيك :-

أ- الجوانب التنظيمية

يسبب كل عامل من العوامل التالية لي الضغط في العمل بدرجة:			العوامل المسببة لضغوط العمل التنظيمية:	تؤثر وسائل التقنية في ضغوط العمل التنظيمية بدرجة:		
عالية	متوسطة	ضعيفة	العبـــارات	عالية	متوسطة	ضعيفة
			الأنماط القيادية والإدارية التقليدية			
			النهج المركزي في الهيكل التنظيمي.			
			الافتقار إلى توحيد وتنسيق الجهود بين الأقسام داخل الكلية .			
			ملامح البيروقراطية وسلسلة القيود الرسمية في الهيكل التنظيمي.			
			نقص المعلومات عن اللوائح والأنظمة الخاصة بمهام عضوه هيئة التدريس.			
			عدم وجود أساليب عمل مرنة بالقدر المطلوب في الأوقات الرسمية للعمل.			

			الإصرار علـي التمـسك بالروتين في الإجـراءات الإدارية وجمود القوانين.			
			عدم وجود نظام اتـصال فعال بـين إدارة الكليـة وعضوه هيئة التدريس.			
			محدوديـــة المـــوارد والإمكانـــات البـــشرية والمادية المتـوفرة فـي الكلية.			
			زيـادة الوقـت والجهـد اللازمين لإنهاء المعاملات الإدارية.			
			عدم إتاحة الفرصة أمـام عضو هيئـة التـدريس للمـشاركة فـي اتخـاذ القـــرارات المتعلقـــة بالتخطيط والتنظيم داخـل الكلية .			
			عدم مشاركة عضو هيئة التــدريس فــي اتخــاذ القرارات المـؤثرة فـي عمله.			

ب- الجوانب الوظيفية:

يسبب كل عامل من العوامل التالية لي الضغط في العمل بدرجة:			العوامل المسببة لضغوط العمل الوظيفية	تؤثر وسائل التقنية في ضغوط العمل الوظيفية بدرجة:		
عالية	متوسطة	ضعيفة	العبـــــارات	عالية	متوسطة	ضعيفة
			عدم تبادل الأفكار والمقترحات بين عضوات الهيئات التدريسية في الأقسام داخل الكلية.			
			عدم وجود معايير واضحة لتقويم نواحي نشاط عضوه هيئة التدريس.			
			زيادة عبء العمل اليومي الكمي والنوعي الملقاة على كاهل عضوه هيئة التدريس			
			الافتقار إلى فرص للترقي والتطور المهني.			
			عدم تشجيع عضوه هيئة التدريس على تطوير كفاءتها التدريسية.			
			قلة مشاركة عضوه هيئة التدريس في الندوات والمؤتمرات الداخلية.			
			نقص المراجع والدوريات			

			والأبحـاث العلميـة ذات العلاقة بالتخصصات فـي مكتبة الكلية.			
			عـدم تقـديم المـساعدة والعون مـن قبـل إدارة الكليـة لعـضوه هيئـة التدريس لنشر أبحاثهافي المجلات العلمية.			
			مشاركة عـضوه هيئـة التدريس فـي الأنـشطة الثقافيـة الاجتماعيـة والدينيـة والاقتـصادية والمـساهمة فـي حـل مشكلات المجتمع .			
			عدم إتاحة الفرصة أمـام عضوه هيئـة التـدريس للمشاركة فـي تطـوير المناهج الدراسية.			
			محدودية الموارد والإمكانات البشرية والمادية المتـوفرة في الكلية.			
			عدم إتاحـة الفرصـة أمـام عـضوه هيئـة التـدريس للمـشاركة فـي النـدوات والمؤتمرات الخارجية.			

ج- مصادر معرفة عضوه هيئة التدريس بوسائل التقنية:

	المصدر	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة
١	الممارسة والخبرة			
٢	الدورات التدريبية			
٣	الدراسة الأكاديمية			
٤	القراءات والجهود الذاتية			

٥- مصدر آخر يرجى ذكره .....

د- جهود إدارات الكليات نحو توفير وسائل التقنية .

العبـــــــارات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة
تهتم إدارة الكلية على إيجـاد وسـائل تقنيـة تـساعد عضوات هيئة التدريس على أداء عملهم .			
تحرص إدارة الكلية على تجهيز مبنى الكليـة بأحـدث وسائل التقنية.			
تحرص إدارة الكلية على التحاق عضوات هيئة التدريس ببرامج تدريبية تنمي مقدراتهم على اسـتخدام وسـائل التقنية.			
تسعى إدارة الكلية إلى توفير كوادر بشرية مؤهلة تتولى تقديم العون عضوات هيئـة التـدريس فيمـا يخـتص باستخدام وسائل التقنية.			
تخصص إدارة الكلية بند في ميزانيتها لتـوفير وسـائل التقنية.			
تتوافر في الكلية غـرف مخصـصة لعـضوات هيئـة التدريس لاستخدام وسائل التقنية .			
تسهل إدارة الكلية انضمام عضوات هيئة التدريس إلـى الجمعيات والمجلات العلمية ذات العلاقة بالتخصص .			

المحق رقم ٣