



جامعة 8 ماي 1945

قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

في علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

تحت عنوان

أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي

إتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة 08 ماي 1945 -قالمة-

إشراف الدكتور: بلكبير بومدين

إعداد الطلبة:

- سعيدي ولاء الدين

- عجايبي مراد

السنة الجامعية 2022/2021

شكر وعرفان

أشكر الله عز وجل على جزيل عطائه وعلى توفيقه لي في كل ما أسعى إليه.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان للأستاذ المشرف، الدكتور بلكبير بومدين على الجهد الذي بذله معنا طيلة إنجاز هذه المذكرة، وعلى نصائحه القيمة التي لم ييخل بها يوماً علينا، فشكراً.

كما أتوجه بالشكر المسبق إلى أعضاء لجنة المناقشة، كذلك أشكر جميع أساتذة قسم علوم التسيير.

إلى كل الزميلات والزملاء وكل من ساهم بالمعلومات أو بالإرشادات والتشجيع. وكل من ساهم في تحضير هذا العمل من قريب أو من بعيد.



الحمد لله الذي جعل لي طريقا في العلم ووقفني للوصول إلى ما أن ا
عليه وإلى ما أنا فيه اليوم.

أهدي عملي هذا إلى والدي الغاليين اللذان كانا أكبر سبب ساهم في
وصولي إلى هنا ورافقاني في جميع دروب حياتي دون ملل كانت السند
الحقيقي.

إلى أفراد عائلتي الأعزاء، زوجتي وأولادي اللذين كانوا جانبي الذي لا يميل ومرافقتي في جميع
أوقاتي. وإلى كل أصدقائي وزملائي، كل باسمه، الذين دعموني ولو بالكلمة
الطيبة.

إلى كل من ساهم في انجازي لهذا العمل.
إلى كل من مسه القلب وحفظه، وأرجو من الله سبحانه وتعالى أن
يتقبل مني ثمرة هذا الاجتهاد.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التعليم عن بعد السائد بجامعة 8 ماي 1945 - قالمة، - بمختلف أبعاده، المتمثلة في: البنية التحتية ومهارات التعليم عن بعد، على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس. للإجابة على إشكالية الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، والمنهج الإحصائي، لتحليل استبانة الدراسة التي تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 85 أستاذا دائما، مستعدين في ذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية spss 22.00 .

من خلال تحليل إجابات مفردات عينة الدراسة، خلص البحث إلى أن التعليم عن بعد بجامعة 8 ماي 1945 قالمة، يؤثر على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، لاسيما بعد توفر البنية التحتية، والذي كان له تأثير معنوي على الرضا الوظيفي، على عكس باقي الأبعاد المعتمدة في الدراسة .

وعليه ، توصي الدراسة بضرورة تعزيز التعليم عن بعد بكافة أبعاده والارتقاء به إلى مستويات إيجابية وصحيحة، وذلك لرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، بجامعة 8 ماي 1945 - قالمة - بصفة عامة. الكلمات المفتاحية: التعليم عن بعد، الرضا الوظيفي، أعضاء هيئة التدريس.

Summary of the study:

This study aimed to identify the impact of distance education prevailing at the University of May 8, 1945, in its various dimensions, namely: infrastructure and distance learning skills, on the functional satisfaction of members of the

To answer the problem of the study, the descriptive, analytical and statistical approaches were relied upon to analyze the questionnaire of the study, which was distributed to a random sample of 85 permanent professors, using a program SPSS 22.00

By analysing the vocabulary answers of the study sample, the research concluded that distance education at the University of May 8, 1945, affects the job satisfaction of faculty members, especially after the availability of infrastructure, which has had a moral impact

Accordingly, the study recommends the need to promote distance education in all its dimensions and raise it to positive and correct levels,

In order to raise the level of job satisfaction among faculty members, the University of May 8, 1945 - Qalama - in general.

Keywords: distance education, job satisfaction, faculty.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	شكر وعرفان
II	إهداء
III-IV	ملخص الدراسة
أ-ج	فهرس المحتويات
د-هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
5-1	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري للتعليم عن بعد	
6	تمهيد
16-7	المبحث الأول: التعليم عن بعد (أهميته وأهدافه)
11-7	المطلب الأول: مفاهيم حول التعليم عن بعد
14-12	المطلب الثاني: أهداف و مبادئ التعليم عن بعد
16-14	المطلب الثالث: خصائص التعليم عن بعد وأهميته
22-16	المبحث الثاني: أنواع التعليم عن بعد وبيئته
18-16	المطلب الأول: أنواع التعليم عن بعد
20-18	المطلب الثاني: بيئة التعليم عن بعد ومكوناتها

22-20	المطلب الثالث: معايير تقييم برامج التعليم عن بعد ومتطلبات نجاحها
30-23	المبحث الثالث: التحديات التي تواجه التعليم عن بعد (المزايا والسلبيات)
25-23	المطلب الأول: مزايا، إيجابيات وسلبيات التعليم عن بعد
27-26	المطلب الثاني: أبرز التحديات التي تواجه التعليم عن بعد
30-27	المطلب الثالث: مقارنة بين التعليم التقليدي والتعليم عن بعد
31	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار النظري الرضا الوظيفي	
32	تمهيد
39-33	المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي
34-33	المطلب الأول: نشأة و تطور الرضا الوظيفي
37-35	المطلب الثاني: تعريف الرضا الوظيفي
39-37	المطلب الثالث: خصائص الرضا الوظيفي وأهميته
51-39	المبحث الثاني: الجوانب التطبيقية لرضا الوظيفي
42-39	المطلب الأول: أنواع الرضا الوظيفي ومظاهره
49-42	المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي، نتائجه ومظاهر غيابيه.
51-49	المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي
64-51	المبحث الثالث: العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي
54-51	المطلب الأول: العوامل المرتبطة بذات الفرد (عوامل داخلية)

62-54	المطلب الثاني: العوامل المرتبطة بظروف العمل
64-62	المطلب الثالث: علاقة الدوافع والحوافز بالرضا الوظيفي
65	خلاصة الفصل الثاني.
الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي بجامعة 08 ماي 1945 (إتجاهات أعضاء هيئة التدريس)	
66	تمهيد
78-67	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
68-67	المطلب الأول: التعريف بجامعة 08 ماي 1945 قلمة
78-68	المطلب الثاني: المهام الأساسية والهيكلة التنظيمي لجامعة 08 ماي 1945 قلمة
93-79	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية
81-79	المطلب الأول: منهج الدراسة ومتغيراتها
93-81	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية
113-93	المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائية لمحاور أداة الدراسة
108-93	المطلب الأول: تحليل محاور نتائج الدراسة
-108 113	المطلب الثاني: إختبار نتائج فرضيات الدراسة
114	خلاصة الفصل الثالث
-115 117	خاتمة عامة

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
27	المقارنة بين التعليم عن بعد والتعليم التقليدي	01
29-27	عوامل الاختلاف بين التعليم عن بعد والتعليم التقليدي	02
81	الإستمارات الموزعة والمسترجة	03
82	المحاور الأساسية والفرعية لدراسة	04
83	مقياس ليكارت الخماسي	05
83	درجة مقياس ليكارت الخماسي	06
85	الصدق الداخلي لعبارات توفر البنية التحتية	07
86	الصدق الداخلي لعبارات امتلاك مهارات التعليم عن بعد	08
87	الصدق الداخلي لعبارات إتجاهات التعليم عن بعد	09
88	الصدق الداخلي لعبارات بعد الترقية والحوافز	10
89	الصدق الداخلي لعبارات بعد مناخ العمل	11
90	الصدق الداخلي لعبارات بعد الراتب	12
90	الصدق الداخلي لعبارات بعد مكان العمل	13
91	تفصيل الاستبيان المصحح	14
92	قيم معامل الثبات Alpha Cronbach	15

93	اختبار اعتدالية التوزيع	16
94	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد توفر البنية التحتية	17
97	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مهارات التعليم عن بعد	18
100	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد إتجاهات التعليم عن بعد	19
103	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الترقية والحوافز	20
104	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مناخ العمل	21
106	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الراتب	22
107	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مكان العمل	23
109	اختبار التباين VIF	24
110	نتائج إختبارات الإنحدار المتعدد بين أبعاد التعليم عن بعد والرضا الوظيفي	25
112	تحليل التباين ANOVA لنموذج الإنحدار الخطي	26
112	نتائج الإنحدار الخطي المتعدد لنموذج	27

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
11	أجيال التعليم عن بعد	01
43	نظرية مجموعة العوامل	02
51	طرق قياس الرضا الوظيفي	03
58	خطوات الإتصال (إرسال الفكرة المرمنة خلال قنوات الإتصال)	04
63	العلاقة بين الرضا عن العمل ودوافع العمل	05
78	الهيكل التنظيمي لجامعة 08 ماي 1945 قالمة	06
80	نموذج الدراسة	07

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
-	استبانة الدراسة	01
-	الهيكل التنظيمي بجامعة 08 ماي 1945 قلالة	02

مقدمة عامة

يشهد التعليم العالي في الوطن العربي عامة و في الجزائر خاصة اهتماما متزايداً بقضايا الجودة الشاملة لعملية التعليم عن بعد، وتمثل ذلك في حرص بعض الجامعات العربية والجزائرية على إنشاء وحدات أو إدارات متخصصة لضمان الجودة في مجال التعليم عن بعد، ومن هذا المنطلق تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد بالجامعات الجزائرية تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

والجودة الشاملة في مفهومها العام تشير إلى ضرورة الاهتمام بكل عناصر النظام التعليمي الجامعي والذي يشمل المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة ؛ ولذلك فإن تطور منظومة التعليم في أي جامعة مرهون بتطور الجانب الأكاديمي (أعضاء هيئة التدريس) والجانب الإداري وقدرة الجامعة على توفير البيئة المناسبة لأعضاء هيئة التدريس (الأساتذة) والتي تمكنهم من التفاعل والتعاون لإنجاز الأعمال بأعلى جودة ممكنة وبما يكفل تقديم الخدمة التعليمية المتميزة للطلاب

ومن المؤشرات التي تستخدم لقياس جودة خدمات التعليم عامة و التعليم عن بعد خاصة في المؤسسات الجامعية هو تحقيق أعلى مستويات الرضا من قبل أعضاء هيئة التدريس عن كل ما تقدمه الجامعة من خدمات، وكذلك رضا أفراد المجتمع عن الخدمات التي تقدمها الجامعة للمجتمع ومؤسساته ، ورضاهم عن مستوى الخريجين الذين يلتحقون بسوق العمل . و رضا الطلبة وأفراد المجتمع عن الخدمات التي تقدمها الجامعة لا يتحقق إلا عن طريق الأداء المتميز لأعضاء هيئة التدريس وللعاملين في المجال الإداري بالجامعة ، وهذا الأداء المتميز لن يتحقق إلا بتوفير مستويات مرتفعة من الرضا عن كل ما تقدمه الجامعة من حوافز وتسهيلات وخدمات وبرامج للتأهيل والتدريب للعاملين فيها سواء في المجال الإداري أو الأكاديمي. ولما كان الأستاذ الجامعي يعد عنصراً هاماً من عناصر العملية التعليمية بالجامعة لذلك جاءت هذه الدراسة لتقييم أثر التعليم عن بعد على مستويات رضا أعضاء هيئة التدريس عن بعض القضايا المتعلقة بالرواتب والحوافز ، وبرامج التدريب والتأهيل ، وتوفير البيئة المناسبة للعمل ، وتعامل المسؤولين في الإدارة العليا ، ومدى توافر السياسات والإجراءات الواضحة والمرنة وكذلك مدى توافر الخدمات المناسبة في المجالات المختلفة.

1. أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من إظهار أثر استخدام التعليم عن بعد و أبعاده الفرعية على مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس عن بعض القضايا المرتبطة مباشرة بهذه العملية و أخرى مرتبطة بشكل غير مباشر، كما لا يخفى على أحد أن كثير من أعضاء هيئة التدريس يشكون من عدم قدرة منظومة التعليم العالي ككل والمؤسسات الجامعية التابعين لها على تحقيق القدر الكافي من الرضا الوظيفي خاصة في الظروف التي فرضت على

أعضاء هيئة التدريس "اعتماد عملية التعليم عن بعد" دون توفير البيئة الملائم و توفير السياسات والإجراءات الواضحة الى غير ذلك.

2- إشكالية الدراسة

نظرا لأهمية الجامعات وضرورة مسايرتها للتطور والتقدم العلمي الحديث، والأخذ بالأساليب الحديثة المتطورة ومنها التعليم عن بعد، كان لا بد من توظيفها في ظل جائحة كورونا؛ لاستمرار العملية التعليمية، وتعد الجامعات إحدى الوسائل الأساسية لإكساب الطالب المعرفة والمعلومات والتفكير العلمي والبحث وتكوين الاتجاهات الايجابية وتنمية قدراته ومواجهة الانفجار المعرفي والتقدم العلمي؛ لأنه بذلك يساهم في تكوين أو خلق مجتمع المعرفة. الهدف في النهاية ينبغي أن يكون إيجاد أفراد متعلمين قادرين على التعامل مع المعارف والمعلومات التي يتلقونها بنوع من التفكيرى المستقل والإبداعي والتركيز على العمل الذهني وتعميقه . وأن تعمل بشكل دائم على تكوين المواطن، وتنمية وعيه بحقوقه و وواجباته وتطوير مستوى مشاركته في دينامية المجتمع الذي ينتمي إليه. ويجب على المؤسسات الجامعية بكافة مستوياتها الإدارية و الاكاديمية أن تعمل على خدمة الطالب، حيث تعد الجامعة نظاما معقدا يقوم على عمليات متشابكة ومعقدة، والطالب هو المدخل والمخرج الرئيسي. وحتى يتم خدمة الطالب بشكل يساهم في تحقيق غاية الجامعة من خدمته وجب عل منظومة التعليم في الجامعة بتطوير الجانب الأكاديمي وتحقيق رضائهم الوظيفي (أعضاء هيئة التدريس) حيث أن الجانب الأكاديمي هو المفتاح أو المدخل الأساسي لتحقيق الاستمرارية والديمومة في خدمة المخرج الرئيسي، ويتوقع المجتمع الاستمرار في التعلم والتعليم عن بعد مما يجعل من الطالب مواطنا فعالا في بناء المجتمع. ولذلك وجب التأكيد على الاهتمام بالجانب الأكاديمي (أعضاء هيئة التدريس) في ضل عملية التعليم عن بعد و مدى تأثيرهم بها، وذلك لضمان جودة المخرج الرئيسي ألا وهو الطالب.

وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن درجة تأثير تطبيق التعليم عن بعد في جامعة 08 ماي 1945 بقالة على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس .

ولاشك أن جامعة 8 ماي 1945 - قالة - لا تخرج عن إطار هذه الحقائق العلمية المثبتة، إلا أن الأمر يحتاج تقصي علمي منهجي لمعرفة شكل تأثير التعليم عن بعد الذي تعدمه جامعة 08 ماي 1945 على الرضا الوظيفي أعضاء هيئة التدريس فيها، وعليه، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

هل يؤثر نظام التعليم عن بعد السائد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي -1945-

قالة ؟

وتتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- أ- هل يؤثر توفر البنية التحتية ، باعتباره أحد أبعاد التعليم عن بعد، على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 - قلمة- ؟
- ب- هل يؤثر إمتلاك مهارات التعليم عن بعد ، باعتباره أحد أبعاد التعليم عن بعد ، على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 -قلمة- ؟
- ت- هل تؤثر إتجاهات التعليم عن بعد ، باعتبارها أحد أبعاد التعليم عن بعد ، على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 -قلمة- .؟

3- فرضيات الدراسة:

كإجابة أولية على إشكالية الدراسة والتساؤلات المطروحة نقترح الفرضية الرئيسية التالية :

- ❖ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 - قلمة - عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

والتي بدورها تتفرع إلى ثلاثة فرضيات فرعية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البنية التحتية على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 - قلمة - عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإمتلاك مهارات التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 - قلمة - عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإتجاهات التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 - قلمة - عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

4- أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار موضوع التعليم عن بعد والرضا الوظيفي لجملة من الأسباب منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي:

- أسباب ذاتية:

- يندرج الموضوع ضمن مجال التخصص.

- الرغبة في تناول موضوع التعليم عن بعد والرضا الوظيفي على اعتباره من المواضيع الحديثة في الفترة الأخيرة خاصة أثناء انتشار جائحة كوفيد 19.

• أسباب موضوعية:

- قلة الدراسات في هذا الموضوع بيئة المؤسسات الجزائرية وخاصة الجامعات.
- يحتل موضوع التعليم عن بعد بالنسبة للجامعات أهمية خاصة نظرا لتأثيره المحسوس سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة؛
- اختلاف الرؤية النظرية حول ارتباط التعليم عن بعد بالرضا الوظيفي.

5- أهداف الدراسة:

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النقاط نلخص أهمها فيما يلي:

- تسليط الضوء على أبعاد التعليم عن بعد السائد في جامعة 8 ماي 1945 - قلمة-
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 - قلمة -
- التعرف على كيفية تأثير أبعاد التعليم عن بعد في الجامعة في مستوى الرضا الوظيفي بجامعة 8 ماي 1945 - قلمة.
- تقديم اقتراحات وتوصيات يمكن أن تسهم في تحسين عملية التعليم عن بعد ورفع مستويات الرضا الوظيفي في جامعة 8 ماي 1945- قلمة - وفي الجامعة الجزائرية عموما.
- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة حديثة في مجال إدارة الموارد البشرية، تكون سندا علميا للطلبة.

6- منهج الدراسة:

من أجل الإلمام بجوانب موضوع الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في عرض الأفكار النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة وشرحها، كما تم الاعتماد على المنهج الإحصائي من أجل تحليل المعطيات والنتائج المتحصل عليها من خلال الاستمارة التي اعتمدها كأداة لجمع البيانات حول عينة الدراسة في الجانب التطبيقي، مستعينين في ذلك ببرنامج SPSS 22.00 .

7- حدود الدراسة

الحدود المكانية: تم التركيز على دراسة تأثير التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي في كليات جامعة 8 ماي 1945 - قالمة

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من 10 أفريل إلى 25 ماي.

الفصل الأول

مقدمة الفصل:

شهد الربع الأخير من القرن العشرين أعظم تغيير في تاريخ البشرية وهو التحول الثالث بعد ظهور الزراعة والصناعة، ويتمثل في ثورة العلوم والتكنولوجيا فائقة التطور في المجالات الإلكترونية والنوية والبيولوجية والفضائية . وكان لثورة المعلومات والاتصالات الريادة في هذا التحول، ومن لم يتمكن من مواكبة هذا التطور العلمي سرعان ما يجد نفسه عاجزا عن ولوج المجتمع الجديد والمساهمة فيه، وصارت الدول تحاول تسهيل وتطوير جميع المجالات بالتكنولوجيا وإدماجها فيها، وأهمها مجال التعليم، فمع الظروف التي شهدتها العصر الحديث، سواء من إيجابيات أو سلبيات، أصبح لازما على جميع الدول تغيير مفهوم التعليم من التعليم التقليدي إلى التعليم التكنولوجي أو ما يسمى بالتعليم عن بعد، الذي يقدم من خلال الوسائط المتعددة بطرق تفاعلية وأكثر جاذبية وأقل تكلفة ولت تقيده عوائق الزمان والمكان والظروف.

لهذا خصصنا هذا الفصل لتتعمق أكثر في حيثيات هذا المصطلح الجديد نوعا ما، ودراسته واكتشاف أصله وتاريخ اعتماده، وما هو مفهومه المضبوط لكي نزيل اللبس الذي يراود من لم يفهمه، وسندرس أيضا جوانب الاختلاف بينه وبين التعليم التقليدي لنرى مدى التغير والتطور والتسهيلات الحاصلة بعد ظهوره، وسنتطرق إلى أنواعه وخصائصه ونظرياته، كذلك الوسائل التي تستخدم لتفعيله وتسييره بنجاح، وسنخلص بهذه الدراسة إلى أهميته وأهدافه لتطوير مجتمعنا وتسهيل عملية التعليم والتمكين من تفعيلها رغم كل الظروف الحاصلة.

المبحث الأول: التعليم عن بعد (أهميته وأهدافه)

كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن استخدام التعليم عن بعد لمواصلة المسيرة التعليمية وذلك لعدة أسباب أهمها الأزمات ومنه يستوجب علينا تبيان الإطار المفاهيم لهذا النمط. من التعليم من خلال هذا الفصل.

المطلب الأول: مفاهيم حول التعليم عن بعد

تعدد مفاهيم التعليم عن بعد حيث تعرفه سارة العربي (1426 هـ، 35) بأنه نمط تدريسي معتمد على التعليم الذاتي مساند بالتكنولوجيا الحديثة يسعى للإتقان ويعمل على نقل المادة التعليمية والتفاعل الأكاديمي المباشر وغير المباشر بين المعلم وطلابه وبين الطلبة مع بعضهم البعض متخطيا العوائق الزمنية والمكانية.

ويعرفه بيترز Peters: بأنه طريقة لنشر المعرفة واكتساب المهارات والاتجاهات ذات المغزى وذلك بتكثيف العمل في تنظيم مكونات التعلم عن بعد إداريا وفنيا، واستخدام الوسائط التقنية المتعددة من اجل انتاج مادة تعليمية ذات جودة عالية تقيد الدارسين في عملية التعلم من تلقي المعرفة في أماكن تواجدهم.⁽¹⁾

- كما يختصر تعريف هولبرج لتعليم عن بعد في عنصرين أساسيين في عملية التعليم عن بعد وهما:
- انفصال المعلم عن المتعلم أي وجود مسافة بينهما.
 - التنظيم الإداري الذي ينظم ويدير العملية التعليمية، ويوفر الأدوات والوسائط التقنية المطلوبة.⁽²⁾
 - وجود وسائط وتقنيات تنقل المحتوى التعليمي الى المتعلم.

كما يعرفه مايكل مور Micahacl mor: التعليم عن بعد بأنه مجموعة من طرائق التدريس التي يكون فيها سلوكيات التدريس منفصلة جزئياً عن سلوكيات التعلم ويكون من الضروري توفير المواد المطبوعة والأجهزة الالكترونية والأدوات والوسائل الأخرى لتسهيل عملية الاتصال بين المعلم والمتعلم.⁽³⁾

و نجد أن هذا التعليم ركز على الفصل بين السلوكيات التدريس وسلوكيات التعلم واستخدام الوسائط التكنولوجية وإمكانية الاتصال المزدوج بين المعلم والمتعلم.⁽⁴⁾

(1)-احلام عبد اللطيف، احمد الملا، تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية العربية للبنات وفق معايير الجودة، للأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الامارات العربية المتحدة - بريطانيا، المجلد 39-2016 م ، ص 12.

(2)-صالح بلعيد، الجوهر مودر ، فهد مسلم خليل الراشد، جداه فتيحة واخرون، الملتقى الدولي حول: التعليم عن بعد بين النظرية والتطبيق، التجربة الجزائرية ا نموذجاً جزء 01 منشورات عتبر الممارسات اللغوية في جزائر، 2017، ص 29.

(3)-طارق عبد الرؤوف التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، مكتبة لغريب طوس الالكترونية، اليازوري www.yaori.com ص 07.

(4) -رمزي أحمد عبد الحي، التعليم العالي الالكتروني محدداته ومبرراته ووسائطه، دار الوفاء الدنيا لطباعة والنشر، ط1 ، الاسكندرية، 2005، ص186.

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن التعليم عن بعد على أنه يقوم على مفهوم التعليم الذاتي وتوظيف الوسائط التكنولوجية الحديثة في التعليم وعدم تواجد المعلم والمتعلم في مكان واحد أو توقيت واحد.

1- نشأة وتطور التعليم عن بعد:

أولاً: نشأة وتطور: نشأة التعليم عن بعد ما يزيد عن قرن الزمان في شكل تعليم بالمراسلة لتقديم الخدمة التعليمية لأفراد محرومين من الحصول عليها وغير قادرين على الوصول الى أماكنهم المعتادة إما بسبب بعدهم الجغرافي أو وضعهم الاجتماعي أو جنسهم أو ظروفهم المهنية أو إعاقات جسدية أو لأي سبب آخر.

وترجع بدايات ظهور التعليم عن بعد الى أواسط القرن التاسع عشر والتي جاءت معاصرة لإنشاء المؤسسة البريدية حيث يعيد البعض ظهوره الى دروس الاختزال بالمراسلة والتي نظمها إسحاق بتمان سنة 1840 عند انشاء المكاتب البريدية المنظمة الأولى في بريطانيا غير أن معهد توسان ولا جتشيدي الذي تأسس في برلين في عام 1856 والمتخصص في تعليم اللغات كان أول مؤسسة للتعليم بالمراسلة بالمعنى الصحيح للكلمة.

وقد توالي ظهور التعليم عن بعد ذلك في العديد من البلدان ففي بريطانيا بدأ استخدامه في عام 1858 في جامعة لندن عن طريق التعليم بالمراسلة شيكاغو، وكذلك في عام 1892 في جامعة وسسكنش، وغيرها من البلدان التي شهدت نمو منتظماً لخدمات التعليم بالمراسلة مصحوبة في حالات كثيرة بجلسات تعلم وجهاً لوجه إلا أن هذه الخدمات ظلت في عهد قريب تعتبر في مرتبة أدنى بالقياس للتعليم التقليدي.

وقد انتشر استخدام التعليم عن بعد إلى درجة كبيرة في العقدين الأخيرين في مجالات التعليم والتدريب، وعلى كل المستويات في معظم بلدان العالم ويمكن ملاحظة هذا النمو و الانتشار بصورة واضحة على مستوى التعليم العالي في تزايد أعداد الجامعات التدريس عن بعد الجامعة المفتوحة حيث يوجد في الوقت الحالي ما يقارب من 26 جامعة ولقد أخذت مصر بنظام التعليم عن بعد عندما بدأ التلفزيون المصري في عام 1961 م في تقديم برامج تعليمية مسائية في نطاق محدود وفي عام 1963، قدمت برامج تعليمية في اللغات والعلوم لمدة نصف ساعة يومية ومع بداية عام 1986 ظهرت برامج التعليم الفني ومع بداية عام 1969 م تم الاتفاق بين المسؤولين في التربية والتعليم والتلفزيون على ضرورة تقديم البرامج التي تصلح تلفزتها في المواد العلمية المختلفة للشهادات العامة وبعد نجاح التجربة قررت الوزارة استمرارها على نطاق واسع.⁽¹⁾

(1) - طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص 11.

ومع بداية الثمانينيات والتسعينات تزايد الاهتمام بفكرة التعليم عن بعد حيث برز بالإضافة في البرامج الاذاعية والتلفزيونية مشروعاتها:

أ- برنامج تأهيل معلمي المرحلة الابتدائية للمستوى الجامعي والذي يعتبر صفة جديدة في مجال التعليم عن بعد في مصر، وقد بدأت الدراسة في أكتوبر 1983 حيث التحق بالبرنامج حوالي 5800 دارس وقد قامت بتنفيذه كليات التربية في مصر وتخرج أول فوج من المعلمين الذين أنهوا دراستهم بنجاح في البرامج عام 1987/86.

ب- برنامج التعليم الجامعي المفتوح بكليات التجارة والزراعة حيث تم تنفيذ برامج التعليم المفتوح مع نهاية عام 1990 وبداية عام 1991 في جامعات الإسكندرية والقاهرة وفي الآونة الأخيرة حدث اهتمام زائد بالتعليم عن بعد في مصر، وخاصة بعد انطلاق القمر الصناعي المصري نايل سات حيث قام التلفزيون المصري ببث العديد من البرامج التعليمية والعلمية والثقافية المتعددة خلال قنوات النيل المتخصصة .

2- أجيال التعليم عن بعد

كما مر في:

الجيل الأول: تميز بالاستخدام السائد لتكنولوجيا واحدة وغياب التفاعل المباشر بين الطلبة والمؤسسة التي تقدم هذا التعليم، ورغم أن البرامج التعليمية التي تقدم عبر التلفاز والإذاعة يمكن أن ينطبق عليها هذا الوصف إلا أن الشكل الرئيسي لهذا الجيل الأول من التعلم عن بعد كان تعليماً قائماً على المراسلات المطبوعة، وتقوم المؤسسة بتزويد الطلبة بقوائم تتضمن عناوين الكتب والمقالات، فيدرسها الطلبة وحدهم.

الجيل الثاني: ويتميز بوسائط متعددة مندمجة معا عن قصد كطريقة المادة المطبوعة مضاف إليها الإرسال الإذاعي، وبحيث تكون المادة التعليمية مصممة خصيصاً للدراسة عن بعد، ويكون التواصل مع الطلبة من خلال شخص ثالث (المدرس وليس وضع المادة التعليمية) يوصف هذا الجيل الثاني للتعلم عن بعد أحياناً بأنه صناعي في طبيعته وهو جيل يقدم الخدمة التعليمية لأعداد كبيرة جداً من الطلبة.

تتمثل خصائص الجيل الثاني للتعلم عن بعد عادة بتصميم عالي الجودة للمادة التعليمية وإنتاج وتقديم عالي مركزي وإرسال باتجاه واحد للمعلومات يمكن تعديلها بأنشطة مستقلة يقوم بها الدارس تستهدف تنمية الإدراك المعرفي للطلاب وبعدها الكثيرون ذات طبيعة صناعية بسبب استخدام طريقة الإنتاج الكمي وتسليم منتجات ذات مواصفات محددة ومن امثلة هذا الجيل الثاني الجامعة البريطانية المفتوحة وجامعة الاناضول المفتوحة في تركيا والجامعة المفتوحة للتعليم عن بعد في إسبانيا.

(1)

(1)_ طارق عبد الرؤوف مرجع سابق، ص13.

الجيل الثالث: فيستند إلى وسائط التواصل بالاتجاهين مثل الانترنت عن بعد في اسبانيا التلفازية التي تتيح تفاعلا بين المدرس الذي أنشأ المادة التعليمية والطالب البعيد وليتم الاتصال عن بعد إما فرديا لكل طالب على حدى او جماعياً.

توصف أنظمة الجيل الثالث بأنها تستند إلى المعرفة أو أنها جيل ما بعد الصناعي وفي هذا الجيل يقوم على تصميم المقرر الدراسي وتطويره وتقديمه من طرف فريق من الخبراء. ويتميز هذا الجيل بتقديم خدمات إدارية عبر الإنترنت، وكذلك يتميز هذا الجيل للتعلم عن بعد باقتصاديات الفوضى – أي مقررات دراسية تتوافق مع الطالب يتم انتاجها سريعاً ولغرض استثمار مبدئى منخفض نسبياً.

وقد تبنت أنظمة التعليم عن بعد في الجيل الثالث نظريات بناءة للتعلم بهدف إتاحة فرص أمام الطلاب لتكوين وإعادة تكوين المعرفة، كأفراد وكأعضاء مجموعات التعلم في آن واحد، وتتم عملية بناء المعرفة في مناقشة المحتوى والفروض والواجبات والمشاريع، كما يتم إيضاحها في المناقشة والمشاريع المتبادلة ونماذج المناهج المستندة إلى المصادر او المشكلات والتي تميز أنظمة الجيل الثالث النوعية.

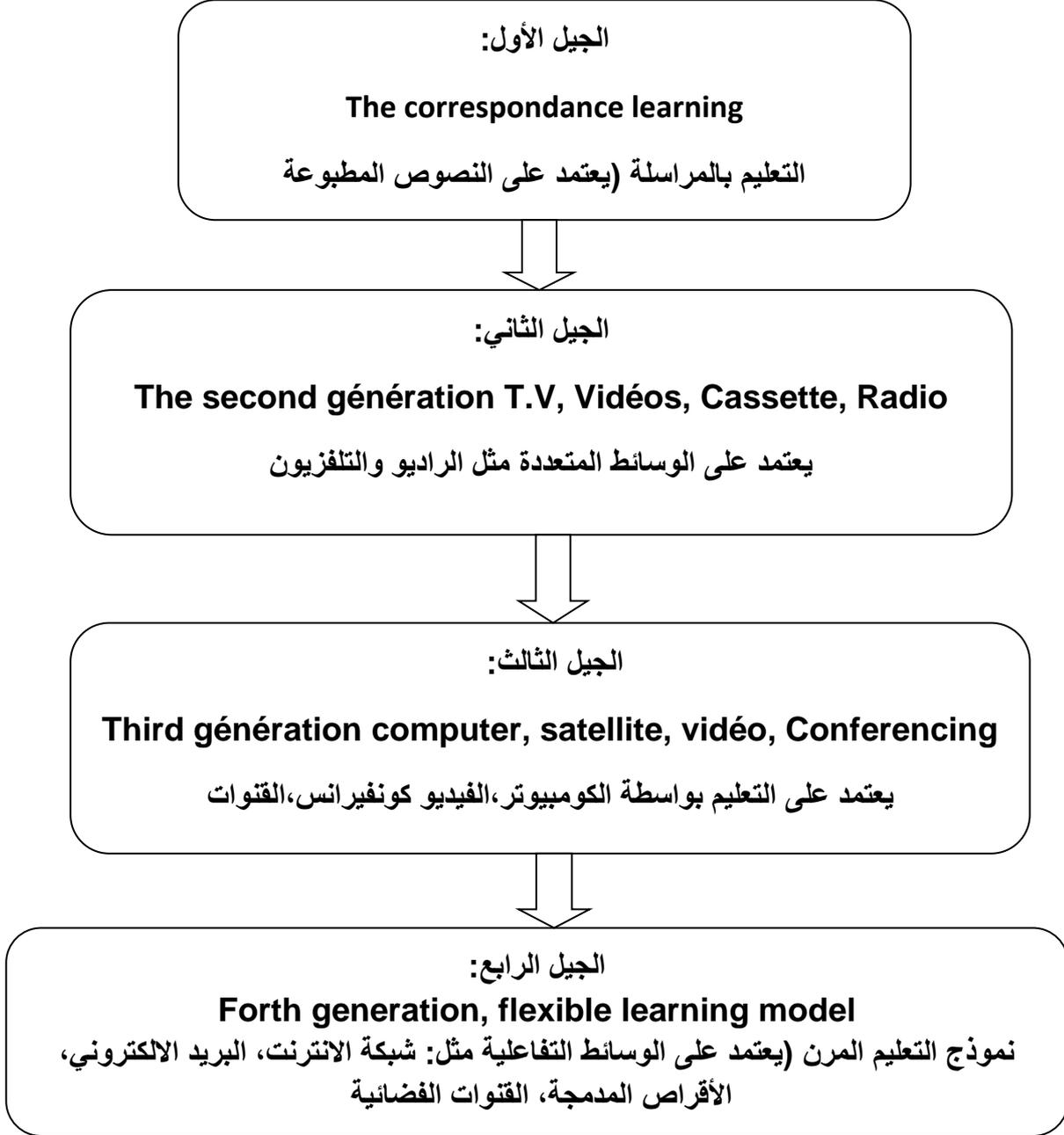
وقد اقترح (تايلور 2000) نشؤ جيل رابع يجمع الخصائص الرئيسية للشبكة وهي: استرجاع الكميات الكبيرة من المعلومات لأعمال منتشرة محلياً عن طريق البرمجة باستخدام الحاسوب، والمكتوبة عادة بلغة جافا، وتعد تلك بوضوح أدوات جديدة قوية، إلا أن تجسيدها في نماذج جديدة لبرمجة التعلم عن بعد تتجاوز قدرة دمج القدرة التفاعلية للتواصل عبر الحاسوب ومصادر الشبكة (من خلال تطوير ونقل حزم وأنظمة مثل ويب سي تي web ct وبلاك بورد Black board ولنس نوتس (lotus Notes) لا يزال في مراحلها البدائية.

وبالرغم من عدم وجود تباين كامل المزايا الجيل الرابع في معظم أنظمة التعليم عن بعد، فقد أشار تايلور (2001) الى وجود جيل خامس وصفه بأنه (نموذج تعلم قوي مرن) وهكذا أضاف تايلور "وظائف ذكية" رئيسية الى الجيل السابق الذي يتيح دمج والوصول إلى مصادر المعلومات عن طريق الشبكة والتواصل المتزامن وغير المتزامن، وتشمل هذه الوظائف استخدام أجوبة آلية لأسئلة متكررة وكذلك الوصول إلى مصادر وخدمات خاصة بالجامعات عن طريق مداخل "portals".

ويمثل الجيل الخامس نظاماً متكاملًا للعناصر الإدارية التعليمية والتدريبية والداعمة وذلك من خلال دمج مكونات نظام التعلم عن بعد في نظام ينقل المحتوى التعليمي من خلال استخدام وسائل الإدارة عن طريق الشبكة

وسجلات الطالب والمكتبة وخدمات أخرى إدارية وداعمة للطلاب ومن خلال إتاحة إمكانية الوصول الكامل لكل عنصر من عناصر هذه الأنظمة بواسطة مجموعة مشتركة من أدوات الشبكة.⁽¹⁾

ويوضح الشكل(01): أجيال التعليم عن بعد يوضح تطور أجيال التعليم عن بعد على حسب نوع وسائط التكنولوجيا المستخدمة.



المصدر: أحمد عبد الحي رمزي، التعليم عن بعد في الوطن العربي وتحديات القرن الحادي والعشرين، مكتبة الانجلو المصرية، ط1، القاهرة، 2010، ص72.

(1) _ طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص14 .

المطلب الثاني: أهداف ومبادئ التعليم عن بعد :

1- أهداف التعليم عن بعد

حسب جون والان 2004 johnx alon أهداف التعليم عن بعد فيما يلي:

- 1- تحسين المدخلات
- 2- تحسين الجودة التعليمية
- 3- زيادة كفاءة كل من المؤسسات والطلاب
- 4- تحقيق رضا العملاء (المستفيدين من الخدمة التعليمية)
- 5- توسيع الرقعة الجغرافية للمؤسسات ووصولها للمناطق النائية، وبالإضافة الى هذه الأهداف فقد حدد الاتحاد الدولي واليونيسكو 1997 العديد من الأهداف للتعليم عن بعد منها:
- 1- يسهم في انشاء بنية تحتية وقاعدة تقنية المعلومات قائمة على أسس بغرض اعداد مجتمع جديد لمتطلبات القرن الحادي والعشرين.

2- تنمية الاتجاه الإيجابي نحو تقنية المعلومات.

3- محاكاة المشكلات والأوضاع الحياتية الواقعية داخل البيئة.

4- منح الجيل الجديد متسع من الخيارات. (1)

ومنه نستنتج جملة : الأهداف نذكر منها ما يلي:

- دعم عملية التفاعل بين الطلاب والمعلمين والمساعدين من خلال تبادل الخبرات التربوية والآراء والمناقشات والحوارات الهادفة لتبادل الآراء بالاستعانة بقنوات الاتصالية المختلفة كالبريد الالكتروني والمحادثة والفصول الافتراضية.
- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية
- اكساب المعلمين المهارات والتقنية استخدام التقنيات التعليمية الحديثة.
- اكساب الطلاب المهارات لاستخدام تقنيات الاتصال المعلومات.
- خلق شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية.
- تطوير دور المعلم في العملية التعليمية حتى يتواءم مع تطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة والمتلاحقة. (2)

(1) _ طارق عبد الرؤوف، التعليم الالكتروني والتعليم الافتراضي (اتجاهات عالمية معاصرة، المجموعة العربية لتدريب والنشر، ط1، القاهرة، 2004، ص42-43.

(2) _ الأحمري سعدية، ماجستير تقنيات تعليم، التعليم الالكتروني، وزارة العربية، 2010، ص 4.

2- مبادئ التعلم عن بعد

أولاً - المبادئ التي يقوم عليها التعليم عن بعد:

- 1- مبدأ الديمقراطية التعليم: Equalized instruction: يؤمن هذا النظام بأن التعليم حق لكل فرد من أفراد المجتمع بغض النظر عن جنسه وعرقه ولونه ودينه وبالتالي يؤمن هذا النظام بأن إتاحة الفرص التعليمية لكل من يبحثون عنها واجب تعليمي وأخلاقي.
- 2- مبدأ برمجة التعليم وتفريده: يؤمن هذا النظام بأن العملية التعليمية يجب أن تصمم بطريقة توافق استعدادات الفرد وقدراته وميوله واتجاهاته وسرعته في التعلم.
- 3- مبدأ ضبط المتعلم لعملية تعلمه: يتيح هذا النظام للمتعلم الحرية في اتخاذ القرارات التربوية التي يرغب فيها وطريقة دراستها والسرعة في التقدم فيها، وتنظيم جدولته الدراسي بما يتوافق وقدراته وميوله وشؤونه وأعماله ويهيئ له أيضاً قدراً من الضبط والتحكم في عملية التعليم والتعلم.
- 4- مبدأ إثارة الدوافع الذاتية: يعتمد هذا النظام على مبدأ يقول بأن المتعلم يقبل على عملية التعلم بدافع ذاتي وبرغبة حقيقية في التعلم وليس بدافع خارجي بشكل يتأثر بالاهل والاقارب والمعارف.
- 5- مبدأ تطوير التعليم واستمراريته: يؤمن هذا النظام بأن عملية التعليم والتعلم عملية مستمرة متطورة وتتغير باستمرار لتتلاءم وروح العصر المتغير سواء أكان هذا التغير علمياً أو تقنياً أو اجتماعياً أو ثقافياً أو سكنياً.
- 6- مبدأ التعلم بدل التعليم: يقوم هذا النظام على قدرة المتعلم أن يتعلم بمفرده لأن الاعتماد على المعلم في كل شيء فيه تقليل من شأن المتعلم وأهمية دوره في التعلم وأن التعلم يتفوق على التعليم في أمور أساسية لعل أهمها أن الدوام والاستمرارية حيث أن ما يتعلمه بنفسه أفضل وأدوم التعليم وملائمة الظروف التي يمر بها المتعلم حيث أن التعلم يحدث في الوقت الذي يختاره المتعلم وليس بضرورة أن يحدث في أوقات وأماكن محددة فالتعليم عن بعد يحقق مبدأ التعلم الذاتي.⁽¹⁾

ثانياً: المسلمات التي ينطلق منها التعلم عن بعد

- 1- إن العصر الحالي، هو عصر تفجر للمعرفة اذا أن المعارف أصبحت تتضاعف بشكل متسارع وبوجود هذا الزخم الهائل من المعرفة فإن أساليب التعليم التقليدية التي مازالت تؤكد على دور المعلم على حساب دور المتعلم وحفظ المادة الدراسية وبناء النظم التربوية وغيرها من الممارسات التي سادت لعقود طويلة ، فآن الأوان للبحث عن أسلوب وطرائق جديدة تمكن المتعلم من مسايرة الانفجار المعرفي ولعل الأسلوب الأكثر نجاعة في

(1)-محمد الكسجي، الجودة في التعلم عن بعد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2019، ص 31 - 32.

- تحقيق ذلك هو التعلم من مساندة الانفجار المعرفي ولعل الأسلوب الأكثر نجاعة في تحقيق ذلك هو التعلم عن بعد الذي يزود الطالب بمقومات تؤهله لمواكبة هذا العصر وتغيراته وتطوراتهِ.
- 2- يسائر التعلم عن بعد متطلبات التغيرات المستقبلية، فمن المتوقع أن يشهد المستقبل العديد من التغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية وهذه التغيرات ستؤثر بدون شك على أنماط التعليم والتعلم.
- 3- يحتاج التعلم بعد الى توفير الظروف الملائمة لذلك فالتعليم عن بعد يحتاج الى وجود المواد التعليمية المبنية على التعلم الذاتي بحيث يتمكن المتعلم من التعلم بمفرده ووجود المشرك الاكاديمي القادر على التواصل مع الدارسين وأساليب التواصل الملائمة والفعالة وتوفير افضل الوسائط والمواد والأدوات التي تحقق ذلك وتوفير اللقاءات بين المشرك والمتعلم والتفاعل بين المتعلمين اثناء اللقاءات والتفاعل بين المتعلم والوسائط والمواد التعليمية.⁽¹⁾
- 4- التعلم عن بعد أدى الى ظهور اشكال وأنماط جديدة في التعليم تجمع بين إمكانات ونواحي القوة في التعليم عن بعد والتعليم التقليدي.
- 5- التعليم عن بعد يقوم على أساس مداخل التعليم واستراتيجياته وليس العكس.
- 6- التعليم عن بعد يستخدم في توصيل المحتوى وعرضه ودعم وتسهيل عملية التعليم والتعلم.
- 7- التعليم عن بعد يستهدف تنمية المتعلم في سياق المنهج والأهداف المحددة وتكنولوجيات التعليم عن بعد.
- 8- التعليم عن بعد له إمكاناته ومميزاته التي تبرز تنفيذه أي تكنولوجيا التعليم عن بعد يمكن أن تستخدم بشكل فاعل وناجح إذا قدمت إمكانات ومميزات تعليمية تحتاجها.⁽²⁾

المطلب الثالث: خصائص التعليم عن بعد وأهميته:

1- خصائص التعليم عن بعد

- التباعد بين المعلم والطالب وبالمقارنة مع نظم التعليم " وجها لوجه " التقليدية حيث ينتقل الطالب الى المعهد او الجامعة ليتلقى العلم عن معلمه

(1) _مرجع نفسه، ص 34.

(2) _عامر طارق عبد الرؤوف، التعليم الالكتروني والتعليم الافتراضي لاتجاهات عالمية معاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط 1، القاهرة،

2014، ص 69 -71.

- إمكانية تعدد وسائل الاتصال بين المعلم والمتعلم، وقد وفرت التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال الكثير من الأدوات التي يمكن استثمارها
- حرية المؤسسات التعليمية في استحداث برامج او أنشطة تربوية ومناهج جديدة وتصميم المقررات وتحديد أساليب التقويم ، وغير ذلك من مكونات العملية والتعليمية.
- اشراك الطالب بشكل إيجابي في مختلف مراحل العملية التعليمية فهو في ظل نظام التعليم عن بعد. وهذا ما يسمى تعليم التفكير وهو أساس المعرفة، وتعليم التفكير يتطلب التفاعل والتواصل وبذلك يكون التعليم عن بعد أكثر فكرة مميزة للتعلم في القرن الحالي.(1)
- أنه نظام تربوي مرن يتميز عن أنظمة التعليم التقليدية ويسعى إلى إعادة توزيع التعليم في الزمان والمكان والتي تشجع التعليم الذاتي.
- يشتمل على أنماط مختلفة من الدراسة على كل المستويات التعليمية التي لا تخضع لإشراف متصل من المدرسين على طلابهم، أو تفاعل مباشر بين الطلاب ومدرسيهم وبين بعضهم البعض في حجرات دراسية وإنما يفيدون من خلال تنظيمات إرشادية وتعليمية غير مباشرة.(2)

2- أهمية التعليم عن بعد

تكمن أهمية التعليم عن بعد فيما يلي:

- تحقيق الأهداف التعليمية بكفايات عالية واقتصاد في الوقت والجهد.
- يساعد على اتاحة فرص التعلم لكافة فئات المجتمع.
- تحقيق التعلم بطرق تناسب خصائص المتعلم وبأسلوب مشوق وممتع.
- توفير مصادر ثرية للمعلومات يمكن الوصول إليها في وقت قصير.
- يحفز المتعلم في مهارات التعلم الذاتي والاعتماد على نفسه في اكتساب الخبرات والمعارف وإكسابه أدوات التعلم الفعالة.
- يكسب التعليم عن بعد الدافعية للمعلم والمتعلم في مواكبة العصر والتقدم المستمر في التكنولوجيا والعلوم والتواصل مع المستجدات في شتى المجالات.

(1) _ الزاحي حليلة، التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية مقومات التجسيد وعوائق التطبيق، مذكرة ماجستير، جامعة سكيكدة،

2011، 2012، ص 56.

(2) _ طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص 50.

- التعليم عن بعد يتناسب مع معطيات العصر فهو الأسلوب الأمثل لتهيئة جيل المستقبل للحياة العلمية والعملية.
- يتفوق على التعليم التقليدي في أنه أقدر على الاسهام في البرامج التنموية الثقافية.
- استمرارية الحاجة الدائمة للتعليم والتدريب بسبب التطور في مختلف المجالات المعرفية.
- الحاجة للتعليم والتدريس في الوقت المناسب والمكان المناسب.(1)
- يوفر التعليم عن بعد ثقافة جديدة هي الثقافة الرقمية التي تركز على معالجة المعرفة وفي هذه الثقافة يستطيع المتعلم التحكم في تعلمه عن طريق بناء عالمه الخاص به عندما يتفاعل مع البيئات الأخرى المتوفرة إلكترونياً وهو ما يتوافق مع نظرية التعليم البنائي.
- يعمل التعليم عن بعد على تقليص مختلف التكاليف ويوفر مبالغ كبيرة من تكاليف التعليم والتدريب.(2)

المبحث الثاني: أنواع التعليم عن بعد و بيئته

يتميز نظام التعليم عن بعد بالعديد من الأنواع والمزايا كغيره من الأنظمة الأخرى كما أنه يستخدم كافة التقنيات التربوية ووسائل الإتصال الحديثة لإنجاح العملية التعليمية ومما لا شك فيه أن لديه بعضا من السلبيات وهذا ما سنتطرق اليه كالأتي :

المطلب الأول : أنواع التعليم عن بعد

يعتبر التعليم عالماً واسعاً يضم عدة أنواع مختلفة منها:

- 1- التعليم عن طريق الشبكة العنكبوتية الإنترنت: الذي يعتبر أهم وأشهر أنواع التعليم عن بعد وأكثرها اعتمادية.
- 2- القنوات الفضائية المتخصصة: يتم استقبال هذه القنوات عبر أجهزة (الريسيفر) وتعتمد هذه الأخيرة على محاضرات يتم شرحها على شاشة التلفاز كما يمكن الاتصال بهذه القنوات عن طريق الهاتف، الإنترنت للإجابة على تساؤلات الطلاب.
- 3- البرامج التلفزيونية التعليمية: تعثر من أنواع التعليم عن بعد التي يقدمها معظم القنوات من قبل أساتذة متخصصون في مختلف المجالات العلمية، حيث يقومون بشرح محتوى مادتهم العلمية مع إمكانية تواصلهم عبر الهاتف مع المتعلمين.

(1) _ محمد كاسب خليفة، التعليم الالكتروني في إطار المعلومات والمعرفة، دار الفكر الجامعي، ط01، الإسكندرية، 2019، ص 10-11.

(2) _ مرجع نفسه ص11.

يتخذ التعليم عن بعد أشكالاً وأنماطاً متعددة تعتمد على الوسائل التكنولوجية المستخدمة ودور الطالب والمعلم في العملية التعليمية يمكن تصنيفها الى أربعة نماذج هي:

1- التدريب المعتمد على الحاسب او الانترنت – **based training web / computer**

يعتبر التدريب المعتمد على الانترنت نسخة مطورة من التدريب المعتمد على الحاسب، حيث يعتمد النموذجان على استخدام تقنيات الوسائط المتعددة من استخدام للفيديو ودمج للصوت والصورة ووجود نوع من التفاعل مع المادة التعليمية وما يميز هذا النوع من التعليم هو إمكانية استخدامه في أي وقت وأي مكان بوجود المدرس وعدمه كما يمتاز أيضا بسهولة تعديل المادة التعليمية، بالإضافة إليها دون الحاجة الى عمل نسخ أخرى من القرص المدمج. لذلك يمكن ملاحظة أن هذا النوع من التدريس غالباً ما يتم تقديمه على شكل دروس منفصلة يتم التحكم في تسلسلها من قبل المتعلم، أو في شكل اختبارات قصيرة أو أسئلة تدريبية، وقد يلعب دور المعلم هذه البيئة نظام الكمبيوتر نفسه أو قد يكون هناك شخص آخر يلعب دور الميسر فيما يتعلق بالمهمة الرئيسية للنظام فهو يعمل على تزويد المتعلم بالتغذية الراجعة والنصائح والتوصيات في الدروس، من خلال مراقبة تقدم المتعلم وتوجيههم الى الموارد.⁽¹⁾

2- أنظمة دعم الأداء الالكترونية على الحاسوب والإنترنت: أنظمة دعم الأداء الالكترونية هي بيئة متكاملة

توفر المعلومات عن الطلب ويسهل الوصول إليها من قبل أي متدرب، هذه الأنظمة منظمة بشكل جيد بحيث يمكن لأي متدرب الوصول فوراً الى المعلومات والبرامج والصور والبيانات والمساعدات والنصائح لتمكين المتدرب من انجاز المستويات المطلوبة في أسرع وقت ممكن وبأقل قدر ممكن من دعم الآخرين مثال: لو كنت في مصنع وحصل عطل في آلة ما يمكنك الذهاب للكمبيوتر والاستعلام حول كيفية اصلاح الخلل بعد ذلك تتصرف لتصحيح المشكلة، هذا باختصار ما توفره أنظمة الأداء الالكترونية.

3- الفصول التحليلية الغير متزامنة **web/ Virtual asynchronouss classroom** : يعتمد

هذا النموذج على اجتماع الطلاب والمعلم عبر الانترنت وفي أوقات مختلفة للعمل على قراءة الدرس وأداء الواجبات واستكمال المشاريع ما يميز هذا التعليم هو أن جميع المتعلمين يتشاركون في تعلم نفس المعلومات لآكن لا يجتمعون في نفس الوقت كما أنه يتميز بجمع العديد من المتعلمين من مناطق جغرافية مختلفة وفي الوقت الذي يناسبهم.

(1) رمزي أحمد عبد الحفي، التعليم عن بعد في الوطن العربي، الطبعة الأولى، مكتبة الأنجلو المصرية مصر، 2010، ص 74 (بتصرف)

أما بالنسبة للتفاعل في الفصول التخليلية الغير متزامنة، فهو مصمم للتعلم الجماعي الغير مستمر كون المتعلمون لا يعملون في عزلة عن المجموعة لحل مشكلة ما أو لإجراء تدريب محدد كما هو الحال في نموذج التعليم المستمد على الانترنت ولا يتعلمون مهارات علمية لحل مشكلة في الوقت المناسب كما في أنظمة دعم الأداء الالكترونية تتضمن الأدوات المستخدمة في هذا النموذج البريد الالكتروني وخدمة النقاش على الانترنت.

4- الفصول التخليلية المتزامنة: web Virtual synchronous classroom :

تعتبر من أكثر أنواع التعليم عن بعد تطوراً وتعقيداً حيث يلتقي المعلم والطلبة على الانترنت في نفس الوقت (بشكل متزامن).

تتضمن الأدوات المستخدمة في الفصول التخليلية المتزامنة :

- المشاركة في البرامج.
- المؤتمرات عبر الفيديو (video Conferencing) .
- المؤتمرات عبر الصوت (audio Conferencing) .
- غرفة الدردشة.

فالمشاركة في البرامج مثل العمل على برامج للقوائم أو قواعد البيانات تساعد الطلبة للعمل سويًا لبناء قاعدة البيانات أو تعبئة قائمة، ومؤتمرات الفيديو والصوت تساعد المجموعة على التواصل الحي فيما بينهم وغرف الحوار تساعد الطلبة على النقاش عن طريق كتابة التعليقات والرد عليها فإذا كانت لديك أسئلة أثناء الدرس، يمكن أن تسأل أستاذك مباشرة ويمكن للجميع المشاركة في النقاش الدائر.⁽¹⁾

المطلب الثاني: بيئة التعليم عن بعد ومكوناتها

اتفقت العديد من التعريفات على أن بيئات التعليم الالكترونية عبارة عن بيئة تعلم من خلالها المتعلم بشكل ذاتي، ويمكنه التواصل مع المعلم خارج أو داخل الغرفة الصفية في أي مكان وزمان، كما يتم من خلال هذه البيئة تقديم أنشطة متنوعة حسب قدرات المتعلمين، وتقديم المحتوى التعليمي والتقويم اللازم لأداء المتعلمين وتكون بيئة التعليم عن بعد من الآتي:

أولاً: مكونات أساسية (majorplayers)

1- المعلم: ويتطلب فيه توافر الخصائص التالية :

⁽¹⁾ _مرجع نفسه، ص75-76.

أ- القدرة على التدريس واستخدام تقنيات التعليم الحديثة.

ب- معرفة استخدام الحاسب الآلي بما في ذلك الانترنت والبريد الإلكتروني.

2- المتعلم: ويتطلب فيه توافر الخصائص التالية:

أ- مهارة التعلم الذاتي (self directed Learning skills).

ب- معرفة استخدام الحاسب الآلي بما في ذلك الانترنت والبريد الإلكتروني.

3- طاقم الدعم التقني: ويتطلب فيه توافر الخصائص التالية:

أ- التخصص بطبيعة الحال في الحاسب الآلي ومكونات الانترنت.

ب- المعرفة بتكنولوجيا التعليم وعملية التعلم والتعليم ويمكن تقديم ذلك عن طريق برامج تدريبية او ورش

عمل اول حلقات دراسية وغيرها.

ج- معرفة بعض برامج الحاسب الآلي الخاصة بالشبكة العنكبوتية على سبيل المثال:

- DATA COMMUNICATIONS NET WORKING - LAN WANS
- WWW. E- Mail AND FTP SERVER EXPERTISE

4- طاقم المدربين (the technical support office)

5- الطاقم الإداري (the central Administration).⁽¹⁾

ثانياً: المكونات المساعدة:

1- أنظمة بيانات التعلم عن بعد: وتشمل على ما يلي:

أ- نظم إدارة التعلم Learning management system : يختص بمتابعة العمليات الإدارية، بصرف النظر عن

محتوى التعلم حيث تتولى عمليات التسجيل، ووضع الجدول، وتوصيل المحتوى التعليمي والاختبارات، ومتابعة تقدم الطالب.

ب- نظم إدارة المحتوى content management : وهي مجموعة من الأدوات التي تمكن المعلم من تأليف محتوى

تعليمي لمقرر معين، وتقديمه من خلال شبكة الإنترنت، دون معرفة مسبقة بلغات البرمجة مثل لغات

(HTML ; java ; PHP) والتي يحتاج استخدامها إلى التمكن من مهارات معينة، حيث توفر نظم إدارة

المحتوى واجهة على شبكة الانترنت لإنشاء وتنظيم المحتوى والذي يتم تخزينه في قاعدة من البيانات كما تعمل

على تسيير إجراءات المعلم لمحتوى التعليم الإلكتروني، من خلال تقديمها مجموعة من القوالب التي يستخدمها

المعلم.

⁽¹⁾ _مرجع نفسه، ص 77 .

ت- نظم إدارة أنشطة التعلم Lcaming activities management system : توفر نظم إدارة أنشطة التعلم بيئة مناسبة للمتعلمين للتواصل والتفاعل، وغالبا ما تكون نظم إدارة أنشطة التعلم الالكترونية مفتوحة المصدر، لتسهيل عملية تأليف الأنشطة التعليمية، حيث توفر العديد من الإمكانيات والتسهيلات للمعلم، لعمل مجموعات من الأنشطة التعليمية الفردية أو التشاركية وتقديم التغذية الراجعة المناسبة للمتعلمين، ويمكن لهذه النظم أن تعمل بصورة منفصلة أو مدمجة داخل أنظمة أخرى، ومن أمثلة هذه النظم black board Moodle

2- برمجيات التأليف التفاعلية

ومن هذه البرمجيات برنامج adobe flash والذي يحتوي على استوديو كامل يمكن للمعلم اختيار ما يناسبه من أدوات من خلاله وبرنامج camtasia studio برنامج adobe captivate والذي يتيح تسجيل الدروس التعليمية على شكل مقاطع فيديو وكذلك برنامج author ware ، والذي يوفر إمكانية تصميم برمجيات تعليمية تفاعلية واختبارات الكترونية تفاعلية.(1)

المطلب الثالث: معايير تقييم برامج التعليم عن بعد ومتطلبات نجاحها

1- معايير التقييم برامج التعليم عن بعد:

هناك مجموعة من المعايير الواجب مراعاتها عند تغيير برامج التعليم عن بعد تجملها في الآتي:

- المحتوى: هل يحتوي البرنامج على الكمية والنوعية الجدية من المعلومات؟
- تصميم التعليم: هل صمم المساق بطريقة تساعد على تعليم المستخدمين بطريقة مثلى؟
- التفاعلية: هل المتعلم متفاعل مع البرنامج.
- القيادة: هل يمكن للمتعم تحديد طريقة لتعلمه وقيادة البرنامج من أجل تحقيق الأهداف لديه؟ هل هناك خيارات متعددة في البرنامج تساعد المتعلم على اختيار ما يتناسب وإحتياجاته؟ هل هناك لوحة إنسانية للبرنامج تحدد السير في خطوات التعلم؟
- الدافعية: هل يحتوي البرنامج على مواد تعليمية تثير دافعية المتعلمين مثل ألعاب، المغامرات إلى اخره؟
- الوسائل التعليمية : هل يوظف البرنامج بشكل مناسب وفعال كل من الصور، الموسيقى الرسومات المتحركة والصوت والفيديو ؟ هل الاستخدام الزائد لهذه الوسائل يمكن الاستغناء عنه؟

(1) رمضان حسن شامية سحر، فعالية بيئة تعليمية الكترونية في تنمية محاضرات تصميم الاختبارات الالكترونية لدى طالبات كلية التربية بالجامعة الإسلامية، مذكرة ماجستير في المناهج وطرق التدريس، الجامعة الإسلامية غزة، 2018 ص 15-16.

- التقييم: هل يحتوي البرنامج على اشكال من فنون التقييم مثل قياس: ثقان محتويات كل مهمة قبل الانتقال الى مهمة أخرى؟ هل هناك اختبار نهائي يقدم في نهاية البرنامج؟
- الحماسة والجاذبية: هل البرنامج جذاب يجذب العين والأذن؟ هل شكل الشاشة مضاف للبرنامج؟ الاحتفاظ بالسجلات: هل أداء الطلبة يسجل في سجلات خاصة مثل وقت الانتهاء من البرنامج، وقت البدء بالبرنامج، تحليل الأسئلة، العلامة... الخ هل تقدم المعلومات لمدير المساق يكون بشكل آلي.
- النغمة: هل البرنامج مصمم للاستماع. ماهي الأجهزة المطلوبة استخدامها من قبل المتعلم؟
- مواصفات جهاز الحاسوب المستخدم: هل جهاز الحاسوب المستخدم ذو سرعة مقبولة لتحليل البرنامج؟ هل كارت الصوت قادر على تشغيل أي ملفات صوتية مرافقة للبرنامج؟ هل بالإمكان وصل الحاسوب مباشرة مع الشبكة؟ أم تحتاج الى جهاز وصل آخر؟⁽¹⁾

2- متطلبات نجاح التعليم عن بعد

تتمثل أبرز متطلبات التعليم الالكتروني بشكل عام والتعليم عن بعد بشكل خاص في العناصر الآتية:

- أ- التوعية بالتعليم عن بعد: قبل التحاق الدارس بالتعليم عن بعد يحتاج الى توعية تامة بأهميته في تنمية الفرد والمجتمع ويتحقق هذا الوعي من خلال نشرات معدة لهذا الغرض وكتيبات ارشادية ومن برامج إعلامية وثقافية في الإذاعة المسموعة والمرئية ونشر موضوعات في المجلات الى جانب لقاء المحاضرات وعقد ندوات وينبغي أن يكون هناك تعاون في هذه الناحية بين مؤسسات التعليم عن بعد والمؤسسات الانتخابية والخدمية للمجتمع.
- ب- التشجيع على مواصلة الدراسة: كذلك يحتاج الدارس الى التشجيع والتحفيز على مواصلة التعليم من أسرته وأصدقائه . ومن المؤسسة التي يعمل بها ومن المجتمع ومؤسساته الأخرى ومن مؤسسات التعليم عن بعد ذاتها.
- ت- توفير خدمات إرشادية: أيضاً من متطلبات نجاح التعليم عن بعد توفر خدمات ارشادية للدارسين، اذ يحتاج الدارسون في التعليم عن بعد الى توجيه وإرشاد لا سيما في المراحل الأولى لكي يتعرفوا على نظام المؤسسة الإداري والأكاديمي وكيفية اختيار البرامج الدراسية، وإجراءات التسجيل في المقررات التي يختارونها

(1) _ سيواني بشيعة، واقع استخدام الأستاذ التقنيات التعليم الالكتروني في تدرس الطلبة بالجامعة، مذكرة مسار أكاديمي في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي ام يواقي، 2017، 2018، و 36.

وإجراءات معادلة المواد الدراسية التي سبق لهم دراستها في مؤسسات أخرى ان وجدت وكذلك ضوابط الانتقال من برنامج دراسي الى آخر.

ث- التدريب على اليات التعليم الذاتي : وهذا يتطلب من مؤسسات التعليم عن بعد أن تتولى هذه الناحية بعناية فائقة بتدريب الدارس على اليات التعليم الذاتي وطرق استغلال قدراته الفكرية وتطويرها المستمر خلال مختلف البرامج الدراسية لكي يعتبر فرداً معتمداً على ذاته في التعليم بما أكتسبه من مهارات وكفايات التعلم والتي يمكن حصرها فيما يلي

1- مهارات تنظيم الدراسة.

2- مهارات الدراسة والقراءة الفاعلية وتشمل على

- أساليب التركيز في الدراسة.

- طرق تحسين الفهم والاستيعاب.

- أساليب تحسن التذكر.

- استراتيجيات القراءة الفاعلة وأنواعها

3- الكفاءات الكتابية وتشمل:

- طرق تدوين الملاحظات.

- كتابة المقال والتقرير العلمي.(1)

4- مراعاة جودة النوعية في مواد التعليم :أيضا في هذا السياق تذكر بضرورة مراعاة المؤسسة الخصائص التربوية والأسلوبية لمواد التعليم الذاتي، ونخص بالذكر المواد المطبوعة لاعتماد معالم مؤسسات التعليم عن بعد هذا النوع من الوسائط بدرجة كبيرة.

5- توفير هيئة تدريس كفؤة : ومن مقومات نجاح التعليم عن بعد توفر هيئة التدريس كفوة تقوم بأدوارها المختلفة بكفاءة وفعالية في مجالات اعداد المقررات التعليمية والتدريس ووضع الامتحانات وتصحيحها وتوجيه وإرشاد الدارسين وغير ذلك من الأعمال.(2)

(1) أحمد عبد الحي رمزي، التعليم العالي الإلكتروني محدثاته ومبرراته ووسائطه، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2005 ص ص 192-194-197.

(2) مرجع نفسه، ص ص 195-197.

المبحث الثالث: التحديات التي تواجه التعليم عن بعد (المزايا والسلبيات)

المطلب الأول: مزايا وإيجابيات وسلبيات التعليم عن بعد

1- مزايا التعليم عن بعد

يتميز التعليم عن بعد بمميزات عديدة، وتختلف تلك السمات طبقاً لما توفره كل وسيلة من الوسائل التكنولوجية المستخدمة ومن أهم هذه المميزات ما يلي :

- متعة التعلم حيث أن التكنولوجيا تستثير المتعلمين تجذبهم نحو التعلم .
- الفردية في التعلم الذاتي او الفردي لتباين قدرات الطلاب وخلفياتهم مما يجعل من الضرورة اعطائهم الحرية الفردية في التعلم الذاتي
- التعلم التفاعلي عن طريق الحاسوب ويتم التفاعل بين المتعلمين من خلال التواصل عن طريق الحوار والمحادثة وتبادل الآراء مع البرمجيات التعليمية المستخدمة.
- إمكانية تدريس بعض الموضوعات التي كانت غير قابلة للتدريس من خلال قدرة الحاسوب في المحاكاة والنمذجة.

كما يتميز التعليم البعدي بعدة مزايا وسمات انبثقت من طبيعته وفلسفته وقد حددت بعض تلك المزايا كالأتي:

التنوع: يحرص التعليم الإلكتروني على توفير بيئة تعلم متنوعة البدائل والخيارات التعليمية بالنسبة للمتعلم ليختار ما الأنشطة إضافة الى التنوع في طرائق عرض المحتوى التعليمي وأساليب التعليم وآليات التقييم مما يساعد يناسبه من على مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.

التعاونية: يسهم التعليم عن بعد في إيجاد بيئة تزيد من فرص التعلم التعاوني، وبذلك تنقل بيئة المدرسة الى بيئة أكثر واقعية وتعدّها من البيئة المصطنعة التي تحمل التعليم و التعلم يعزلان الطلاب داخل قاعات مكبلة بمجادول دراسية ومواد تعمق من مفهوم الفصل والجزء في الواقع الفصلي الممارس في التعليم التقليدي.⁽¹⁾

(1) طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر ، 2015، ص ص، 210-209.

المرونة: توفر بيئة التعليم عن بعد مرونة كبيرة عن طريق توفير تعليم مرن ومفتوح وموزع فتجد التعليم يتجاوز جدران الصف ويتجاوز الزمن المحدد في اليوم المدرسي ويتجاوز المحتوى محدودية الكتب والمصادر المتوافرة داخل المدرسة الى فضاء أرحب يحكمه توافر معلمين إدارة ودعمًا مؤهلين للتعامل مع بيئات التعليم والتعلم الحديث.

التكلفة: يسهم هذا النوع من التعليم في تقليل التكلفة العملية التعليمية عن طريق إعادة استخدام المحتوى التعليمي. تلبية احتياجات الطلاب : يمتاز التعليم عن بعد بمراعاة تنوع أنماط التعلم بين الطلاب وتمكينهم من القيام بدور أكثر إيجابية وإتاحة المجال للتعليم النشط والفعال وتسهيل عملية تفاعل الطلاب مع بعضهم البعض ومع المصادر الأخرى ودعمهم لتحمل مسؤولية التعلم.

2- إيجابيات التعليم عن بعد

- تسيير إمكانات الاتصال بين أطراف العملية التعليمية من خلال الاتصال فيما بينهم بواسطة، مجالس النقاش، البريد الإلكتروني، غرف الحوار.
- تسهيل تبادل وجهات النظر في المنتديات الفورية ومجالس النقاش مما يزيد الاستفادة من الآراء والمقترحات التي تطرح واستدخالها في البيئة المعرفية للطلاب.
- إتاحة الفرصة لكل دارس لإبداء رأيه فوراً في الوقت المناسب له بالتعليق على ما يطرح، مما يشعره بتوافر الفرص المناسبة للتعبير عن ذاته وشرح مفاهيمه وهو ما قد يكون غير متاح في الصف التعليمي التقليدي اما سوء النقاش او تأخر موقع الجلوس في الصف او الخجل من المواجهة المباشرة عند عرض الرأي.
- سهولة الحصول على المعلم، جعل التعلم عن بعد من السهل جدا الحصول على المعلم والوصول اليه في أسرع وقت ممكن وذلك خارج الأوقات الرسمية لان المتدرب أصبح بمقدوره إرسال استفساراته للأستاذ طريق البريد الإلكتروني وهذه الميزة أكثر عملية بالنسبة للمعلم بدلا من ان يظل مقيدا على مكتبه وتكون أكثر فائدة لأولئك اللذين تتعارض ساعات عملهم مع جدول المعلم أو لديهم استفسارات لا تحمل التأجيل.
- السماح باستخدام الطالب لطرق مختلفة تتناسب معه اذ يفضل بعضهم الطريقة المرئية، بينما يفضلون الاخرون الطريقة المقروءة أو المسموعة.
- توفير إمكانية الحصول على المادة العلمية في أي ساعة من النهار وعلى مدار أيام الأسبوع ولمدة اربع وعشرين ساعة في اليوم.(1)

(1) _مرجع نفسه، ص ص 222-223.

- عدم إجبار الطالب التقييد بمواعيد فتح وإغلاق المكتبة مثلاً للحصول على المراجع اذ بإمكانه الحصول على ما يطلبه في الوقت الذي يناسبه عن طريق الوسائط الالكترونية .
- تخفيف العبء على المعلم وهو ما كان يتحمله في تلقي ومتابعة الوظائف والواجبات من الطلاب اذ باستطاعته تلقي كل ذلك بالوسائط الالكترونية والتأكد من استلام الطالب ما يرده إليهم من تغذية راجعة حول هذه الأمور.
- تمكين المعلم من أن ، يعدد أدوات التقويم التي يلجأ اليها في قياس وتقويم تحصيل طلاب اذ يتلقى اجابتهم الفورية ويطلعهم على النتائج بشكل فوري أيضاً.

3- سلبات التعليم عن بعد

من أبرز سلبات التعليم عن بعد ما يلي :

- غياب القدوة والتأثر بالمعلم في هذا النوع من التعليم.
- لا يمكن لهذا النوع اكتشاف المواهب والقدرات لدى المتعلمين.
- لا يمكن لهذا النوع ان ينمي القدرة اللفظية لدى المتعلم.
- قد يتسرب الملل من طول الجلوس أمام الأجهزة.
- غياب الجانب الإنساني في العملية التعليمية لغيابه في الآلة.
- التعليم عن بعد يصنف العلاقات الاجتماعية لدى المتعلم.
- يؤثر التعليم عن طريق الآلة على الحالة الصحية لدى المتعلم.
- ارتفاع كلفة التعليم وخاصة في بداية التأسيس وما تحتاجه هذه المرحلة من أجهزة متطورة في وسائل الاتصال الحديثة وتقنيات المعلومات كذلك تكلفة الصيانة الفنية انا تكلفة تكنولوجيا التعليم وما يرتبط من تكلفة اعداد المادة العلمية وتصحيحها وتكلفة الارسال عبر الأقمار الصناعية وتكلفة أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين والفنيين العاملين بالمراكز المتخصصة.
- التدريس بأسلوب التعليم عن بعد يحتاج من المعلم الكثير من الوقت لإعداد المقررات أو التوصيف الدقيق لها والمواد التفصيلية وكافة الوسائط المساندة التي سيعتمد عليها المتعلم عن بعد ويرى البعض أن الوقت المطلوب لأعداد مقرر عن بعد يزيد حوالي 66% من الوقت المطلوب لإعداد مقرر عادي.⁽¹⁾

(1) _ محمد الخفاجي سامي، التعليم عن بعد أساس التعليم الإلكتروني، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص28.

المطلب الثاني: أبرز التحديات التي تواجه التعليم عن بعد

يمكن تحديد بعض التحديات الرئيسة التي تواجه التعليم عن بعد فيما يلي:

- 1- نقص التمويل والبنية التحتية اللازمة للتعليم عن بعد: ويتمثل ذلك في عدم توافر الميزانية والأجهزة وجميع متطلبات التعليم البعدي.
- 2- نقص القوى البشرية المدربة: وتتمثل في عدم وجود الفنيين والخبراء والمتخصصين اللازمين لتطبيق مشروع التعليم عن بعد.
- 3- الأمية التكنولوجية في المجتمع ونقص الوعي بالتعلم عن بعد: وهذا يتطلب جهداً مكثفاً لتدريب وتأهيل المعلمين والمتعلمين بشكل خاص استعداداً لهذه التجربة .
- 4- ارتباط التعلم الإلكتروني بعوامل تكنولوجية أخرى: مثل كفاءة شبكات الإتصال، وتوافر الأجهزة والبرامج، ومدى القدرة على تصميم وإنتاج المحتوى التعليمي بشكل مميز .
- 5- عدم فهم الدور الجديد للمعلم في ظل التعليم عن بعد: الفهم الخاطئ السائد أن التعليم عن بعد يلغي دور المعلم .
- 6- حداثة ظهور تطبيقات التعليم عن بعد: علاوة نشأة كثير من هذه الأساليب التعليمية على أيدي الشركات التجارية، وهي غير مؤهلة عملياً وثقافياً لمثل هذه المهمة مما يتطلب دعم وتأكيد على دور المؤسسات التربوية في الإعداد والتخطيط للتعليم عن بعد.
- 7- أمن المعلومات: أي كيفية تطبيق سياسات أمنية من أجل حماية قواعد البيانات ومواقع التعليم الافتراضي كما يمكن إضافة: من مختلف الاستخدامات غير المصرح لها.
- 8- المشاكل التقنية التي تتمثل في صعوبة الوصول للمعلومات وانقطاع الشبكة المفاجئ نتيجة لضعف الانترنت .
- 9- عدم توافر الأجهزة الكافية للطلاب في المدارس، حيث يعتبر الحاسوب مكلفاً في استخدامه كما ان التعليم الحديث يتطلب أجهزة ذات مستوى عال يلائم البرامج المتطورة
- 10- نقص الخبرة لدى الأشخاص القائمين على البرامج التعليمية وعدم التحاقهم بالدورات والمؤتمرات في الدول العالمية والمتطور. (1)

(1) رجم خالد، دادن عبد الغاني، تقييم فعاليات التعليم الافتراضي في الجامعة الجزائرية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 30، 2015، ص 91.

المطلب الثالث: مقارنة بين التعليم التقليدي والتعليم عن بعد

ينبع الاختلاف بين طريقتي التعليم التقليدي والتعليم عن بعد من الأدوات المستخدمة في العملية التعليمية وبما أنها على تباين واضح وكبير، يمكننا عرض أوجه الاختلاف بين كل من التعليم عن بعد والتعليم التقليدي من خلال إجراء المقارنة بينهما و الموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (1): يوضح المقارنة بين التعليم عن بعد والتعليم التقليدي

نموذج التعليم التقليدي	نموذج التعليم عن بعد
1- المعلم هو المصدر الأساسي للتعلم .	1- المدرس موجه ومسهل لمصادر التعلم.
2- المتعلم يستقبل او يستقي المعرفة من المعلم .	2- المتعلم يتعلم عن طريق الممارسة والبحث الذاتي.
3- المعلم يعمل مستقلاً بدون جماعة الى حد ما.	3- المتعلم يتعلم في مجموعة ويتفاعل مع الآخرين.
4- كل المتعلمين يتعلمون ويعملون نفس الشيء.	4- المتعلم يتعلم بطريقة مستقلة وحسب ظروفه.
5- المدرس يتحصل على تدريب اولي من ثم على تدريب عند الضرورة.	5- المدرس في حالة تعلم مستمر أو متواصل حيث يبدأ بالتدريب الأول ويستمر دون إنقطاع.
6- المتعلم المتميز سيكشف وتعطى له فرصته في تكميل تعليم	6- المتعلم له فرصة الحصول على التعليم والمعرفة بدون عوائق مكانية أو زمانية.

بالإضافة الى هذه المقارنة يمكن ايجاز جوانب الاختلاف بين التعليم عن بعد والتعليم التقليدي من خلال الجدول الآتي: (1)

جدول رقم (2): يوضح عوامل الاختلاف: (1)

التعليم التقليدي	التعليم عن بعد
يعتمد على الثقافة التقليدية التي تركز على انتاج المعرفة ويكون المعلم هو أساس العملية.	يقدم نوعاً جديداً من الثقافة هي الثقافة الرقمية التي تركز على معالجة المعرفة وتساعد الطالب في ان يكون محور العملية التعليمية

(1) _ طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 199.

(1) _ طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق ص 200.

<p>لا يحتاج هذا النوع من التعليم الى تكلفة مثل التعليم عن بعد كما انه ليس بحاجة الى مساعدين لان المعلم هو الذي يقوم بنقل المعرفة الى اذهان الطلاب في بيئة تعلم تقليدية دون الاستعانة بوسائط الكترونية حديثة او مساعدين للمعلم.</p>	<p>يحتاج التعليم عن بعد الى تكلفة عالية وخاصة في بداية تطبيقه لتجهيز البنية التحتية من حسابات برمجيات المعلمين والطلاب وانتاجهم وتدريبهم على كيفية التعامل مع هذه التكنولوجيا وتصميم المادة العلمية الكترونيا كما انه بحاجة الى مساعدين لتوفير بيئة التفاعلية بين المعلمين والمساعدين من جهة وبين المتعلمين من جهة أخرى</p>
<p>يستقبل الطلاب التعليم التقليدي في الوقت نفسه في قاعة الفصل الدراسي التعليم المباشر أي أنه تعليم متزامن فقط.</p>	<p>لا يلزم التعليم الالكتروني او التعليم عن بعد بتقديم تعليم في المكان نفسه او الزمان نفسه بل المتعلم غير ملتزم بمكان معين او وقت محدد لاستقبال عملية التعلم والتعليم الالكتروني عن بعد تعليم متزامن وغير متزامن</p>
<p>يعتبر الطالب في التعليم التقليدي سلبياً بحيث يعتمد على تلقي المعلومات من المعلم دون أي جهد في البحث والاستقصاء وانه يعتمد على أسلوب المحاضرة واللقاء</p>	<p>يؤدي هذا النوع من التعليم الى نشاط الطالب وفاعليته في تعلم المادة العلمية لأنه يعتمد على التعلم الذاتي وعلى مفهوم تفريد التعليم .</p>
<p>يقدم المحتوى على هيئة كتاب مطبوع يحتوي على نصوص تحريرية، وإن زادت عن ذلك بعض الصور فهي لا تتوافر فيها الدقة الفنية .</p>	<p>يكون المحتوى العلمي أكثر اثارة ودافعية للطلاب على التعلم حيث يقدم في هيئة نصوص تحريرية، وصور ثابتة ومتحركة ولقطات فيديو ورسومات ومخططات ومحاكاة ويكون في هيئة مقرر إلكتروني: كتاب الكتروني - كتاب مرئي</p>
<p>المعلم هو ناقل وملقن للمعلومات.</p>	<p>دور المعلم هو الارشاد والتوجيه والنصح والمساعدة وتقديم الاستشارة.</p>

<p>اللغة المستخدمة لغة الدولة التي يعيش فيها الطالب مثال الطلبة في المجتمعات العربية تعثر اللغة الرسمية للاستخدام في المدارس.</p>	<p>ضرورة تعلم الطالب اللغات الأجنبية حتى يستطيع تلقي المادة العلمية والاستمتاع الى المحاضرات من أساتذة عالميين، فقد ينضم الطالب مثلا الى جامعة العربية هي الكترونية في بريطانيا، أمريكا، فرنسا</p>
<p>يتم التسجيل والإدارة والمتابعة و استصدار شهادات بطريقة المواجهة او بطرق مباشرة.</p>	<p>يتم التسجيل والإدارة والمتابعة والاختبارات والواجبات ومنح الشهادات بطريقة الكترونية عن بعد.</p>
<p>يعتمد على الحفظ والاستظهار ويركز على الجانب المعرفي للمتعلم على حساب الجوانب الأخرى فهو يركز على حفظ المعلومات على حساب نمو مهارات الطلبة وقيمة اتجاهاته ويعمل أيضاً في الجانب المعرفي مهارات تحديد المشكلة وحلها ومشكلات التفكير وحلها والتفكير الناقد والإبداعي وطرف الحصول على المعرفة.</p>	<p>يعتمد على طريقة حل المشكلات وينمي لدى المتعلم قدرته الإبداعية والنافذة.</p>
<p>تبقى المواد التعليمية ثابتة دون تغيير او تطوير لسنوات طويلة-</p>	<p>سهولة تحديث المواد التعليمية المقدمة الكترونيا بكل ما هو جديد</p>
<p>يقتصر الزملاء علو الموجودين في الفصل أو المدرسة أو في محيط المدرسة أو السكن الذي يقطنه الطالب.</p>	<p>يتنوع زملاء الطالب من أماكن مختلفة من أنحاء العالم، فليس هناك مكان بعيد أو صعوبة في التعرف على الاصدقاء.</p>
<p>التغذية الراجعة ليس لها دور في العملية التعليمية التقليدية</p>	<p>الاهتمام بالتغذية الراجعة الفورية</p>

ومنه نجد أن كلا النموذجين في التعليم يتفقون في الغاية مع اختلاف في الوسيلة فالغاية من التعليم تتمثل في الحصول على مخرجات على مستوى عال تمتاز بالمعرفة المتقدمة والتأهل الجيد ورضا المعلم والمتعلم⁽¹⁾.

(1) _ طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص ص، 201-202.

خلاصة الفصل الأول

بالرغم من أن عملية التعليم عن بعد ال تعد نهما مستحدثا إلا أن تطورات هائلة قد طالت في هذا العصر نتيجة لتطور وسائل التكنولوجيا.

و في ظل التغير السريع في هذا المجال؛ وجب على الدول والشعوب أن تتاحم في المساعدة في تطوير قدراتهم سواء المعرفية أو المادية لمواكبة ما يحصل، فقد صار من الواضح اليوم أن أساليب التعليم والتعلم في جميع المراحل التعليمية تتغير استجابة للتطور التكنولوجي الهائل الذي طال مجال الاتصالات والمعلومات على حد سواء.

فحينما ظهر التعليم عن بعد للمرة الأولى لم يكن مقبولا كما هو الحال اليوم فكانت المعدات والأدوات اللازمة له باهظة وامتلاك الجميع لها كان أم امرا مستحيلا، أما اليوم فقد تغير هذا الأمر كثيرا وصارت أدوات التعليم عن بعد متاحة للجميع كما صار استخدام التكنولوجيا يسير بشكل أفضل من حيث استخدام تقنيات الصوت والفيديو والرسوم وغيرها في التعليم، فتغيرت الأوضاع وشهدت العديد من المشاكل حلولا بسبب ما حدث.

الفصل الثاني

مقدمة:

لا يمكن للمنظمات أن تحقق أهدافها دون أن تحقق أهداف مواردها البشرية، هذه الحقيقة المثبتة لا يمكن إنكارها أو تغليظها علمياً، ولا يمكن القول أن غايات الأفراد قد تحققت دون أن نلمس الرضا الوظيفي فيهم، لذلك فالرضا الوظيفي عنصر مهم جداً ولا يمكن تجاهله، لأنه الطريق الأقرب للوصول أي منظمة للنجاح، ومنه سنتطرق في هذا الفصل إلى نشأة وتطور الرضا الوظيفي، وكذلك أهميته وخصائصه وأنواعه، كذلك تم التطرق إلى النظريات المفسرة له وأهم العوامل المؤثر فيه وطرق قياسه.

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

المطلب الأول: نشأة وتطور الرضا الوظيفي

لم يظهر المصطلح العلمي للرضا إلا في الثلاثينات من القرن السابق إلا أن أهمية الدور الذي تلعبه اتجاهات الموظفين في تحديد رضاهم عن الوظائف قد تم بحثها منذ زمن طويل، فلقد بحث تايلور في دراسته المتعلقة بالإدارة العلمية اتجاهات المتعلمين نحو الأعمال التي يقومون بها، مفترضاً أن الفرد الذي يحصل على دخل مادي أفضل بأقل مجهود سيكون راضياً عن وظيفته ومنتجاً فيها.

أما في عصر الإسلام ، فقد أوصى الرسول عليه الصلاة والسلام بإعطاء الأجر بعد الانتهاء من الإنجاز مباشرة لقوله صلى الله عليه وسلم " أعطوا الأجير حقه قبل أن يجف عرقه "، وكان الإتقان في العمل و انجازه بالصورة التي ترضي الطرفين هي شريعة التعاقد بين الطرفين.

فقد كانت تدرج القوانين والأنظمة التي تنص عليها الدولة في حماية حقوق كلا المتعاقدين وصولاً إلى الرضا الوظيفي لهما ، وهو ما اتفق عليه الطرفين قبل البدء في العمل، ومقارنته بالعمل المنجز وفق الإتفاقية أو العقد، وتكون الشهادة في عصرهم لها دور أساسي في توثيق هذا العقد، ففي العصور كان التعاقد يخضع لحتم وتسجيل وفق نماذج معينة وضعتها الدولة لضمان رضا الطرفين من إنجاز العمل حسب الإتفاق، فقد كانت الأدوات بسيطة جداً، تنحصر في القلم والورقة والشهود وطرفي العقد، هناك طرق كثيرة لقياس الرضا الوظيفي استخدمت للكشف عن تحقق الرضا الوظيفي بعوامل مختلفة تخص طبيعة العمل و صاحبه، فقد تكون بتوزيع نماذج مكتوبة أو إستمارت دورية، أو مقابلات شخصية مسجلة.

تطورت أساليب فحص الرضا الوظيفي من زمان إلى زمان مع إتساع حجم العمل والإنتاجية وفروع المؤسسات إلى أن أصبحت المؤسسات العالمية ذات الطابع المتنوع الذي يتناسب مع المجتمعات وثقافتها ولغاتها، مما تطلب العمل على إيجاد المتخصصين في التعامل مع جميع فئات المجتمع المحلي والدولي ، وهذا الأمر لم يقتصر على الجانب الصناعي أو التجاري وإنما لمس الجانب العلمي في مستوياته المختلفة، ونخص بالذكر هنا الجامعات وما تؤديه من دور في استقطاب الأساتذة(أعضاء هيئة التدريس) وكيف توفر لهم البيئة والمناخ الإداري والتنظيمي للجامعة بما يتناسب مع المجتمع المحلي، لتحقيق الرضا الوظيفي لديهم .

ظهرت في القرن العشرين نظريات كثيرة تقسم الرضا الوظيفي من الطرفين (المتعاقدين) المؤسسة والأفراد فيجب أن يتحقق الرضا لدى الطرفين لتتم الاستمرارية في العلاقة بينهما أثناء العمل، من هذه النظريات:

نظرية ذات العاملين التي إستطاع فريديريك هيرزبرغ أن يتوصل فيها إلى مشاعر الدافعية والعوامل الوقائية، فالعوامل الدافعية تؤدي إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع للسلوك أما العوامل الوقائية تجميد لمشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا، وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل (الظروف المادية، والعلاقات مع الرؤساء، وأداء عمل ذو أهمية وقيمة للمنظمة)، ثم نظرية هيكلية الحاجات لماسلو فهي احتياجات تشكل الرضا التدريجي من الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية إلى احتياجات الأمن ثم الحب والخدمة الإجتماعية ثم إحترام وتقدير الذات وصولاً إلى تحقيق الذات وهي القدرة على القيام بالعمل والقيام في الإنجاز وتقع هذه الحاجة في أعلى درجة سلم الأوليات⁽¹⁾.

أما نظرية آلدرفير تتمحور في ثلاث حاجات رئيسية هي (الحاجة للوجود، الحاجة للارتباط، الحاجة للنمو)، ويتم إشباعها من خلال قيام الفرد بعمل منتج أو إبداعي.

ويرى آلدرفر بأن الحاجات أعلاه تقع في مستوى واحد وعلى خط مستقيم وليس بشكل هرمي يستلزم إشباع الحاجات الدنيا أولاً قبل الحاجات العليا، وفي حالة فشل الفرد في إشباع حاجة من الحاجات فإنه يحاول مرة أخرى أو ينتقل إلى حاجة أخرى يعتبرها مساوية للأولى من حيث الأهمية،⁽²⁾ ونظرية القيمة التي يرى آدوين لوك أن توفير العوائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حده، وأنه كلما إستطاع العمل وفر العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية كلما كان راضياً عن العمل، ومن ثمة جاءت نظريات كثيرة تناولت جوانب الرضا ومعرفة أهمية الرضا في نظرية الإنجاز لماكلياند ونظرية التكيف الوظيفي ونظرية التوقع و نظرية الدوافع والأداء والرضا، ونظرية العدالة ونظرية عملية المقاومة عند لاندى ونظرية نموذج ستيرز وبوتر، يمكن القول أن الرضا عند المتعاقدين يتأثر بمجموعة من العوامل تتعلق بذاتهم ومنظمتهم وبيئة العمل والمجتمع الذي يعيشون فيه ومن هنا يصعب تطبيق أو تعميم نظرية بذاتها على الجميع في مختلف المجتمعات والقطاعات، لذا لابد دراسة واقع العمل لاختيار تطبيق النظرية المناسبة والملائمة التي من شأنها تحقيق الرضا.

(1) _ ماجد فوزي، محمد أبو غزالة، الاستقطاب وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور الإسلامي، رسالة دكتوراه، (منشورة)، قسم الشريعة والإدارة، جامعة مالياكوالا لامبور، ماليزيا، 2016، ص 110.

(2) _ زاهر عبد الرحيم، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 166.

المطلب الثاني: تعريف الرضا الوظيفي

هو مفهوم تم استكشافه من قبل العديد من المؤلفين والباحثين، لكن اختلفت تعريفاتهم له كل حسب وجهة نظره، حيث:

- يعرف الرضا عن العمل على أنه مشاعر الفرد اتجاه وظيفته والنتائج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة. وعرفه آخرون على أنه قدرة عمل الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل نفسه.⁽¹⁾
- يمثل الرضا الوظيفي تقييم الفرد لوظيفته وسياق عمله.⁽²⁾
- ثم تعريف الرضا الوظيفي من قبل "لوك" (Locke) على أنه حالة عاطفية إيجابية أو ممتعة ناتجة عن تقييم الفرد لعمله وخبراته. إنها استجابة عاطفية للشخص اتجاه وظيفته.⁽³⁾
- الرضا الوظيفي هو تقييم الفرد لعمله لوظيفته والذي يعبر عن قيم ومعتقدات ذلك الفرد.⁽⁴⁾
- كذلك هناك من عرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الموظف الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة تأثره بمجموعة من المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل؟.⁽⁵⁾
- كما عرف "سبيكتور" (Spector 19971) الرضا الوظيفي على أنه ببساطة ما يشعر به الناس اتجاه وظائفهم، ويعبر عن مدى إعجابهم أو عدم إعجابهم بها.⁽⁶⁾

(1) _ فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 259.

(2) _ Steven L.Mcshane, Mary Ann Von Glinow, Organizational behavior : Emerging realities for the workplace revolution, 3rd edition, McGraw-Hill, New york, 2005, p122.

(3) _ Christian Prat Dit Hauret, l'implication organisationnelle et la satisfaction au travail sont-ils des concepts pertinents pour les experts comptables stagiaires 2, revue « comptabilité contrôle audit », vol 12, 2006, p128

(4) _ Jean Louis Tavani, Grégory Lomonaco, Julie Collange, validation complémentaire d'une mesure de satisfaction au travail, revue « Santé publique », vol 31, 2019, p224.

(5) _ محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011، ص 135.

(6) _ HiroatsuNohara, MichioNitta, working conditions, satisfaction of front-line agents and their intent to quit or stay in french and japanese call centers, revue de gestion des ressources humaines, N°94, 2014, p40.

- الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه "محتوى الوظيفة" وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.(1)
 - ويعرفه Larouche وآخرون أنه نتيجة عاطفية للعامل فيما يتعلق بأدوار العمل التي يشغلها، والناجئة عن التفاعل الديناميكي بين الاحتياجات البشرية وحوافز التوظيف.(2)
 - كما عرف (vancevich et Donnely) الرضا الوظيفي بأنه التصور الإيجابي للعامل المرتبط بالوظيفة التي يشغلها في الوقت الحاضر.(3)
 - الرضا الوظيفي هو استجابة عاطفية اتجاه مختلف جوانب وظيفة الفرد وهو الموقف العاطفي والانفعالي الذي يتكون لدى الفرد الموظف اتجاه عمله بحيث يكون لدى الشخص الذي يشعر بمستوى عال من الرضا الوظيفي مواقف إيجابية اتجاه وظيفته، كما يوضح كل من (George) و (Jones) أنه يمكنه التأثير على مجموعة واسعة من السلوكيات في مكان العمل.(4)
 - كما وعرفه (Stone) بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها؟(5)
- في ضوء التعريفات السابقة، فإنه يمكننا اقتراح التعريف الإجرائي التالي: "الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الداخلي بالقناعة والارتياح النفسي لدى العامل اتجاه عمله، والنتائج عن رضاه عن أجره ومختلف المهام والمسؤوليات المسندة إليه، توافق سياسات الترقية التي تتبعها المؤسسة مع طموحاته، العلاقات الجيدة التي تربطه

(1) _ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص، 266.

(2) _ Vanessa Boies, l'influence des dimensions de la satisfaction au travail sur l'intention de quitter la profession chez les techniciens ambulanciers/paramédics (Tap) du Québec, mémoire maîtrise en relations industrielles, université laval, Québec, Canada, 2015, p36.

(3) _ Gilles Giard, NomadTherrien, la satisfaction au travail chez les professeurs de la théorie à la pratique, revue prospectives, Vol 14, N°3. p122.

(4) _ مليكة شبيخي، خضرة نحو، سعيدي عامر بزوق، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 8، العدد 3، 2020، ص48.

(5) _ ايوب صكري، أحمد بن عيشاوي، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 8، العدد2، 2017، ص 198.

بزملائه ورؤسائهم في العمل، بالإضافة إلى توفر مختلف العوامل المادية التي تساعد في تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة، مما يولد لديها الشعور بتحقيق الذات".

المطلب الثالث: خصائص الرضا الوظيفي وأهميته

أولاً: خصائص الرضا الوظيفي

يتميز الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

1. تعدد التعاريف حول مفهومه وطرق قياسه، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم، فلا نجد تعريفاً شاملاً وموحداً له.
2. ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر. فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.
3. يتعلق الرضا الوظيفي بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني، فنظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، ومن ثم تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.⁽¹⁾
4. يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور إلى الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.
5. يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف الفرد عن نفسه من خلال تقديره للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب الذي يقدمه لإدارة هذا العمل في سبيل الوصول إلى الغايات المطلوبة.
6. إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يعني رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير على فرد لآخر وذلك لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.⁽²⁾
7. يعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل، في مثل هذه الحالة نقول أن الرضا الوظيفي صريح وبالمقابل قد نجد ضمنيًا يكمن داخل الفرد العامل.

(1) _ سيد أحمد ستي، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2016-2017، ص4

(2) _ عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، نيو لينك للنشر والتدريب، القاهرة، مصر، 2015، ص15-16.

8. يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل، كما يتطلع إلى جو ملائم يساعد على العمل... إلى غير ذلك من المستلزمات الضرورية، إذن للرضا الوظيفي أبعاد وأوجه مختلفة، فقد يكون في بعض جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا نوعي (جزئي) كما قد يكون عن كل جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا وظيفي عام.
9. إن مسألة الرضا الوظيفي تبقى نسبية إلى حد كبير، ويرجع السبب في ذلك إلى عوامل عدة منها الظروف التي يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي تؤثر فيها، درجة طموح الفرد ومدى تكيفه مع العمل بحد ذاته والبيئة المتواجد فيها في حالة ممارسته لنشاطه اليومي، لذا كان لزاماً على المديرين الاهتمام بهذا الجانب، أولاً لأن التعامل يتم مع عنصر بشري ذو خصائص متباينة وثانياً لأن الوسط متنام يساير التكنولوجيا والتطور في مختلف المجالات ونعني بذلك تعدد الحاجات وتطورها هي الأخرى.
10. إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله اليوم قد لا يرضى به مستقبلاً، إذ نستطيع القول أن الرضا الوظيفي ذو طبيعة ديناميكية فهو بحاجة إلى تنمية ومسايرة كل التغيرات التي قد تطرأ على العوامل المؤثرة فيه كالأجر وعلاقته بمستوى المعيشة مثلاً⁽¹⁾.

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي

تبرز أهمية الرضا الوظيفي باعتباره مقياساً لمدى فعالية الأداء ونجاح المؤسسة فإذا كان العاملين راضين كلياً عن عملهم فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوبة تضاهي رفع الأجور التي تقدمها المنظمة، وفي المقابل إذا كان العاملين غير راضين فإن ذلك يسهم في تغييبهم عن العمل وكثرة حوادث العمل والتأخير والانتقال إلى منظمات أخرى، لذا يمكن تحديد الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي بالآتي:

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى إنخفاض معدل دوران العمل.
- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في منظماتهم.
- هناك علاقة طردية وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.
- زيادة الرضا الوظيفي يؤدي إلى أداء مرتفع لأن هناك علاقة طردية بين الرضا والأداء حيث كلما زادت درجات الرضا ارتفعت معدلات الأداء.⁽²⁾
- وعموماً يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فاعليتها على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر فيها الموظفون بالرضا، مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر

(1) محمد عافت شامان العمري، أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في

الإدارة العامة، جامعة آل البيت، 2016-2017، ص 30-31.

(2) خولة عبد الحميد محمد الطالباني، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 21

، العدد 3، 2013، ص 288

استعدادا للاستمرارية بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به⁽¹⁾.

المبحث الثاني: الجوانب التطبيقية لرضا الوظيفي

المطلب الأول: أنواع الرضا الوظيفي ومظاهره

أولاً: أنواع الرضا الوظيفي

يرتبط الرضا الوظيفي بأكثر من مصدر، فالإنسان قد يشعر بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائه في العمل، أو جودة عمله، تعلم مهارات جديدة، العمل كجزء من فريق العمل، وكذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية.

1. حسب شموليته:

وفق هذا الاعتبار يقسم الرضا الوظيفي إلى:⁽²⁾

أ- الرضا الوظيفي الداخلي : ويتعلق بالجوانب الذاتية للعامل وتمثل في الاعتراف، التقدير، القبول، الشعور بالتمكن، الإنجاز والتعبير عن الذات.

ب- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للعامل في محيط العمل مثل المدير، زملاء العمل، طبيعة نط العمل.

2- الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:

يقسم الرضا الوظيفي باعتبار زمنه إلى رضا متوقع ورضا فعلي كما يلي:⁽³⁾

أ- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

ب- الرضا الوظيفي الفعلي: ويشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فحينها يشعر بالرضا الوظيفي.

(1) _ براء رجب تركي، نظام الحوافز الإدارية ودورها في صقل وتمكين قدرات الأفراد، دار الولاية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص32-33.

(2) _ خلف بن محمد خلف العنزي، العدالة التنظيمية بجامعة تبوك وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية، المجلد 35، العدد 4، 2019، ص87

(3) _ باديس بوخلوة، سهيلة قمو، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن الواحات العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقوت، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 2، العدد 1، 2016، ص166.

3- الرضا حسب درجته : (1)

وينقسم الرضا الوظيفي حسب درجته إلى رضا كلي أو عام، ورضا جزئي أو نوعي:

أ- الرضا الكلي (العام): يفيد الرضا العام في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة، إذ يعرف على أنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما هو راض أو غير راض بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك والتي لا يشعر بالرضا حيالها.

ب- الرضا الجزئي أو النوعي: ويشير هذا النوع إلى رصد رضا الفرد عن كل جانب من جوانب العمل الذي يقوم به بشكل مفصل، وتتضمن تلك الجوانب: سياسة المنظمة، الأجور، نمط الإشراف، إمكانية الترقية، الرعاية الصحية، الظروف المحيطة بالعمل، العلاقات مع الزملاء، ويفيد معرفة رضا الفرد عن هذه الجوانب في معرفة أيهما أكثر مساهمة في رفع أو خفض مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. (2)

ثانيا: مظاهر الرضا الوظيفي

بما أن الرضا لا يتجلى بشكل مباشر فله صورا أو مظاهر، هذه المظاهر مع اختلافها وتعددتها فهي تؤثر بشكل إيجابي على العمل ومعدلاته، وتتمثل هذه المظاهر في:

1- زيادة معدل الأداء:

لمعدل الأداء أنواع، فهناك المعدلات الكمية وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الخدمات التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء، وهناك معدلات نوعية وتعني وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وهناك معدلات كمية ونوعية وهي مزيج بين النوعين السابقين إذ بموجبها يجب أن يصل إنتاج

(1) _ عبد الحليم جلال، الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية (دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف 01 ومحمد مين دباغين سطيف 02، الجزائر)، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد دباغين سطيف 02، الجزائر، 2015-2016، ص 69-70.

(2) _ سارة حمد القليش، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي "دراسة مسحية"، رسالة ماجستير في تخصص الإعلام، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2016-2017، ص 25.

الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان. وقد حدد الفكر الإداري أن هناك اتجاه يرى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء، وهناك اتجاه آخر يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا، واتجاه ثالث يرى أن الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول على المكافآت بضرورة القيام بأداء معين. ومن هنا يمكن القول بأن الزيادة في معدل الأداء لدى العاملين هي مظهر عام من مظاهر الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب على معدل الأداء لديه.⁽¹⁾

2- الاستقرار في العمل:

يأمل معظم الأفراد في الشعور بالأمان والاستقرار في العمل إذ أنهم في حاجة إلى الشعور بأنهم محصنون من مخاطر فقدان العمل والحوادث، وعندما يشعر الفرد بنوع من الأمان، فإنه يشعر بالمتعة والحرية والاستقلالية وبقاء الفرد واستقراره في وظيفته وهذا يؤدي إلى رضاه عن عمله.

3- العلاقات الحسنة:

إن وجود علاقات حسنة بين العمال فيما بينهم من جهة، وبين العمال والمشرفين من جهة أخرى تميزها علاقات التقدير والاحترام المتبادل والتعاون بينهم مؤشر لرضا العمال عن عملهم.

4- نقص الشكاوي والتظلمات:

تعبر الشكاوي والتظلمات عن حالة التذمر أو عدم رضا الفرد عن عمله، وقد تكون هذه الشكاوي فردية أو جماعية وتعبر عن واقع وهمي أو حقيقي، وهي إحدى الوسائل التي يستعملها العمال للتعبير عن عدم إشباع حاجاتهم، إذ أن نقصها يعتبر دليلاً على رضاهم عن عملهم.

5- انخفاض نزاعات العمل والصراعات:

إن وجود تفاعل بين أفراد الجماعة يؤدي إلى انخفاض معدل الصراع بينهم، وكلما كانت جماعة العمل متماسكة فإنها تسعى جاهدة لتحقيق الأهداف المشتركة، والعمل لمصلحة الفرد ومصلحة المؤسسة وبذلك يقل معدل النزاع بينهم، مما يدل على رضاهم الوظيفي اتجاه عملهم.⁽²⁾

(1) _فايزة محمد رجب بمنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الأسكندرية، مصر، 2011، ص41-42.

(2) _لكحل منيف، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي مفاهيم ونظريات، الطبعة الأولى، دار المتقف للنشر والتوزيع، 2018، ص62-63.

6- انخفاض معدلات الغياب:

تشير بعض الدراسات إلى أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية، ولكن بعض الأبحاث والدراسات تشير إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل واشتراك أقل في أنشطة نقابات العمال ويصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضا. وبشكل آخر يمكن القول أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وزاد معدل الحضور وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب أو أن الحضور ليس إجباريا وربما كان السبب في ذلك أن الحضور إلى العمل يمثل سلوكا معيناً، فإذا كانت توابع هذا السلوك إيجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه رغبة في تكرار الحضور إلى العمل لأن حضوره يتبعه حصوله على شيء إيجابي وهو كونه سعيداً في جو العمل، أما إذا كان العامل غير سعيد أو غير راض عن العمل فحضوره إليه تتبعه عواقب سلبية.⁽¹⁾

7- انخفاض درجة المقاومة للتغيير:

في ظل العلاقات الإنسانية الجيدة ورضا العاملين عن عملهم تقل حدة المقاومة للتغيير بكافة صوره وأشكاله وأنواعه، لذلك نجد القادة في هذا النوع من المنظمات يبادرون للتغيير وتقل مخاوفهم من إمكانية معارضة مشاريعهم.⁽²⁾

المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي، نتائجه ومظاهر غيابه

لقد ظهرت العديد من الدراسات التي تفسر الرضا الوظيفي و المتمثلة في نظريات الرضا الوظيفي التي سنتناولها بالتفصيل في هذا المبحث بالإضافة إلى التطرق إلى النتائج التي تظهر من خلال الرضا عن العمل وكذا المظاهر التي تحدث من خلال غيابه، و البرامج الداعمة له.

1- نظريات الرضا الوظيفي

إن لرضا الوظيفي مجموعة من النظريات و من خلال هذا المطلب قمنا بإبراز هذه النظريات من أهمها:

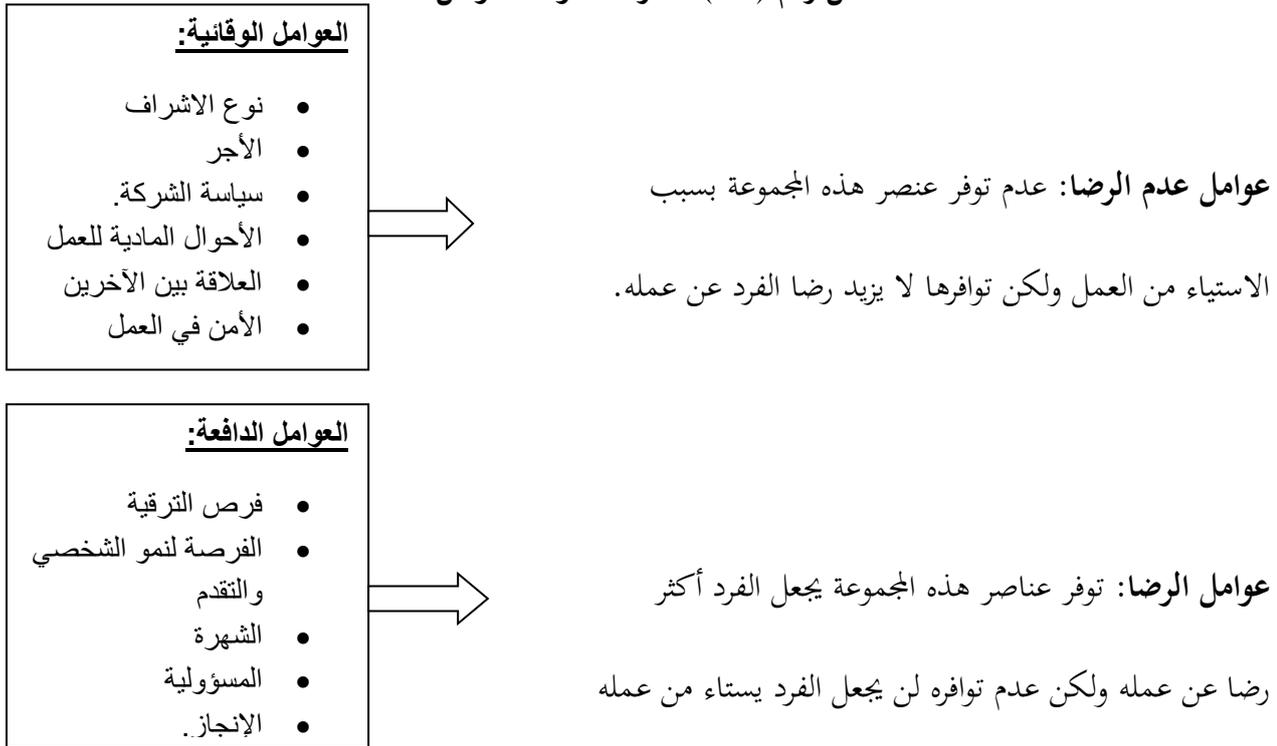
أولاً- نظرية مجموعة العوامل: ان الدراسة الي أجراها أحد علماء السلوك التنظيمي على 200 محاسب ومهندس منذ حوالي 30 سنة لدارسة الرضا عن العمل كان يطلب منهم أن يتذكر الأوقات التي كان يسيطر عليه فيها إحساس بالرضا أو عدم الرضا عن العمل وما الأسباب وراء ذلك؟.

(1) -فايزة محمد رجب بهنسي، مرجع سبق ذكره، ص 42.

(2) - محمد عافت شامان العنزي، أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، 2017، ص 37.

وقد خرج "هرزبرج" من نتائج الدراسة بنظريته المسماة TWO factor théorie ومضمون النظرية: هو أن مجموعة العوامل التي تسبب الرضا عن العمل مستقلة عن الأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا على لا الظروف المحيطة بالعمل (ظروف العمل، الأجر، الأمن، نوع الإشراف والعلاقة بالآخرين) وترجع المجموعة الثانية (مجموعة عدم الرضا) وقد أطلق على هذه العوامل اسم "العوامل الوقائية"، أما المجموعة الأولى من العوامل (عوامل الرضا) فتتبع إلى مضمون العمل ذاته (طبيعة العمل، الإنجاز في العمل، فرص الترقية، فرصة النمو والشهرة)، وقد أطلق على هذه العوامل اسم: مجموعة العوامل الدافعة وبين الشكل التالي مكونات النظرية⁽¹⁾.

شكل رقم (02): نظرية مجموعة العوامل



المصدر: جيرالد بيني رج، روبرت بارن

ثانيا: نظرية إشباع القيمة:

تعتبر من النظريات الهامة في الرضا الوظيفي " نظرية القيمة " ووفقا لها فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو عنصر من عناصره (الأجر أو الترقية...) تحكمها ثلاث نواح:

- 1- ما يأمل الحصول عليه بالنسبة لهذا العنصر.
- 2- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.

(1) _ جرينبرج جيرالد، روبرت بارون، ترجمة محمد رفاعي و إسماعيل علي بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 208.

3- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

يرى " دوك أدوين " أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدى، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل، وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات "لماسلو"، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حده بما يؤده من عوائد يرى أنها تتناسب ووظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة، فأحد كبار المديرين وفقا لنظرية ماسلو يجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفقا لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير العوائد المادية والأمان أي عوائد أخرى يراها مناسبة له.⁽¹⁾

ثالثا : نظرية إشباع الحاجات:

طبقا لهذه النظرية التي تمثلها أعمال vroom-locke - kuhlton فإن الرضا الوظيفي يتحدد بالمدى أو القدر الذي يتحقق تشبع به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه، ويوجد نموذجان لهذه النظرية.⁽²⁾

النموذج الأول: ومرجعه الأساسي "فروم"، ويركز على الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يتحصل عليه من عمله، وأن الرضا يتحقق نتيجة لذلك، غير أن الإنتقاد الأساسي لهذا النموذج هو أنه يتجاهل الأهمية النسبية للحاجات الفردية.

النموذج الثاني: ويمثله "كاهلن": "يحدد مستويات الرضا الوظيفي بناء على الأهمية النسبية للحاجات الفردية والدرجة أو المدى التي تشبع بها.

رابعا: نظرية الإدراك:

كثيرا من الباحثين في مجال الرضا الوظيفي لم يتعرفوا بعد على حجم الدور الذي يلعبه الإدراك الفردي في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي، لأن هذه النظرية تشير إلى أن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك الفردي للعمل وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بهذا العمل.

إن الإدراك ما هو إلا عاملا (متغيرا) وسيط بين العوامل الموقفية من ناحية واتجاهات الفرد من ناحية أخرى.⁽¹⁾

(1) _ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 299.

(2) _ محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 200.

(1) _ المرجع نفسه، ص 200.

2- نتائج الرضا الوظيفي

حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي عددا من النتائج المحتملة للرضا الوظيفي، بما في ذلك آثاره على الأداء والغياب ودوران العمل. و تتمثل هذه النتائج في العناصر التالية : (2)

أولاً: الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل

التفكير المنطقي أنه كلما زاد رضا عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء فيه، وقلت نسبة التخلي وترك عمله بطريقة اختيارية لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختيار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

ثانياً : الرضا عن العمل ومعدل الغياب

لو تصورنا أن العامل يتخذ قرارا يوميا بما إذا كان سيذهب إلى العمل في بداية اليوم أم لا، والعامل المحدد لهذا النوع من القرار هو الفرص البديلة المتاحة للعامل، إذا قرر عدم الذهاب إلى العمل، فوجود فرص مغرية ولها الأفضلية لدى العامل سوف يغيب عن العمل والعكس صحيح.

إذا كان العامل يحصل على درجة رضاه أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا ن العمل، يستطيع التنبؤ بحضوره إلى العمل و العكس صحيح. و بالتالي نستطيع افتراض وجود علاقة تغيب عن سلبية بين درجة الرضا عن العمل، وبين معدلات الغياب.

ثالثاً: الرضا عن العمل والإصابات

في بعض الأحيان تعتبر الإصابات والحوادث الصناعية التي شأنها شأن التغيب أو ترك العمل عن عدم رضا الفرد عن العمل أي انعدام الدافع على أدائه وعدم الرغبة فيه، وعليه وجد الباحثون أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسير هذه الظاهرة العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله تجده أقرب إلى الإصابة فهو سبيله حتما إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه. فنجد "فروم" يرجع الرأي القائل بان الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل والعكس صحيح.

(2) هبة سلامة سالم غواش، الرضى الوظيفي لدو موظفي الإدارة المختلفة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص20.

و نتيجة البحوث: وجود علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل.

رابعا: الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل

لقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا والأداء موضوعا لكثير من أعمال البحث والجدل على مر السنين، ويعتقد بعض المديرين والعلماء أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء، وبعبارة أخرى إن العامل السعيد بعمله عامل منتج، بينما يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من أدائه الجيد في الوظيفة، وهناك آخرون أيضا يعتقدون أن الرضا والأداء يسيبان بعضهما بعضا، فالعامل الراضي أكثر إنتاجية، والعامل الأكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا وبذلك يكون من العسير معرفة العلاقة بينهما الحقيقية بين الرضا الوظيفي والأداء معرفة تامة، وقد تكون المسألة أن العلاقة تختلف عند كل فرد، ومع ذلك فالحقيقة السائدة أن الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان.

يمكن القول أنه من المهم أن يكون للعمال اتجاه جيد نحو أعمالهم أي أنه يكون موقفهم اتجاه عمله إيجابيا ، وذلك لأن الرضا يرتبط عكسيا بالغياب ومعدل دوران العمل والإصابات، أيضا وجود عمال راضيين يمكن أن يؤدي إلى خفض تكاليف الاستخدام والتنمية للعمالة.

من ناحية أخرى يمكن الدفع بأن الذي يهم هو سلوك الأداء أي أن الفصل بالنسبة للمنظمة هو سلوك الأداء وليس حالة الرضا.

ولقد كان الاعتقاد التقليدي أن العامل المنتج هو العامل السعيد، وأن الاتجاه الإيجابي والموقف الجيد عن العمل يؤدي إلى سلوك أداء جيد، وأن الرضا المرتفع يرتبط بالأداء المرتفع، إلا أن الأبحاث التي أجريت على هذا الموضوع لا تؤكد أو تدعم أن الأداء المرتفع يلي الرضا المرتفع.

وبالتالي كلما استمرت المنظمات في استخدام الرضا كبديل للأداء فإن العديد من الأعمال التي تقوم بها الإدارة ستنتصب فقط على زيادة الرضا، الأمر الذي قد ينتهي بالمنظمة إلى امتلاك قوة عمل قوت الولاء المنتصب وراضية ولكن غير منتجة.

3- مظاهر غياب الرضا الوظيفي

من المؤشرات على انخفاض الروح المعنوية، التباطؤ والتوقف عن العمل و الاستقالات وارتفاع نسب الغياب والتأخير ومخالفة اللوائح .

هذه كلها مجرد شواهد ومؤشرات تدل على القلق أو عدم الاستقرار الصناعي، وهو ما تحتاج إلى دراسة نماذج أشكال منها نوره فيما يلي: (1)

أولاً: فقدان الاهتمام

إن عدم الاهتمام العام بالعمل هو أكثر العوامل شيوعاً الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار الصناعي وكثيراً ما يعبر ذلك عن التعب والملل، وبذلك يدخل التعب والملل كعاملين من عوامل التأثير على الروح المعنوية.

وينظر البعض مثل "كوزان" إلى التعب كحالة فيزيولوجية وسيكولوجية في آن واحد، والتعب النفسي في رأيه يرجع إلى المجهود العضلي من ناحية وإلى الصراع العاطفي من ناحية أخرى.

وفي دراسة تأثير التغيب على الإنتاجية يلاحظ أنه يتضح من فقدان الاهتمام بالعمل الإنتاجية تقل مرور ساعات العمل.

ثانياً : دوران العمل

وهو من أقدم أشكال عدم الاستقرار الصناعي، فإن استخدام العاملين و الاستغناء عنهم وإحلال بعضهم محل البعض يؤدي إلى عدم الاستقرار، وينبغي أن نفهم أن بعض هذه المتغيرات لا يمكن النظر إليها على أنها تعبير عن عدم الرضا للعاملين عن العمل، فالبعض منهم يترك العمل بناء على رغبة صاحب العمل، وبعض الاستغناءات تنشأ عن تقليل حجم العمل، أما ترك العمل ودوران العمل عموماً الذي ينشأ عن العمال، فقد يدل بعضه على انخفاض الروح المعنوية، وإن كان البعض الآخر ينشأ لأسباب صحية أو باختيارهم عائلية أو أسباب أخرى لا تمت إلى العمل بصلة، وأي زيادة في هذه العوامل ينبغي دراستها.

وأبسط مقياس لدوران العمل ما يسمى " بمعدل الانفصال " وهو ما يعرف بأنه عدد الانفصالات في العمل بين مائة من قوة العمالة بالمنشأة، وتشمل الانفصالات ترك العمل والفصل والإيقاف، ويؤخذ المتوسط من عدد العاملين في استمارات الصرف في أول المدة " زائد " عددهم في آخر المدة و " القسمة " على اثنان.

ثالثاً: التظلمات والشكاوي

وهي في نفس الوقت مؤشر يدل على عدم الرضا ووسيلة للتقليل منه نه ، والمظالم لمثل مواقف يشعر فيها العاملون بعدم العدالة، فهي في هذه الحالة تعتبر مؤشراً مباشراً لانخفاض الروح المعنوية الفردية ، وتنصب معظم

(1) منصور فهمي، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، مجلة الإدارة، العدد الأول، اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، القاهرة، 1984، ص141.

المظالم المقدمة من الكتابيين على ساعات العمل الزائدة والترقيات، في حين أنها بالنسبة للمهنيين تنصب على الترقيات ونظام الإشراف والأجور، وهم عادة أكثر شكوى من الكتابيين.

رابعاً: التوقف عن العمل

تعتبر الإضرابات أكثر مظاهر عدم الرضا عن العمل، وليس كل توقف عن العمل إضراب، فهناك الاعتصام، وهو عادة ما يكون مقدمة للإضراب، ويجد المديرون مشقة حقيقية في تفسير السلوك الخاص بالإضراب وإن كان أهم دوافعه هو تحسين الأجور وظروف العمل، وهي تحل عادة عن طريق التسويات، ولذلك يعتبر عادة أحد الطرفين نفسه منتصراً.

خامساً: الغياب

إن ازدياد نسبة الغياب ظاهرة تستحق الدراسة كمظهر من مظاهر انخفاض درجة الرضا عن العمل، ففي الأحوال العادية ووقت السلم يكون الغياب العادي هو ستة " (6) " أيام بالنسبة للعمال الذين يتقاضون أجورهم بالساعة، ويمثل ذلك نسبة 3% وهذه النسبة تتنوع بتنوع الصفات الشخصية ونوع العمل والصناعة والطقس وما إلى ذلك من الظروف، ولكن إذا زاد الغياب عن النسب المتوقعة لزمّت دراسة أسباب ذلك.

و تعتبر الروح المعنوية مجرد عامل من عوامل الغياب، وأهم أسباب الغياب هو المرض، وكما يلاحظ أن نسبة الغياب بين الشباب أكثر من نسبتها بين من تحطوا 45 سنة، وإن كان غيابهم أقل في طول مدته.

سادساً: مشاكل النظام

و كثرة هذه المشاكل تشير إلى انخفاض الروح المعنوية و مرتكبي تلك المشاكل والمخالفات يبدون عصبيين ولا يشعرون بالتفاوض تجاه المنظمة.

وقد يبدو أحيانا أن مخالفة التعليمات ناشئ عن عدم التوجيه أو عدم المعرفة بهذه التعليمات، أو نقص الإشراف، ولكن الكثير منها يرجع إلى أسباب أكثر عمقا من ذلك مثل سوء الاختيار أو النقل الخاطئ. و تتأثر معنويات العاملين بالقواعد التنظيمية نفسها، وبطريقة الالتزام بهذه القواعد، فبعض هذه القواعد غير مقبول منطقيا، وبعضها الآخر مجحف وقد لا يكون الجزاء متناسبا مع الذنب.

كما أن عدم دراية وكفاية الملاحظين في فرص التعليمات قد تؤدي إلى عدم الرضا بين العاملين.

سابعاً : تقييد الإنتاج

إن تعمد خفض الإنتاج هو أن ينتج العمال كمية أقل مما يستطيعون إنتاجه، وهم بذلك يضعون معدلات للإنتاج يلزمون زملائهم بها، وبذلك فهم يضعون قواعد تحول دون كفاءة العمل، ويمكن دراسة ذلك عن طريق مراجعة الإنتاج بين أن وآخر.

المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي

إن القياس الدقيق للرضا عن العمل يتطلب اتخاذ ترتيبات وإجراءات خاصة على نحو يكفل إمداد الإدارة بمعلومات دقيقة ومنتظمة حول شعور العاملين تجاه وظائفهم وأعمالهم و الظروف السائدة في تنظيماتهم حتى تستطيع الوصول و تحقق أهدافها و التي أساسها تحقيق رضا و ولاء العملاء (المستهلكين)، و لكن يجب الإشارة إلى أن مقاييس الرضا عن العمل - مهما كانت دقيقة - يتعذر اعتبارها أداة محايدة لجمع المعلومات فقد ثبت أن توقعات العاملين و معتقداتهم حول ما ينبغي أن يكون عليه هذا الرضا ممكن أن ترتفع أو تنخفض حسب الحالة التي وضع فيها الموظف، و يمكن أن نوضح بعض طرق قياس رضا الموظفين فيما يلي:

1- طريقة تحليل ظواهر الرضا: (1)

و هي أكثر طرق القياس بساطة و انتشارا حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف و مشاعره تجاه عمله و وظيفته، و من هذه الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي: معدل دوران العمل، التغيب، التمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي غيابهم بنسب ضئيلة فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، و يرى "فورم" "VOORM" "أن من النتائج التي يمكن ترتيبها على هذه الظواهر و تحليلها إمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع بموظف ما للاستمرار في وظيفته أو تخليه عنها.

و من مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، و سهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، و لكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات.

(1) - أشرف محمد عبد الغاني، أسس علم النفس الصناعي، أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 331.

2- طريقة الاستقصاءات: (1)

و تعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء المفردات المستهدفين، و قياس رضاهم من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، تصاغ محتوياتها و تصميم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، و يتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، و تأخذ هذه النماذج أشكالا عدة، و تتفاوت ببساطة أو تعقيد هذه الاستقصاءات حسب الغرض منها و الوسيلة التي سنعالج بها بياناتها و الظروف التي و ستقام خلالها أو مع ظهور الأساليب الرياضية و الطرق الكمية في العلوم الاجتماعية فقد ظهر الاتجاه إلى إخضاع هذه الاستقصاءات و تصميم عناصرها بطريقة كمية تساعد على الوصول إلى مؤشرات و محددات كمية تكشف عن حدود الرضا الوظيفي و مؤشرات و من النماذج المعروفة في هذا الصدد هو نموذج "فور" "voorm" "أو نموذج التوقعات "expectancy model" كما يسميه البعض أحيانا، وكذلك نموذج "بوتر" "Porter" الذي استهدف قياس رضا العامل عن وظيفته في إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية، المتمثلة و في الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات، و من مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كميًا، و إمكانية استخدامها في حالات الغياب الكبيرة، و قلة التكلفة، خصوبة المعلومات.

3- طريقة هرزبيرغ (طريقة القصة):

و تعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، و كذلك الأوقات التي شعروا فيها بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، و انعكاسات هذا الشعور على أدائهم و لأعمالهم إيجابا أو سلبا، و قد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة و هي: أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا و قد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات و هي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية و الشخصية لأفراد العينة.

4- طريقة الحالات الحرجة

و تعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل و أن يصف شعوره اتجاهها فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، و يجمع الإجابات و يملك من أجل التعرف على رضا الموظف تجاه وظيفته.

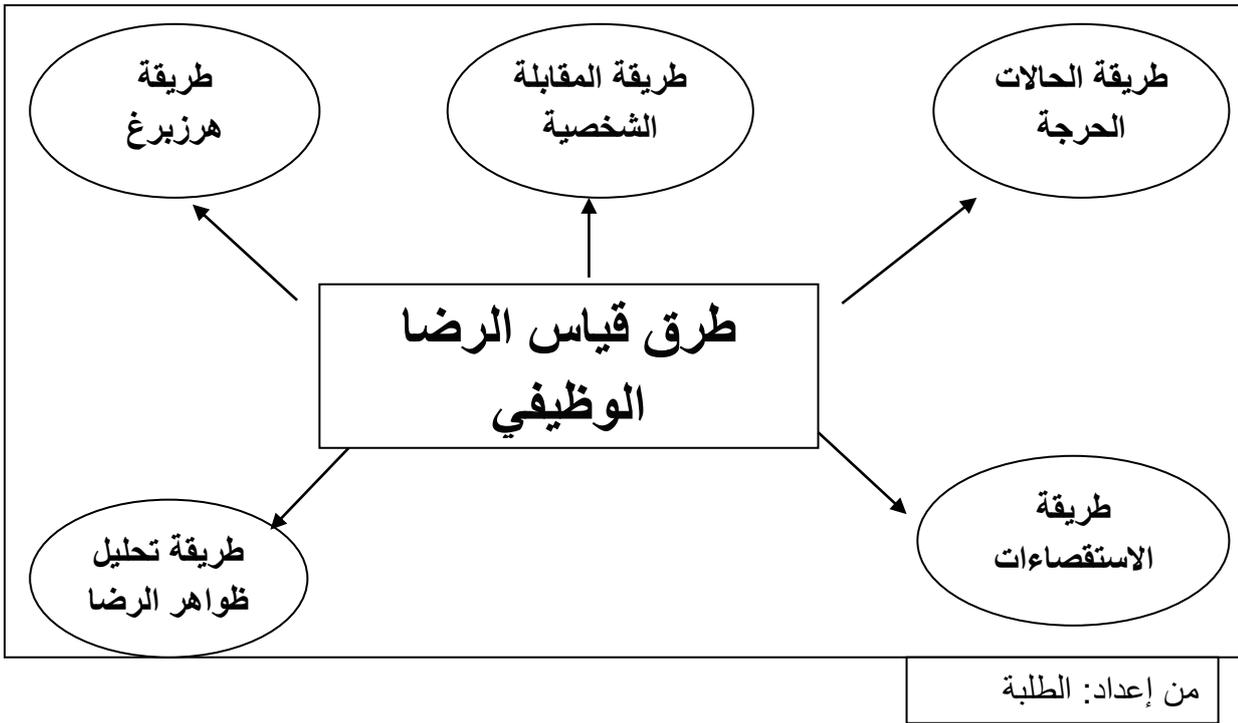
(1) - رواية حسن السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص ص 169-170.

5- طريقة المقابلة الشخصية: (1)

حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، و بناءا على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، و أي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام و أي عناصر ينظر إليها برضا أقل.

و يلاحظ أن لكل طريقة من طرق قياس الرضا الوظيفي مزاياها و عيوبها و على الباحث أن يفاضل بين هذه الطرق من حيث:

- ملائمتها لمجتمع البحث و مفردات العينة التي يود اختيارها.
- التسهيلات و الإمكانيات المتاحة له باستخدام كل طريقة.
- درجة الدقة التي يتوخاه لنتائجه، و طبيعة المؤثرات التي يسعى للوصول إليها، هل هي مؤثرات كمية أم نوعية.



الشكل رقم (03): طرق قياس الرضا الوظيفي

(1) - هبة سلامة، سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية تجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص 20.

المبحث الثالث: العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي

من أجل الوصول إلى رضا العاملين عن عملهم لا بد من توفر بعض العوامل المرتبطة به والتي من شأنها التحكم في مستوى الرضا الوظيفي إما بالزيادة أو بالنقصان، وقد تم تقسيم هذه العوامل إلى عوامل مرتبطة بذات الفرد وعوامل مرتبطة بظروف العمل، والتي سندرسها بالتفصيل من خلال هذا المبحث، وكذا إبراز العلاقة بين الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي.

المطلب الأول: العوامل المرتبطة بذات الفرد (عوامل داخلية)

من خلال هذا المطلب سنبرز العوامل المرتبطة بذات الفرد والتي تكمن فيما يلي:⁽¹⁾

1- حاجات الفرد

وتمثل المشاعر وردود الفعل لإنهاء حالة الحرمان والتوتر التي تصاحب وجود حاجات غير مشبعة، وكلما كان الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من العمل عاليا كانت مشاعر الرضا مرتفعة، ويتوقف ذلك على مستوى العوائد والمكافآت والحوافز التي تشبع هذه الحاجات وقوة الحاجة إليها، ومدى اعتماد الفرد على عمله في الحصول على هذه العوائد، فالفرد الذي يحصل على معظم إشباع الاجتماعية من علاقاته الاجتماعية خارج نطاق العمل، نجد جماعة العمل لا تمثل مصدرا مؤثرا على إشباع الاجتماعية وهكذا.

2- اتفاق العمل مع قيم الفرد

تختلف القيم التي يسعى إليها الأفراد إلى إشباعها في مجال العمل، كما تختلف الأهمية النسبية لهذه القيم من مجتمع لآخر، ومن هذه القيم الحرية، الابتكار والإبداع والاستقلالية والتعاون والأمان الوظيفي وإتقان العمل... الخ. كلما ساعدت طبيعة العمل وظروفه على إشباع هذه القيم ساعد ذلك على زيادة الرضا عن العمل.

3- الشعور باحترام الذات

يؤثر شعور الفرد باحترام الذات في مجال العمل على رضا الفرد عن عمله، لما كان العمل يشبع احترام الذات كان الفرد أكثر رضا عن عمله، ويلعب المجتمع دورا كبيرا في إدراك الأفراد لمراكز ودرجات الوظائف المختلفة، ورموز المكانة المرتبطة بها.

(1) عايذة سيد خطاب، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر، 1999، ص ص 65-67

و يرتبط هذا شعور الفرد بقيمة العمل الذي يؤديه وأهميته بالنسبة للمنظمة.

4- خصائص شخصية الفرد وظروفه

يظهر تأثير هذا العامل في جوانب كثيرة منها:

- أ- يتصف الأفراد الذين يتسمون بالتفاؤل والمرونة والقدرة على التوافق، و التوازن العاطفي والنفسي وثقة الآخرين هم، أنهم أكثر رضا عن العمل عن غيرهم الذين يتصفون بعكس هذه الصفات.
- ب- يتصف الأفراد الذين يشعرون بالسعادة والرضا في حياتهم بصفة عامة نتيجة استقرار ظروفهم العائلية و ظروف معيشتهم أنهم أكثر رضا عن العمل عن غيرهم الذين يتصفون بعدم الرضا عن حياتهم، واستهلاك طاقتهم النفسية خارج مجال العمل مما يسبب توترهم وعدم قدرتهم على تحمل أو امتصاص مشكلات العمل وبالتالي عدم رضاهم عن العمل.

5- محتوى العمل

تؤثر طبيعة العمل الذي يؤديه الفرد على درجة رضاه و يرتبط بذلك العديد من المتغيرات منها

- درجة تنوع مهام العمل، ودرجة التكرار والرقابة
- درجة الاستقلالية: أي درجة الحرية في اختيار طرق الأداء والسرعة التي يؤدي بها العمل.
- أهداف ومستوى الطموح والتوقعات.
- استخدام الفرد لقدراته و مهاراته وخبراته
- خبرات النجاح أو الفشل.
- فرص النمو و التقدم والمسار المهنية.
- علاقات عمل طيبة مع الزملاء والرؤساء.
- الاتصال بالمستهلك النهائية

6- عوامل خاصة بالأداء

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة إدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

- ارتباط الأداء بالمكافآت وحوافز العمل.
- شعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب والأهداف المحددة.
- إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له.

- إدراك الفرد العدالة في توزيع عوائد مكافآت العمل، وتعني آخر إدراك الفرد بأن ما يحصل عليه من عوائد ومكافآت تتناسب مع المتدخلات التي يقدمها لعمله، بالمقارنة بالعوائد والمكافآت التي يحصل عليها الآخرين منسوبة إلى مدخلاتهم.

7- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد

ويرتبط بالعوامل الخاصة بمحتوى العمل والأداء وشعور الفرد بالرضا عن مستوى النجاح أو الإنجاز الذي يحققه، ويرتبط هذا الشعور برضا الإنجاز بمستوى الطموح والأهداف التي يسعى الفرد إلى تحقيقها، فكلما كان هناك تطابق بين مستوى الطموح والتوقعات وبين ما يتحقق من الجاز وما يحصل عليه الفرد من عوائد تولد عن هذا مشاعر سعادة تزداد بقوتها بزيادة المحقق من مستوى الطموح .

8- تمكين العاملين

هناك علاقة كبيرة بين تمكين العاملين والرضا عن العمل، ويقصد بتمكين إطلاق القوة الكامنة لديهم و إتاحة الفرصة لتقديم أفضل ما عنده، وذلك بتدعيم إحساس الفرد بفاعليته الذاتية من خلال التعرف على العوامل التي تزيد شعوره بالقوة والتأثير والمشاركة في اتخاذ القرارات والمسؤولية عن النتائج. وللتمكن عناصر يمكن حصرها فيما يلي:

- **السيطرة الشخصية:** أي درجة الحرية التي يشعر بها الفرد في اختيار طرق تنفيذ مهام عمله، ودرجة السيطرة والتحكم في أداء مهام الوظيفة.
- **الفعالية الذاتية:** وتعني قدرة الفرد على إنجاز مهام عمله بنجاح.
- **معنى العمل:** ويعني إدراك الفرد بأن المهام التي يؤديها ذات معنى وقيمة بالنسبة له وللآخرين للمنظمة؛
- **التأثير:** وتعني اعتقاد الفرد بأن له تأثيرا على كل القرارات التي يتم اتخاذها والسياسات التي تضعها المنظمة خاصة تلك المتعلقة بعمله، وذلك من خلال تفويض السلطات، والمشاركة في اتخاذ القرارات والثقة في القدرة على تحقيق الأهداف.

المطلب الثاني: العوامل المرتبطة بظروف العمل

و تتمثل هذه العوامل فيما يلي:

أولاً: الأجر

يقصد به ذلك المبلغ النقدي الذي يدفع للموظف أو العامل لقاء عمله وجهده الذي يبذله في المنظمة، والأجر هو وسيلة الربط بين العنصر البشري والمنظمة من جهة أخرى في عملية بيع وشراء العمل، فالفرد يقوم عمله للمنظمة لقاء الأجر، والأخيرة تشتريه من ! لقاءه أيضاً.⁽¹⁾

ولا شك أن الأجر والرواتب تعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة، إذ أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً وعيناً، لذلك فإن العناية بتحديد الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجر وملحقاتها يعتبر من عوامل نجاح برامج إدارة الأفراد في المنشأة، إذ أن كثيراً من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجرة على اعتبار أن الأجر أو الراتب يتوقف عليه المستوى الاقتصادي والاجتماعي للعاملين.⁽²⁾

إن مشكلة تحديد الأجر المناسب من أولى المشاكل التي تقابل المنظمات فعند تحديده هناك عوامل متعددة يجب مراعاتها تذكر

1- الجهد المبذول من طرف الفرد من خلال أداءه لعمله.

2- إنتاج الفرد كما ونوعاً وكذلك من حيث الجودة العرض في سوق العمل.

3- درجة الندرة في بعض التخصصات.

4- تكاليف المعيشة على ضوء مستويات الأسعار السائدة .

5- الحد الأدنى للأجرة.

6- الحالة الاجتماعية العامة للأفراد.

7- درجة المسؤولية الملقاة على عاتق الوظيفة.

8- الأجر المدفوعة في المنظمات الأخرى.

ثانياً : الترقية

يقصد بالترقية بأنها عملية إعادة تخصيص الفرد على وظيفته ذات مرتبة أعلى وعادة ما تنطوي مثل هذه الوظيفة على مسؤوليات وسلطات أكبر، مع أنها عادة ما ترتبط بزيادة في الأجر أو الراتب وعادة ما تتمتع الوظيفة

(1) محمد سيد حمزاوي، إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، دار الجامعة للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1987، ص 231.

(2) مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، الأردن، 2004، ص 181.

التي يرقى إليها الفرد بمكانة أعلى مما يصاحبها من كافة المظاهر المختلفة مثل مكتب أكبر، مقدار السلطات الممنوحة، لقب وظيفي أكثر أهمية والعمل في ظل إشراف عام .

والغرض من إجراء الترقية هو استغلال مهارات وقدرات الأفراد الذين أبدوا استعدادات أكبر خلال فترة تدريبهم وممارستهم للعمل، كما أنه من وجهة نظر الأفراد تمثل الترقية حافزا إضافيا لهم لتحسين أدائهم وتنمية قدراتهم وبذل طاقاتهم بغرض بقاء الكفاءات البشرية في المنظمة وبالتالي القضاء على الاستياء وتحقيق الولاء .

ومن جهة أخرى كذلك يمثل الأداء و التقدمية العاملين الأساسيين في تقرير الترقية ويشير الأداء إلى سجل الفرد وما يتضح منه خاصة بالمنجزات التي حققها، كما يشير إلى قدراته وطاقاته، بينما الأقدمية فهي تشير إلى طول فترة الخدمة، وتقاس منذ الوقت الذي ظهر فيه اسم الفرد في قائمة الأجور أو السنوات التي قضاه في الخدمة.(1)

ويري فروم: أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية، وكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل، وكلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل، ويمكن القول أن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، فكلما كان توقع الفرد للترقية عاليا كلما كان الرضا الناتج عن هذه الترقية أقل من رضا الفرد الذي كان توقعه للترقية منخفضا، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة وبالعكس فعدم حصول الفرد كان توقعه للترقية كبير على الترقية الممنوحة يسبب له استياء كبيرا(2).

ويتضح مدى نجاح الترقية في الكثير من المنظمات على ما يلي:

- 1- تلبية احتياجات المنظمات من الأفراد العاملين من حيث العدد و النوع.
- 2- ضمان بقاء العدد الكافي من القوة العاملة الحالية التي اكتسبت المهارات الفنية والإدارية في مجال أداء المهام والأعمال الملقاة على عاتقها، ومن ثم الاختيار من بينها من يصلح لتشغيل الوظائف الشاغرة وذلك عن طريق الترقية.

(1) _محمد سيد حمزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 233.

(2) _المرجع نفسه، ص 234.

- 3- خلق حافز قوي لدى العاملين لبذل المزيد من الجهود وشعور العاملين بالطمأنينة نتيجة تحقيق تقدم مستمر في وظائفهم وبالتالي في معيشتهم دون الحاجة إلى تغيير مكان العمل.
- 4- التوصل إلى مستوى عال من الرضا بين الأفراد العاملين عن الجوانب المتعلقة بالرضا عن الوظيفة وعن الأجر، فرص النمو والارتقاء الوظيفي.
- 5- تحقيق المواءمة الحقيقية المنشودة بين أهداف الأفراد العاملين وأهداف المنظمة.
- 6- إن وجود تطبيق برنامج ترقية واضح وجيد بعيدا عن المحسوبية والتميز وبالتالي إفساح فرص الترقية والتقدم أمام العاملين المتحدين يؤدي إلى تحسين معنوياتهم، ويؤدي إلى إخلاصهم وانتمائهم للمنشأة التي يعملون فيها.⁽¹⁾

ثالثا : المكافآت

يعد نظام المكافآت بالمنظمة من أكثر الأدوات التحفيزية فعالية والتي يمن للمدير استخدامها، ودائما ما يفسر الأفراد تصميم واستخدام نظام المكافآت على أنه انعكاس لاتجاهات وبيئة الإدارة والمناخ التنظيمي الكلي، ودائما تقع مسؤولية تنسيق وإدارة نظام المكافآت على عاتق إدارة الموارد البشرية .

وتعني بالمكافأة ما يقدم للفرد لقاء عمله المميز وتحقيق مستوى معين من الأداء أو ما تم تحقيقه لأية وفرة في مجال ما، هذا النوع من الزيادات في الأجر هو الوحيد الذي يمكن تصوره كحافز على زيادة الأداء وبالتالي الإنتاج.

ويتكون نظام المكافآت من أنواع المكافآت التي تقدم وطريقة توزيع هذه المكافآت، وتتضمن المكافآت التنظيمية كل المكافآت سواء الداخلية أو الخارجية التي يحصل عليها الفرد من المنظمة نتيجة توظيفه في هذه المنظمة، وتعرف المكافآت الداخلية على أنها تلك المكافآت التي يشعر بها الفرد داخليا والتي تتولد بطريقة طبيعية نتيجة اندماجه، وقيامه بأنشطة أو مهام معينة.

ويؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، بالإضافة إلى التأثير المباشر الذي تحدثه المكافآت على مستوى رضا الفرد، فإن الأسلوب أو الطريقة التي تمنح بها هذه المكافآت تؤثر أيضا على رضا الفرد فمثلا إذا تقرر زيادة في الأجر قيمتها 5% لكل الأفراد على حد سواء، فإن يشعر الأفراد بأنهم حققوا إنجازا مميزا في عملهم، أما إذا تم منح المكافآت، على أساس أداء كل فرد على أساس الاستحقاق، فإن الفرد الذي يحصل على المكافأة سوف يشعر على أنه حصل عليها نتيجة إنجاز، مما يزيد المنفعة الداخلية المتحققة من هذه المكافأة.⁽¹⁾

(1) _ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سبق ذكره، ص 276.

(2) _ محمد سيد حمزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 135.

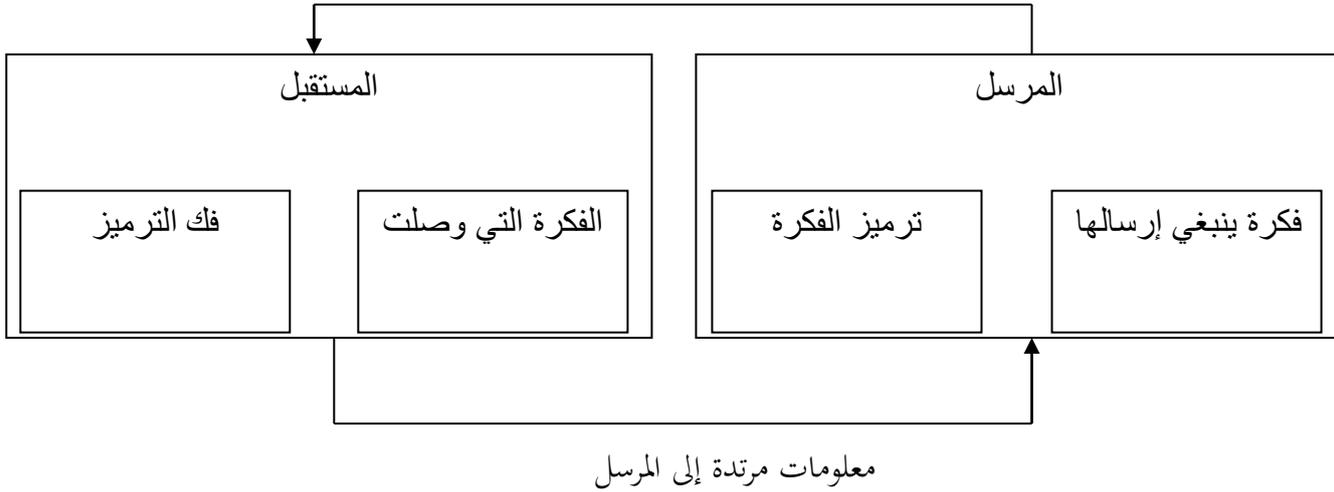
رابعاً: الاتصال

إن الاتصال من المواضيع الهامة عند دراسة السلوك الإنساني في المنظمات لأنه لا يمكن تصور أي سلوك بشري دون اتصال لفظي أو غير لفظي، ويعرف الاتصال بأنه عملية نقل أو تحويل فكرة ما من شخص مرسل، فرد أو جماعة أو منظمة، إلى شخص آخر، مستقبل، وذلك بغية تغيير سلوكه.

فالاتصال التنظيمي أي الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في الموقف والاتجاهات.⁽²⁾

ولفهم هذا التعريف نوضح في الشكل الثاني كيفية إجراء خطوات الاتصال:

شكل رقم (04) : خطوات الإتصال إرسال الفكرة المرمزة خلال قنوات الإتصال



- المصدر: جيرالد بينيرج، روبرت بارون، مرجع سابق ذكره

و يتأثر الاتصال بالهيكل التنظيمي للمؤسسة الذي يعتبر نمطا رسميا للعلاقة المتبادلة بين العاملين، ويتأثر كذلك بالتفاعلات الإنسانية والظروف المحيطة بما كونه يرتبط بالسلوك الإنساني، فالعنصر البشري متقلب المزاج والإدراك، والنفس البشرية بمثابة وعاء ممتلئ ومن الصعب التنبؤ بسلوك معين.

و لكي تتم عملية الاتصال لا بد من وجود العناصر الأساسية لعملية الاتصال نذكر:

1- المرسل: أو المصدر القائم بالاتصال يقوم بنقل المعلومات أو الأفكار أو الآراء إلى آخرين

(2) _جيرالد بينيرج، روبرت بارون، مرجع سبق ذكره، ص 347.

2- الرسالة: تحتوي على الرموز لغوية لفظية أو غير لغوية أو غير لفظية التي تعبر عن الآراء أو المعاني أو الأفكار أو المعلومات.

3- الوسيلة: أو الوسيط لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

4- المستقبل: أو الملتقي يستقبل الرسالة ومحتواها.

و لكي يكون الاتصال ناجحا ودقيقا يجب أن يكون مزدوجا والازدواجية لا تعني أن يكون الاتصال صاعدا أو نازلا وإنما ضرورة التعرف على ما يقوله أحد الأفراد أو يعمله فعلا، وقناعة الأفراد بضرورة الاتصال كونه أداة تحليلية تفسيرية للسلوك الإنساني داخل المنظمات.

خامسا : علاقة الإدارة بالعمال:

و التي يمكن توضيحها فيمايلي:⁽¹⁾

إن التطورات للمجتمعات من ترابط بين الميزات التنظيمية أو القيادة للإدارة وأداء العمال، أصبح يتطلب تفسيراً معيناً ضمن جملة من العلاقات للفتتين رئيسيتين هما: الإدارة والعمال.

ولفهم مشكلة الأفراد على حقيقتها لا بد من دراسة التطورات التي مرت بها العلاقة بين الإدارة والعمال منذ فجر الثورة الصناعية إلى الوقت الحاضر فما حدث لهذه العلاقة من تغيرات كان نتيجة للتجارب القياسية التي مرت على الإدارة والعمال في علاقتهم ببعض، فالعلاقة بين الإدارة والعمال ليست حديثة العهد فهي قديمة قدم الإنسان ولكن الجديد في هذه العلاقة الشعور بالحاجة إلى إخضاعها لقوانين عادلة وسياسات وفلسفات تستند إلى أسس علمية ودراسات علمية. إن محاولة الإدارة توجيه نشاط العمال نحو هدف مشترك ستبوء حتما بالفشل إن لم تكن واضحة المعالم على صعيدها والتي عليها ضمان الاتصال بينها وبين العمال من خلال زرع الثقة بينها وبينهم وتنمية المسؤولية الفردية لديهم بوضعها لنظام الحوافز فعال يشعرون بأنهم موضع اهتمام للإدارة وأنهم منتمون للمنظمة انتماء اجتماعي غير انتمائهم الاقتصادي، وهذا ينعكس حتما على أدائهم وبالتالي إنتاجيتهم.

إن زرع الثقة بين الإدارة والعمال يوحد الأهداف ويشجع عنصر المبادرة لديهم ويدفعهم نحو تحقيق أهدافها كולם يشعرون أنهم جزء منها.

⁽¹⁾ _ رابوية حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 261.

إن الكثير من الدراسات أثبتت أن الإدارة بالمشاركة أي توفير فرص المشاركة للأفراد العاملين في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات زاد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم بشعورهم بالانتماء وأن تحقيق أهداف المنظمة أصبح مسؤولية خاصة بالإضافة التي كانت ملقاة على عاتقهم بطبيعة العمل والوظائف التي يشغلونها.

سادسا : جماعة العمل

يمكن توضيحها فيمايلي: (1)

إن الصفة الأساسية التي تميز المشروعات هي وجود تجمعات إنسانية كبيرة وحدث يشعر الإنسان برغبته الأساسية في الانتماء إلى جماعات وممارسة الحياة الجماعية من خلال إنشاء علاقات مع غيره من العاملين فإنها أداة هامة من الأدوات التي تستطيع الإدارة استخدامها التنمية علاقات إنسانية سليمة هي تصميم العمل من خلال جعله اجتماعيا بالدرجة الأولى أي محاولة الاعتماد على العمل الجماعي في الأساسي والبعد بقدر الإمكان عن تصميم الأعمال على أساس فردي منعزل، ولقد أثبتت كل التجارب التي أجريت في العديد المنظمات، أن استخدام أسلوب العمل الجماعي يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين حيث يتيح لهم ذلك فرصا للتفاعل الاجتماعي فيما بينهم. تعتبر جماعة العمل كهيئة اجتماعية لها تأثير على الرضا بين العاملين، وتتكون جماعة العملاء من الزملاء في العمل والرؤساء والمرؤوسين وأفراد الجمهور الذين يقضي معهم العامل ساعات يوم العمل، وكذلك من جماعة العمل غير الرسمية التي تتكون في العمل.

وبالتالي جماعة العمل كهيئة اجتماعية لها تأثير على رضا الفرد، فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادلا للمنافع بينه وبينهم، كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله، وكذلك يتوقف على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد. فكلما زادت قوة هذه الحاجة كلما كان أثر التفاعل مع جماعة العمل على درجة رضا الفرد كبيرا، فالمشاعر الناتجة عن التفاعل مع الجماعة تكون كبيرة والتوتر الناتج عن هذا التفاعل سوف يكون كبيرا عندما تكون حاجة الفرد إلى الانتماء قوية.

أما عندما تكون هذه الحاجة ضعيفة فإن أثر أو مساوئ التعامل مع جماعة العمل على الفرد ضعيفا.

سابعا ساعات العمل

(1)- منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003 ص256.

إن تأثير ساعات العمل لا محالة ينعكس على أداء العمال من خلال درجة الاجتهاد العضلي أو نفسي، والتي لا يجب أن تتعدى الحد المعقول حتى تضمن كفاية العامل والتي تنقص حين يشعر العامل بالتعب، وبالتالي انعكاسها يبدو جليا على حالته المعنوية.

وحسب تعبير الدكتور " أحمد صقر عاشور " فإنه يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت، بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل، وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل، ويجب أن ننوه هنا إلى أن العلاقة السابقة تتوقف على الأهمية النسبية التي يعطيها الفرد لوقت الراحة أو الفراغ، فكلما كانت منافع وقت الراحة لدى الفرد عالية كلما كان أثر ساعات العمل على الرضا عن العمل (بالزيادة أو بالنقصان) كبيرا، وكلما كانت أهمية أو منافع وقت الراحة قليلة كلما كان أثر ساعات العمل على الرضا محدودا.(1)

وبناء عليه فإن تفضيل الفرد لساعات عمل معينة، أو درجة تفضيله للعمل وقتا إضافيا يمكن أن يعطي مؤشرا عن ساعات وجدول العمل الذي لا يخلق التعارض بين وقت العمل ووقت الراحة المفضل لدى الفرد. وتجدر الإشارة أيضا إلى تأثير ساعات العمل على الإجهاد، فكلما طال وقت العمل كلما زاد الإجهاد وبالتالي الرضا عن العمل، ومن الطبيعي أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما كان أثر وقت العمل على الإجهاد وعلى درجة الاستياء أكبر.

لذلك على الإدارة دراسة إمكانيات القوى العاملة المتاحة وطبيعة العمليات الإنتاجية المطلوبة، ومحاولة تحديد ساعات العمل عند ذلك الحد الذي يعطي كفاءة أداء جيد عن العامل ليتأكد من ذلك أن عدد ساعات العمل ليست هي العامل الوحيد المحدد لتأثيرها على الأداء بل إن طريقة تنظيم ساعات العمل واحتوائها على فترات راحة يعتبر من العوامل الهامة والمؤثرة في كفاية الأداء للأفراد.

ثامنا: أجواء العمل المادية

و يمكن توضيحها فيما يلي:(2)

تؤثر على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي رضاه عن العمل، ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل هذه مثل الإضاءة، الرطوبة، النظافة، الحرارة... الخ.

(1) _أحمد صقر عاشوري، مرجع سبق ذكره، ص70.

(2) _منال طلعت محمود، مرجع سبق ذكره، ص 258.

و وضع الفرد أثناء تأديته للعمل، فمعدل دوران العمل، ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة، وتقلان في الأعمال التي تتسم بظروف عمل جيدة. فوجود جو عمل ملائم يؤثر على أداء العمل، فإذا كان العكس يلاحظ أن نشاط العمال العادي قد تغير وتعاق وهذا ما يسبب ويشعر العاملين بالكآبة والقلق والاستياء، فلا بد من توفير ظروف عمل مادية جيدة أو ظروف فيزيائية في المستوى المطلوب حتى تمكن العامل من التركيز في عمله فقط.

1- الخدمات الاجتماعية: لا يمكننا أن نتجاهل الدور الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية في رفع مستوى أداء العمل وتحسينه، لأنها تشعرهم بأنهم محترمون ومحط اهتمام الإدارة، فالرفع من المستوى الصحي والنفسي ييسر تكييف العامل مع البيئة التي يعمل فيها، فالخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية، هذه الخدمات المرتبة حسب أهميتها هي:

أ- **خدمات الإطعام:** تعتبر التغذية المصدر الرئيسي لطاقة العمل، التي بواسطتها يمكن ممارسة نشاطه بفعالية، وعليه فأداء العامل يرتبط في جزء منه بهذه الخدمة.

ب- **الخدمات الصحية:** إن رضا العامل عن عمله وفعالية أدائه تكمن في صحته وسلامته المهنية، فتوفير المحيط الصحي من شأنه أن يقود سلوك الفرد نحو أداء عالي مرغوب من طرف المنظمة، هذا المحيط المشكل من مجموعة العوامل التي تؤثر على صحة العامل بالدرجة الأولى.

ت- **خدمات النقل:** إن توفير مثل هذه الخدمة شأنه أن يضمن رفاهية العامل والاحتفاظ بقدرته على العمل فهو بذلك يتجنب التعب والإرهاق.

ث- **خدمات الترفيه والتثقيف:** يساهم هذا العنصر في التحول الإيجابي اتجاه العمل ويزيد الرضا عن شروط العمل الأخرى، فالعمال يدركون هذه الوسائل في تدعيم مشاركتهم الفعالة في الإنتاج من التوازن الذي تحدته بتعويض فقر المهمات التنفيذية التي يقومون بها يوميا.

المطلب الثالث: علاقة الدوافع و الحوافز بالرضا الوظيفي

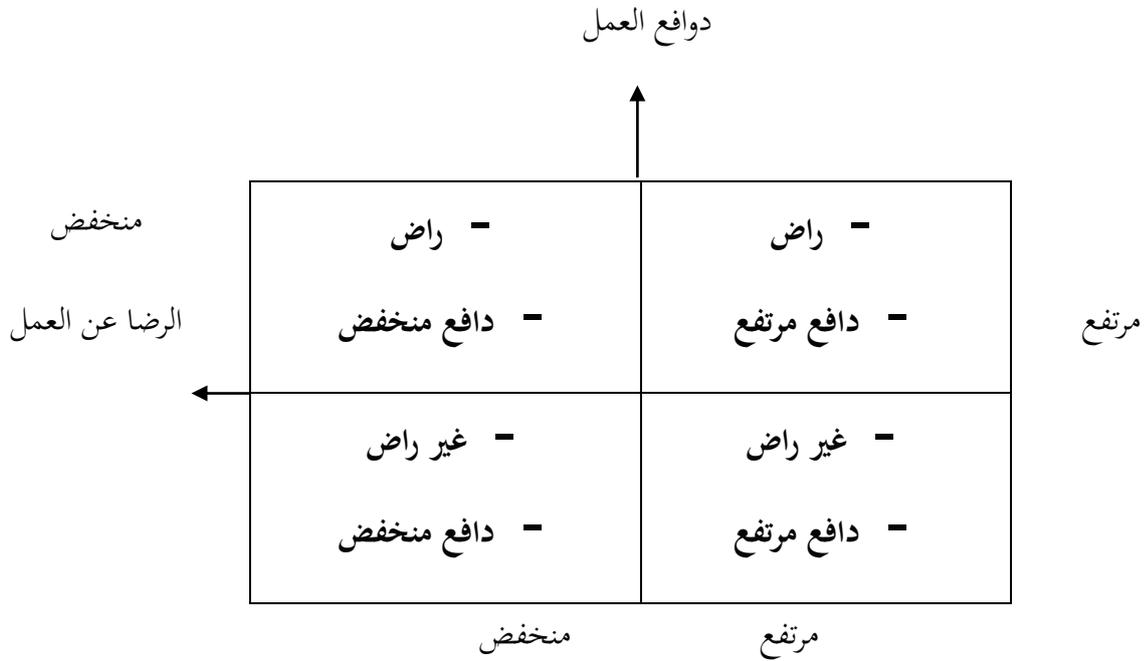
فيما يلي سوف نبين العلاقة ما بين الدوافع و الحوافز و الرضا الوظيفي⁽¹⁾

(1) _ عابدة سيد خطاب ، مرجع سبق ذكره، ص 21.

1- علاقة الدوافع بالرضا الوظيفي: (1)

إذا كان مفهوم الرضا عن العمل يرتبط بمفهوم السعادة، فليس معنى ذلك أن الفرد الذي يشعر بالرضا هو الفرد المنجز أو المبدع أو العكس صحيح، فقد يكون الفرد راضيا عن عمله ولكن دافع العمل لديه منخفض، أو قد يكون غير راض، ولكن دافع العمل لديه مرتفع، وقد يكون غير راض في نفس الوقت دافع العمل لديه منخفض، أو قد يكون راضيا، ويتمتع بدافع عمل مرتفع، وتبين لنا المصفوفة التالية هذه الحالات الأربع في العلاقات بين الرضا عن العمل ودوافع العمل وهي:

الشكل رقم (05) : العلاقة بين الرضا عن العمل و دوافع العمل



المصدر: عايدة سيد خطاب، مرجع سابق، ص 21.

أ- راض مع دافع منخفض للعمل: يتميز الأفراد الذين يقعون في هذه الخلية أنهم يتمتعون بدرجة كبيرة من الرضا، ولكن مع حوافز إنجاز ورغبة منخفضة للعمل، وعادة ما يحدث هذا في الأنظمة البيروقراطية والتي تعتمد على برامج الترقية والعلاوات الدورية فيها على الأقدمية وأتماط القيادة التي تعمل على إبعاد جميع المرؤوسين دون الأخذ في الاعتبار أو السلوك ... الخ.

(1) - عايدة سيد خطاب ، مرجع سبق ذكره، ص 21.

ب- غير راض مع دافع منخفض للعمل: ويتصف الأفراد الذين يقعون في هذه الخلية بأنهم يقعون تحت ضغوط كثيرة، فهم يكرهون العمل، ولا يرغبون في بذل مجهود ممكن، ولكن يعملون بالقدر الأدنى الذي يحفظ لهم وظائفهم ولا يعرضهم للجزاءات .

ت- غير راض مع دافع مرتفع للعمل: ويتصف الأفراد في هذه الخلية أنهم قد يكونون غير راضين عن عملهم، ولكن يتميزون بأن لديهم دافعا كبيرا للعمل، ودافع إنجاز مرتفع، ويقع معظم الأخصائيين والمهنيين في هذه الخلية، فهم يعملون بهذه الروح على أمل تحسين أحوال المنظمة أو إمكانية تغيير وظائفهم .

ث- راض مع دافع مرتفع عن العمل: ويتميز الأفراد في هذه الخلية بقدر كبير من التوافق والتكيف والشعور بالرضا وتحقيق الذات.

ومن جهة نظر المنظمة تتحقق الروح المعنوية العالية والرضا عن العمل عندما يرتبط رضا الفرد بعمله بمدى تحقق الأهداف التنظيمية، أي تحقيق أهدافه من خلال المشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية.

2- علاقة الرضا الوظيفي بالحوافز⁽¹⁾

لقد تحدثنا في المطالب السابقة عن العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي على النحو التالي والمشار إليها سابقا:

➤ عوامل مرتبطة بذات الفرد.

➤ عوامل مرتبطة بظروف العمل

فهي تعتبر عوامل تحمل بين طياتها عدة عناصر مثل: الأجر، الترقية، المكافآت، و الاتصال وساعات العمل وأوقات الراحة والعلاقة بين الأفراد العاملين، والتي بدورها تعتبر حوافز إيجابية أو سلبية ، فإذا كانت حوافز إيجابية فإنها حتما تقلل درجة من الرضا لدى العمال، وإن كانت حوافز سلبية فإنها تبعث على الاستياء والتذمر، ومن هنا فللحوافز علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي، حيث تعتبر المتغير النسبي (المستقل) والرضا المتغير التابع أو النتيجة.

(1) أحمد صقر عاشوري، مرجع سبق ذكره، ص73.

خلاصة الفصل الثاني

كما سبق القول أن المنظمات لا توجد لغرض إبعاد العاملين، وإنما توجد لتحقيق أهداف، فإذا وجد بالتالي أداء عامل ما غير مرضي أو لا يرقى إلى المستوى المطلوب، يجب على المنظمة أن تتخذ الإجراءات الكفيلة لتصحيح هذا الوضع، ولا يجب افتراض أنه يمكن تغيير كل الأداء غير المرضي، لأن الأهداف التي قد تسعى بعض الأفراد لتحقيقها أو إشباعها لا يمكن تحقيقها إلا على حساب المنظمة.

و من خلال هذا الفصل تم التطرق على مفهوم الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويتفاعل فيها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وانتمائه وتفاعله مع جماعة العمل وبيئة العمل الداخلية والخارجية.

إن الهدف من قياس الرضا الوظيفي هو التعرف على مستوى ودرجة ما يتمتع بها الأفراد من ارتباط بالعمل، والأسباب الكامنة وراء عدم الارتباط.

إن رضا الفرد عن عمله يتحدد بناء على عدة عوامل مرتبطة بذات الفرد وظروف العمل.

إن الهدف من الرضا الوظيفي هو كسب ولاء الأفراد العاملين بالمنظمة، وربط أهداف الفرد بأهداف المنظمة.

الفصل الثالث

تمهيد:

بعد التطرق للتأصيل النظري للتعليم عن بعد والرضا الوظيفي في الفصول السابقة، سنحاول من خلال هذا الفصل ربط هذه المعارف النظرية بالواقع الذي يميز قطاع التعليم العالي وبالتحديد كليات جامعة 8 ماي 1945 قلما . حيث سنقوم بدراسة واقع تأثير التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لهيئة التدريس في الكليات، من خلال اختيار عينة عشوائية من الأساتذة موزعة على عدة أقسام بجامعة 08 ماي 1945 (كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، كلية اللغات، كلية العلوم الانسانية، كلية العلوم والتكنولوجيا).

وبغية الإلمام بكافة جوانب الدراسة الميدانية، قسمنا هذا الفصل إلى 04 مباحث كما يلي :

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائي لمحاو أداة الدراسة

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن جامعة 08 ماي 1945 قالمة

لدراسة الجوانب المختلفة لجامعة قالمة خصصنا هذا المبحث لدراسة النقاط التالية :

- التعريف بجامعة 8 ماي .
- المهام الأساسية لجامعة قالمة.
- تنظيم وسير جامعة قالمة (الهيكلة التنظيمي).

المطلب الاول: التعريف بجامعة 08 ماي 1945 قالمة

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وترجع هذه التسمية إلى مجازر 08 ماي 1945 التي شهدتها عديد ولايات الجزائر لا سيما قالمة، سطيف، وخراطة.

تقع الجامعة في الجنوب الشرقي لولاية قالمة وتجاورها عدة منشآت منها مدرسة ضباط الصف للمعمدية، مجمع الإدارات العمومية كمديرتي التجارة والنقل وكذا أحياء سكنية وتقدر مساحتها بأكثر من 50 هكتار.

حققت جامعة قالمة قفزة نوعية منذ نشأتها إلى يومنا هذا حيث تعرف تطورا مستمرا وتجديدا في مختلف الهياكل في إطار برامج التنمية المسطرة من طرف الدولة على مدار العشر سنوات الفارطة والتي استفادت منها الجامعة من خلال رصد الدولة أغلفة مالية لاستكمال بناء العديد من المنشآت الحيوية، تشمل الجامعة على (04)مجمعات وهي: (بناء على معلومات دليل جامعة قالمة 2014)

1. المجمع القدمي والذي تتواجد فيه الجامعة المركزية
2. مجمع سويداني بوجمة
3. مجمع هيليوبوليس
4. المجمع الجامعي الجديد بسعة 5500 مقعد بيداغوجي

شهدت الجامعة بداية سنة 2010 مرحلة انتقالية من خلال استحداث أربع كليات جديدة بعدما كانت ثلاثة ضمن التقسيم السابق لتصبح في مجموعها سبعة (07) كليات ضمن التقسيم الجديد وهي:

1. كلية العلوم والتكنولوجيا.
2. كلية علوم الطبيعة و الحياة وعلم الأرض و الكون.

3. كلية الرياضيات والإعلام الآلي وعلوم المادة.

4. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

5. كلية الحقوق والعلوم السياسية

6. كلية الأدب واللغات.

7. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

بعد تناول التعريف بجامعة قلمة 08 ماي 1945 سيتم التعرض إلى المهام الأساسية والهيكل التنظيمي لها.

المطلب الثاني: المهام الأساسية والهيكل التنظيمي لجامعة 08 ماي 1945 قلمة

1. المهام الأساسية بجامعة قلمة:

تمثل المهام الأساسية لجامعة قلمة في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يأتي:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتخصيها وتطويرها .

تمثل المهام الأساسية لجامعة قلمة في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص في مايلي:

المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

ترقية الثقافة الوطنية ونشرها .

المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.

تأمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.

2. تنظيم وسير جامعة قلمة (الهيكل التنظيمي)

➤ هيئات جامعة 08 ماي 1945 قلمة:

تتكون جامعة 08 ماي 1945 قلمة من هيئات ورئاسة الجامعة و (07) كليات وتتضمن مصالح إدارية

وتقنية مشتركة.

- مجلس الإدارة.

- المجلس العلمي.

مجلس الإدارة:

هم هيئة جامعية تدوم عهدتها 3 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة باستثناء ممثلي الطلبة فعهدتهم سنة واحدة قابلة للتجديد ويتشكل المجلس من:

- الوزير المكلف بالتعليم العالي أو ممثله رئيسا .
- ممثل عن الوزير المكلف بالمالية.
- ممثل عن الوزير المكلف بالتربية الوطنية.
- ممثل عن الوزير المكلف بالتكوين المهني.
- ممثل عن الوزير المكلف بالعمل.
- ممثل عن السلطة المكلفة بالبحث العلمي.
- ممثل عن السلطة المكلف بالوظيفة العامة.
- ممثل عن الوالي.
- ممثل عن الأساتذة في كل كلية وقسم ينتخب من ضمن الأساتذة الأعلى رتبة
- ممثلين منتخبين عن الموظفين الإداريين.
- ممثلين منتخبين عن الطلبة.

يتداول مجلس الإدارة فيما يأتي:

- مخططات تنمية الجامعة على المدى القصير و المتوسط والطويل.
- اقتراحات برمجة أعمال التكوين والبحث.
- اقتراحات برامج التبادل والتعاون العلمي الوطني والدولي.
- الحصيلة السنوية للتكوين والبحث للجامعة.
- مشاريع الميزانية وحسابات الجامعة.
- مشاريع تسيير مخطط الموارد البشرية للجامعة .

- الكشف التقديري للمداخل الخاصة بالجامعة وكيفية استعمالها في إطار تطوير نشاطات التكوين والبحث.
 - التقرير السنوي عن نشاطات الجامعة الذي يقدمه رئيس الجامعة.
- يدرس مجلس الإدارة ويقترح كل تدبير من شأنه تحسين سير الجامعة وتسهيل تحقيق أهدافها.
- يجتمع مجلس الإدارة في دورة عادية مرتين (02) في السنة بطلب من رئيسه. ويمكن أن يجتمع في دورات غير عادية بطلب من رئيسه أو من رئيس الجامعة أو بطلب من ثلثي (3/2) أعضائه.

المجلس العلمي للجامعة :

- يتشكل المجلس العلمي للجامعة من:
 - رئيس الجامعة - رئيسا.
 - نواب رئيس الجامعة.
 - عمداء الكليات.
 - رؤساء المجالس العلمية للكليات.
 - مسؤول المكتبة المركزية.
- ممثلين اثنين (02) عن الأساتذة في كل كلية ومعهد ينتخبان من ضمن الأساتذة الأعلى رتبة.
- شخصيتين خارجيتين يكونان أستاذين تابعين جامعات أخرى.
- يبيدي المجلس العلمي آرائه وتوصياته على الخصوص فيما يأتي:

- المخططات السنوية والمتعددة السنوات للتكوين والبحث الجامعي .
- مشاريع انشاء أو تعديل أو حل الكليات والأقسام ومخابر البحث.
- برامج التبادل والتعاون العلمي الوطني والدولي.
- حصائل البحث والتكوين الجامعي.
- برامج التظاهرات العلمية للجامعة.
- أعمال تتمين نتائج البحث.
- يبيدي رأيه في كل المسائل الأخرى ذات الطابع البيداغوجي والعلمي التي يعرضها عليه رئيسه.

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

• يعلم رئيس الجامعة مجلس الإدارة بالآراء والتوصيات التي أدلى بها المجلس العلمي للجامعة.

يجتمع المجلس العلمي للجامعة مرتين (02) في السنة في دورة العادية ويمكن ان يجتمع في دورات غير عادية إما بناء على استدعاء من الوزير المكلف بالتعليم العالي وإما من رئيس المجلس أو بطلب من (3/2) - أعضائه.

رئاسة الجامعة:

تضم رئاسة الجامعة تحت سلطة رئيس الجامعة ما يأتي:

- نيابات رئاسة الجامعة.

- الأمانة العامة

- المكتبة المركزية

رئيس الجامعة هو المسؤول عن السير العام للجامعة مع احترام صلاحيات هيئاتها الأخرى وبهذه الصفة يتولى ما يأتي:

• يمثل الجامعة أمام القضاء وفي جميع أحوال أعمال الحياة المدنية

• يبرم كل صفقة واتفاقية وعقد واتفاق في اطار التنظيم المعمول به

• يسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال التعليم العالي والبحث العلمي.

• هو الأمر بالصرف الرئيسي لميزانية الجامعة .

• يتخذ كل تدبير من شأنه أن يحسن نشاطات التكوين والبحث للجامعة مع مراعاة صلاحيات هيئاتها الأخرى .

• يسهر على احترام النظام الداخلي للجامعة الذي يعد مشروعه ويقدمه إلى مجلس الإدارة ليوافق عليه.

• يكون مسؤول على حفظ الأمن والانضباط داخل الجامعة.

• يمنح الشهادات بتفويض من الوزير المكلف بالتعليم العالي.

أ- نيابات مديرية الجامعة : تتكون رئاسية الجامعة من ثلاث (03) نيابات مديرية وهي:

نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات : تتكفل بما يأتي:

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريب الذي تنظمه الجامعة.

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

- السهر على انسجام عروض التكوين التي تقدمها الكليات مع مخطط تنمية الجامعة.
- السهر على احترام التنظيم المعمول به في أعمال التسجيل و إعادة التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال طلبة التدرج.
- ضمان مسك القائمة الاسمية للطلبة وتعيينها.
- متابعة المسائل المتعلقة بسير التكوين لما بعد التدرج المتخصص وكذا التأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم الساري المفعول في هذا المجال.
- ضمان متابعة سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرشيفه.
- وتشتمل المصالح التالية:
- مصلحة التعليم والتدريب والتقييم.
- مصلحة الشهادات و المعدلات.
- مصلحة التكوين لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي.
- مصلحة التكوين المتواصل.

نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون : وتتكفل بما يأتي :

- متابعة أنشطة البحث لوحدها ومخابر البحث وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات.
- القيام بكل نشاط من شأنه تتمين نتائج البحث.
- ترقية علاقة الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة.
- المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجال التعليم والبحث.
- المبادرة بأعمال التنشيط والاتصال.
- تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.
- ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتحديد معلومات الأساتذة وانسجامها.

وتشتمل المصلحتين الآتيتين :

- مصلحة متابعة أنشطة البحث وتتمين نتائجه.
- مصلحة التعاون والتبادل ما بين الجامعات والشراكة.

نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه : وتتكفل بما يأتي:

- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع ومخططات تنمية الجامعة.
- القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطور التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل اجراء من أجل التكفل بهم لا سيما في مجال تطور التأطير البيداغوجي والإداري.
- مسك البطاقة الإحصائية للجامعة وتحيينها دوريا.
- القيام بإعداد دعائم إعلامية في مجال المسار التعليمي الذي تضمنه الجامعة ومنافذها المهنية.
- وضع تحت تصرف الطلبة كل معلومة من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم.
- متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.

وتشمل المصالح الأتية:

➤ مصلحة الإحصاء والاستشراف.

➤ مصلحة التوجيه والإعلام.

➤ مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

ب- الأمانة العامة: تتكفل الأمانة العامة بما يأتي :

- ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال.
- تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.
- ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث.
- السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة .
- وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.
- ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي.
- ضمان تسيير و حفظ الأرشيف والتوثيق لمديرية الجامعة.
- تشمل الأمانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي المديرية الفرعية الأتية:

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين : تتكفل بما يأتي:

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم
- اعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتحديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
- ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات.
- تنسيق، إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

وتشتمل المصالح الآتية:

- مصلحة مستخدمي الأساتذة.
- مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعلومات.

المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة : تتكفل بما يأتي:

- تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكليات.
- متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة.
- تحضير تفويض الاعتمادات إلى عمداء الكليات وضمن مراقبة تنفيذها.
- متابعة تمويل أنشطة البحث التي تضمنها المخابر والوحدات.
- تحسين محاسبة الجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة أنشطة البحث.
- مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.

المديرية الفرعية للوسائل والصيانة : التكفل بما يأتي:

- ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير .
- ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.
- مسك سجلات الجرد.

- ضمان الحفاظ على أرشيف الجامعة وصيانتته.
- ضمان تسيير حضيرة السيارات لمديرية الجامعة.

وتشتمل على المصالح التالية:

- مصلحة الوسائل والجرد.
- مصلحة النظافة والصيانة.
- مصلحة الأرشيف.

المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية : تتكفل بما يأتي:

- ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والثقافية في الجامعة لفائدة الطلبة.
- تنظيم الأنشطة الترفيهية.
- دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية.
- القيام بأنشطة اجتماعية لفائدة مستخدمي الجامعة .

وتشمل المصلحتين الآتيتين:

- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية.
- مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية.
- ج- المكتبة المركزية: تتكفل بالمهام التالية:

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالإتصال مع مكتبات الكلية.
- مسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحسين المستمر لعملية الجرد.
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيليوغرافية.

وتشمل المصالح الآتية :

- مصلحة الاقتناء
- مصلحة المعالجة

➤ مصلحة البحث البيولوجرافي.

د- الكليات : تشتمل جامعة 08 ماي 1945 قلماة على (07) كليات وهي :

➤ كلية العلوم والتكنولوجيا.

➤ كلية علوم الطبيعة و الحياة وعلم الأرض و الكون.

➤ كلية الرياضيات والإعلام الألي وعلوم المادة.

➤ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

➤ كلية الحقوق والعلوم السياسية.

➤ كلية الآداب و اللغات.

➤ كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

تمثل الكلية وحدة تعليم وبحث في الجامعة في ميدان العلم والمعرفة وتضمن على الخصوص ما يأتي :

● تكوين في التدرج وما بعد التدرج.

● نشاطات البحث العلمي.

● نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتحديد المعارف.

تشكل الكليات المذكورة من أقسام، حيث يشمل القسم شعبة أو مادة أو تخصص في المادة ويكلف بضمان

برمجة نشاطات التكوين والبحث في ميدانه وإنجازها وتقييمها ومراقبتها.

هـ- المصالح المشتركة للجامعة : تتكون مما يأتي :

مركز التعليم المكثف للغات: ويتكفل بما يأتي :

● ضمان الدعم التقني للدروس التمهينية وتحسين المستوى وتحديد المعلومات في اللغات التي تنظمها الكليات.

● السهر على سير الأجهزة المتخصصة في تعليم اللغات وصيانتها.

مركز الطبع والسمعي البصري : ويتكفل بما يأتي :

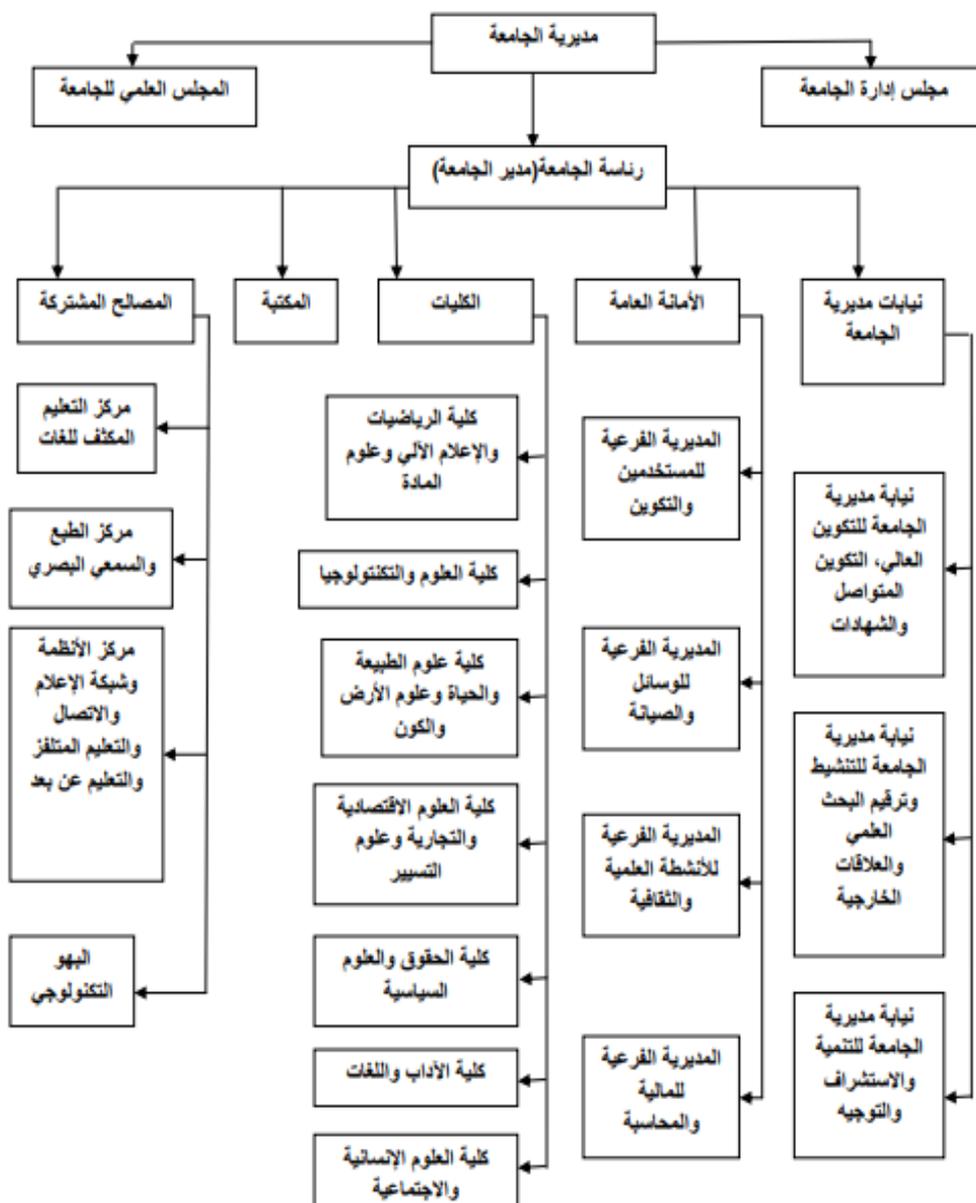
● طبع كل وثيقة اعلامية حول الجامعة.

- طبع الوثائق البيداغوجية والتعليمية والنشرات العلمية.
 - ضمان الدعم التقني لتسجيل كل الدعائم السمعية البصرية للوثائق البيداغوجية والتعليمية.
- مركز الأنظمة وشبكة الإعلام و الاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد : ويتكفل بما يأتي:
- متابعة مشاريع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد وتطويرها.
 - ضمان الدعم التقني للتصميم وإنتاج الدروس عن طريق الإعلام الألي.
 - تكوين وتأطير المتدخلين في التعليم عن بعد.

البهو التكنولوجي: ويتكفل بما يأتي:

- ضمان الدعم التقني للكليات في تنظيم وسير الأعمال الموجهة والتطبيقية في العلوم التكنولوجية.
- تسيير وصيانة التجهيزات الضرورية لسير الأعمال التطبيقية والموجهة.

شكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لجامعة 08 ماي 1945 قالة



المصدر: من إعداد الطلبة استنادا إلى معلومات مستقاة من الامانة العامة لجامعة 08 ماي 1945 قالة.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية

ترمي من خلال هذا المبحث إلى إيضاح الجانب التنظيمي للدراسة الميدانية، حيث سنتطرق لكيفية تخطيط وتصميم أداء الدراسة، وهذا بإبراز مجتمع وعينة الدراسة ونوع الأداة التي استخدمت لجمع البيانات، وكذا المحاور التي تغطيها، لنتقل بعدها إلى إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات المجمعة، ونختتم هذا المبحث بإجراء اختبار لأداة الدراسة للتأكد من مدى صدقها وثباتها.

المطلب الأول: منهج الدراسة ومتغيراتها

في هذا المطلب سنتطرق إلى منهج الدراسة ومتغيراتها، مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى نموذج الدراسة.

أ- منهج الدراسة

بناء على طبيعة موضوع الدراسة والنتائج التي نسعى للوصول إليها من خلالها، فقد استخدمنا ثلاثة مناهج تتمثل في: المنهج الوصفي، المنهج التحليلي والمنهج الإحصائي، التي سنحاول من خلالها وصف وتقييم أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

ب- متغيرات الدراسة

تتلخص متغيرات الدراسة في متغيرين أساسيين أحدهما تابع والآخر مستقل والممثلين فيما يلي:

المحور الأول: التعليم عن بعد (المتغير المستقل لدراسة)

يتضمن هذا المحور 3 محاور فرعية، تتضمن هذه المحاور مجتمعتا على (30) عبارة مخصصة لقياس اتجاهات هيئة التدريس من عملية التعليم عن بعد، وهي:

- توفر البنية التحتية ويضم العبارات: (م1، م2، م3، م4، م5، م6، م7، م8، م9، م10)
- امتلاك مهارات التعليم عن بعد ويضم العبارات: (م11، م12، م13، م14، م15، م16، م17، م18، م19، م20)
- اتجاهات التعليم عن بعد ويضم العبارات: (م21، م22، م23، م24، م25، م26، م27، م28، م29، م30).

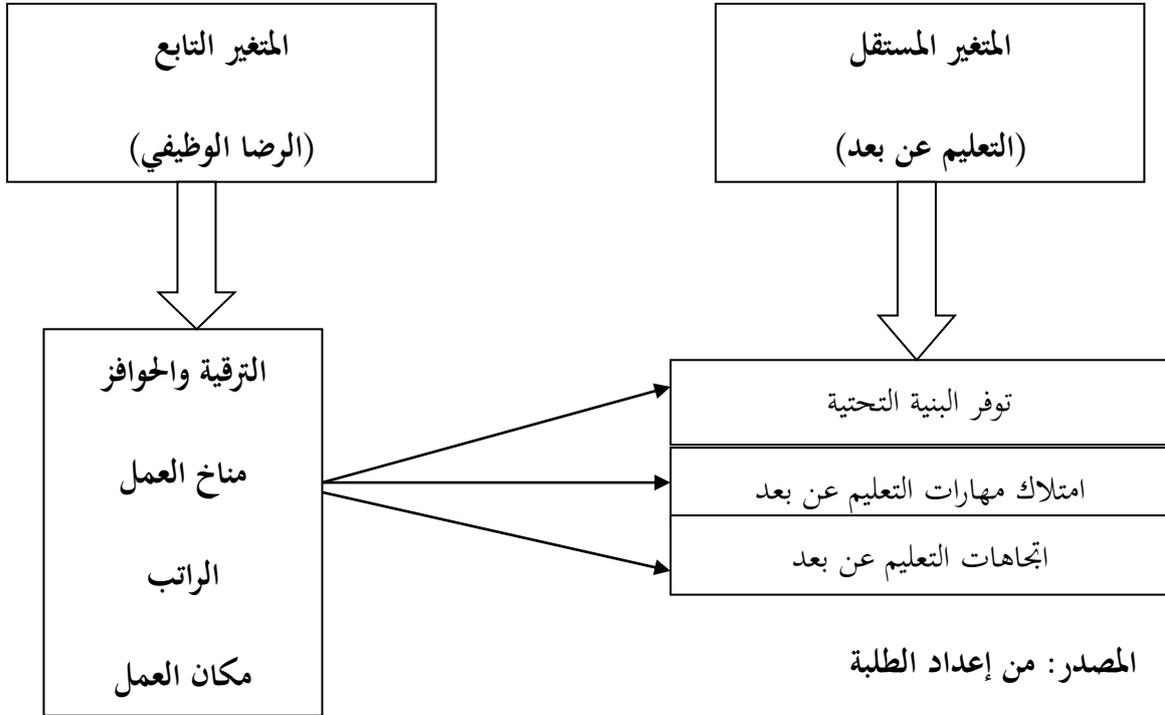
المحور الثاني: الرضا الوظيفي (المتغير التابع لدراسة)

يتضمن هذا المحور 4 محاور فرعية، تتضمن هذه المحاور مجتمعتا على (16) عبارة مخصصة لقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ، وهي:

- الترقبات والحوافز وتضم العبارات: (م31، م32، م33، م34)
- مناخ العمل وتضم العبارات: (م35، م36، م37، م38)
- الراتب وتضم العبارات: (م39، م40، م41، م42)
- مكان العمل وتضم العبارات: (م43، م44، م45، م46).

ت- نموذج الدراسة

شكل رقم (07): نموذج الدراسة



و- مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

إن تحديد مجتمع الدراسة من الخطوات الأساسية التي يجب تحديدها قبل البدء في الدراسة، حيث يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة من قبل الباحث . وبالنسبة لدراستنا فإن مجتمع الدراسة يتمثل في الأساتذة الدائمين في جامعة 8 ماي 1945 قلمة، و البالغ عددهم () أستاذ دائم.

2- عينة الدراسة

قبل لجؤنا إلى اعتماد عينة للدراسة، سعينا من خلال بحثنا إلى القيام بمسح شامل لمجتمع الدراسة، نظرا لكبير حجمه، إلا أننا واجهنا صعوبات كبيرة في سبيل تحقيق ذلك، تمثلت في عزوف الكثير من الأساتذة عن قبول الإجابة على عبارات الاستبيان، مما اضطرنا إلى التوجه نحو المعاينة .وعليه، قمنا باختيار عينة عشوائية، كجزء من مجتمع الدراسة تحمل نفس خصائصه وصفاته، بلغ حجمها 85 أستاذا دائما (0.00% من مجتمع الدراسة)، قمنا بتوزيع الاستبيان عليهم استرجع منها 72 استمارة، وتم استبعاد 12 استمارات لعدم قابليتها للتحليل الإحصائي، وعليه فقد بلغ حجم العينة 60 مفردة وهو ما يمثل نسبة 00.00% من حجم المجتمع، وفي ما يلي جدول يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة:

جدول رقم (03): الاستمارات الموزعة والمسترجعة

البيان	العدد
الاستمارات الموزعة	85
الاستمارات المسترجعة	72
الاستمارات الملغاة	12
الإستمارات المعتمدة في الدراسة	60

المصدر: إعداد الطلبة

المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية

أ- أداة الدراسة:

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والتي تتعلق باتجاهات هيئة التدريس على تأثير عملية التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لهم وأخذوا بعين الاعتبار الوقت المسموح به لإجراء هذه الدراسة الميدانية و الإمكانيات المادية المتاحة، وكذا لعدم توافر بيانات منشورة مرتبطة بالموضوع، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية أو الملاحظة المباشرة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة و فعالية لتحقيق أهداف الدراسة هي "الاستبيان". هذا الأخير تم تصميمه بالاعتماد على بعض الكتب العلمية الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وكذا بالاعتماد على خبرة الأستاذ الماطر كونه عضو في هيئة التدريس بالجامعة محل الدراسة. وكان يغطي الاستبيان قسمين رئيسيين هما قسم البيانات الشخصية و الوظيفية، أما القسم الثاني فيتعلق بمحاور و الاستمارة، وهي إثنين محور التعليم عن بعد الذي يحتوي بدوره على ثلاثة محاور فرعية ومحور الرضا الوظيفي والذي يحوي على أربعة محاور فرعية. وقد تم الغاء القسم الأول للاستبيان : البيانات الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة والذي يتضمن بعض المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة و المتمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة وذلك نظرا لعدم اجابة أغلبية عينة الدراسة على البيانات الشخصية المطروحة في أداة الدراسة.

وقد تم الاعتماد على القسم الثاني للاستبيان في الدراسة والذي ينقسم إلى محورين رئيسيين.

جدول رقم (04): المحاور الأساسية والفرعية للدراسة

الأجزاء	المحاور الأساسية	المتغيرات الفرعية	العبارات		
الجزء الثاني	المحور الأول	توفر البنية التحتية	10-01		
		المتغير المستقل	امتلاك مهارات التعليم عن بعد	20-10	
		التعليم عن بعد	اتجاهات التعليم عن بعد	30-20	
	المحور الثاني	المتغير التابع	الرضا الوظيفي	الترقية والحوافز	34-30
				مناخ العمل	38-34
				الراتب	42-38
				مكان العمل	46-42

المصدر: من إعداد الطلبة

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

و صممت إجابات هذه الفقرات على أساس مقياس ليكرت Likert الخماسي الذي يتضمن خمسة مستويات أدناها 5 وأعلاها 1 على النحو التالي:

جدول رقم (05): مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	راضي جدا	راضي	راض بدرجة متوسطة	غير راضي	غير راضي جدا
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطلبة

وقد تم تقسيم المقياس إلى 01 مجالات لتحديد درجة الموافقة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (06): درجات مقياس ليكرت

إتجاه الرأي مقياس ليكرت الخماسي	
إتجاه الرأي	المتوسط
غير راضي جدا	من 1 إلى 1.79
غير راضي	من 1.80 إلى 2.59
راض بدرجة متوسطة	من 2.60 إلى 3.39
راضي	من 3.40 إلى 4.19
راضي جدا	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطلبة

ب- أساليب المعالجة الإحصائية: للحصول على مختلف النتائج الإحصائية تمت الاستعانة ببرنامج spss

النسخة 22، وقد استعنا لتحليل النتائج بالأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: وذلك من أجل تحليل إجابات مفردات العينة على عبارات الاستبيان.
- المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات الاستمارة.
- الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين الأوساط الحسابية.
- معامل الارتباط بيرسون: لتأكيد صدق الاتساق الداخلي واثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

- معامل الثبات الفا كرونباخ: الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أين يعطي نفس النتائج في حالة إعادة تطبيقه على نفس العينة.
 - اختبار كواموغروف-سمرنوف: لاختبار التوزيع الطبيعي واعتدالية النموذج.
 - الانحدار الخطي المتعدد: من أجل اختبار فرضيات الدراسة المرتبطة بتحديد أثر المتغير المستقل بأبعاده المختلفة على المتغير التابع، واستخراج المعادلة الرياضية لنموذج الدراسة.
 - اختبار فيشر: من أجل اختبار معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- ت - صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي
- قبل تحليل نتائج فقرات الاستمارة يجب التأكد من أن الاستمارة التي تم إعدادها تصلح كمقياس يمكن أن يقيس بالفعل ما وضعت لقياسه، من خلال التأكد من صدق وثبات الاستمارة، لهذا تمت الاستعانة بمجموعة الاختبارات التالية:
- 1- صدق الاتساق الداخلي: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستمارة قمنا بحساب معاملات الارتباط بيرسون (coefficient corrélation Pearson) لكل عبارة مع بعدها، ويمكن توضيح ذلك في الجداول الموالية:
- حساب معامل الارتباط بيرسون لعبارات التعليم عن بعد:

جدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات توفر البنية التحتية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	
0.00	0.674	توفر الجامعة مكتبة افتراضية للمصادر التعليمية	01
0.00	0.580	خدمة الانترنت متوفرة في البيت للتواصل والتعليم	02
0.00	0.643	توفر الجامعة خدمة الانترنت للطلبة	03
0.00	0.811	توفر الجامعة الدعم الفني والتقني لمعالجة أي خلل طارئ أثناء عملية التعلم	04
0.00	0.555	امتلاك أدوات التعلم عن بعد مثل الحاسبات والهواتف الذكية	05
0.00	0.616	توفير الجامعة منصة تعليمية جيدة لاستمرار عملية التعليم	06
0.00	0.849	التقنيات المتبعة في التعليم عن بعد من خلال الجامعة فعالة	07
0.00	0.675	نظام التعليم عن بعد المتبع في الجامعة يوفر تواصل مباشر بين أعضاء النظام التعليمي (الإدارة، عضو هيئة التدريس، الطالب)	08
0.00	0.624	الدعم اللوجستي من الجامعة متوفر لمتابعة العملية التعليمية	09
0.00	0.617	إدارة الجامعة تقوم بتقييم مستمر لآلية التدريس عن بعد	10

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات بعد "توفر البنية التحتية" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية، وكلها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01، وهو ما يؤكد أن جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

جدول رقم (08): الصدق الداخلي لعبارات امتلاك مهارات التعليم عن بعد

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	
0.00	0.719	إرسال الواجبات بسهولة ويُسر	11
0.00	0.546	إرسال الاستفسارات لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر	12
0.00	0.590	التزم بنظام التعليم عن بعد بناءً على خطة الجامعة	13
0.00	0.520	الالتزام بالتقييم المستمر أثناء عملية التعلم عن بعد	14
0.05	0.357	تقديم الاختبارات الإلكترونية	15
0.00	0.621	الالتزام بالحضور الفعلي للمحاضرات	16
0.00	0.629	تصميم نشاطات تعليمية	17
0.00	0.619	الالتزام بالخطة والتحضير مسبقاً	18
0.00	0.682	استخدام وسائل التواصل المختلفة في التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس	19
0.00	0.676	طرح الأسئلة وإدارة النقاش بأسلوب دافع للتعلم	20

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات بعد " امتلاك مهارات التعليم عن بعد " والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية، وكلها دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.01، وهو ما يؤكد أن جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه، ما عدا العبارة رقم 15 "تقديم الإختبارات الإلكترونية عند مستوى دلالة أكبر من 0.01 بقيمة 0.05 أي أن هذه العبارة تتمتع بدرجة صدق أقل، وبالتالي تحذف لضمان صحة النتائج.

جدول رقم (09): الصدق الداخلي لعبارات اتجاهات التعليم عن بعد

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	
0.00	0.651	يُساعد التعليم عن بعد في تحقيق أهداف عملية التعلم	01
0.00	0.576	يتميز التعليم عن بعد ببيئة تعليمية مرنة من حيث الزمان والمكان.	02
0.00	0.546	يحفز التعلم عن بعد التعلم الذاتي	03
0.00	0.708	يُسهّم التعلم عن بعد في مشاركة الأفكار والتفاعل بين الطلبة	04
0.00	0.853	يُساعد التعليم عن بعد في تحسين عملية التعلم	05
0.00	0.573	يُسهّم التعليم عن بعد في التنمية المهنية	06
0.00	0.650	التعليم عن بعد أكثر فاعلية من التعليم التقليدي	07
0.00	0.632	يزيد التعليم عن بعد من فهم الطلبة للمادة التعليمية	08
0.00	0.531	يُعزز التعليم عن بعد العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة	09
0.014	0.315	توفير الوقت والجهد	10

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات بعد " اتجاهات التعليم عن بعد " والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية، و كلها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01، وهو ما يؤكد أن جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه، ما عدا العبارة رقم 10 " توفير الوقت والجهد" عند مستوى دلالة 0.014 لكن مستوى الدلالة الذي تقاس عليه هو 0.05 حسب برنامج SPSS. أي أن العبارة صادقة.

• حساب معامل الارتباط بيرسون لعبارات الرضا الوظيفي:

جدول رقم (10): الصدق الداخلي لعبارات بعد الترقيات والحوافز

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	
0.00	0.830	اعتماد نظام فعال للحوافز يقدر المتميزين ويحرك الدافعية لانجاز والتجديد لدى الفئات الأخرى	01
0.00	0.672	مدى ارتباط الحوافز / المكافآت بمستويات الأداء	02
0.00	0.555	نظام الترقية وتولى المناصب الإدارية	03
0.00	0.732	مدى تجنب الاعتبارات السياسية والحزبية والدينية في قرار الترقية	04

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد الترقيات والحوافز كلها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01، وبالتالي هذه النتائج تشير إلى أن جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وهو ما يؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات هذا البعد.

جدول رقم (11): الصدق الداخلي لعبارات مناخ العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	
0.00	0.929	مدى حرص الكلية على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس	01
0.00	0.474	تسود لغة التفاهم والحوار في حل خلافات العمل	02
0.00	0.612	الأخذ بميثاق الشرف الجامعي يحدد توقعات السلوك لكل فرد من أفراد الأسرة الكلية	03
0.00	0.938	مدى تشجيع الإدارة وبثها لروح الحماسة والإقدام على نحو يشجع على التعاون والعمل الجماعي	04

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد مناخ العمل كلها دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.01، وبالتالي هذه النتائج تشير إلى أن جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وهو ما يؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات هذا البعد.

جدول رقم (12): الصدق الداخلي لعبارات بعد الراتب

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	
0.00	0.868	مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه	01
0.00	0.834	مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبرتك ومؤهلاتك العملية	02
0.00	0.631	مدى ملائمة راتب التقاعد لتوفير حياة كريمة في المستقبل	03
0.00	0.831	مناسبة راتبك الحالي بالمقارنة برواتب الوظائف الأخرى المناظرة في جهات عمل أخرى	04

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد الراتب كلها دالة إحصائياً عند مستوى دالة أقل من 0.01، وبالتالي هذه النتائج تشير إلى أن جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وهو ما يؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات هذا البعد.

جدول رقم (13): الصدق الداخلي لعبارات بعد مكان العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	
0.00	0.901	مدى ملائمة ظروف العمل لمتطلبات الوظيفة	01
0.00	0.413	تجهيز غرفة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	02
0.00	0.403	مدى كفاية المرافق (المساعد - دورات المياه - - - - -)	03
0.00	0.473	المناخ الصحي (الإضاءة الطبيعية - النظافة - التهوية - - - - -)	04

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد مكان العمل كلها دالة إحصائياً عند مستوى دالة أقل من 0.01، وبالتالي هذه النتائج تشير إلى أن جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وهو ما يؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات هذا البعد. تأسيساً على ما سبق أصبح تصميم الإستمارة النهائية كما يلي:

جدول رقم (14): تفصيل الاستبيان المصحح

الأجزاء	المحاور الأساسية	المتغيرات الفرعية	العبارات	
الجزء الثاني	المحور الأول	توفر البنية التحتية	10-01	
		المتغير المستقل	امتلاك مهارات التعليم عن بعد	19-11
		التعليم عن بعد	اتجاهات التعليم عن بعد	30-20
	المحور الثاني	المتغير التابع	الترقية والحوافز	34-30
			مناخ العمل	38-34
		الرضا الوظيفي	الراتب	42-38
			مكان العمل	46-42

المصدر: من إعداد الطلبة

2- ثبات أداة الدراسة

يدل ثبات أداة الدراسة على مدى الحصول على نفس النتائج إذا أعيدت الدراسة بأداة القياس نفسها، وعلى نفس الأفراد وفي نفس الظروف، حيث أن معامل الثبات يأخذ قيمة محصورة بين (0 و 1) وكلما ارتفعت قيمته واقتربت من 1 دل ذلك على ثبات الاستمارة وملائمتها لأغراض الدراسة.

جدول رقم (15): قيم معامل الثبات Alpha Cronbach

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	متغيرات الدراسة
10	0.853	توفر البنية التحتية
9	0.770	امتلاك مهارات التعليم عن بعد
10	0.810	اتجاهات التعليم عن بعد
4	0.759	الترقية والحوافز
4	0.831	مناخ العمل
4	0.851	الراتب
4	0.653	مكان العمل
29	0.881	عبارات التعليم عن بعد
16	0.760	عبارات الرضا الوظيفي
45	0.853	إجمالي عبارات الإستمارة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن أغلبية الأبعاد تحقق الثبات يقيم أكبر من 0.7، وهذا أكبر من مستوى الاعتمادية الذي يقدر بـ: 0.6 أي 60% وبلغ معامل الثبات الإجمالي لعبارات الاستمارة 0.853 ، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في دراسة وتحليل موضوع الدراسة وتقديم نتائج أكثر ثباتا.

3. اختبار اعتدالية التوزيع:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على نوعية الاختبارات التي ستستخدم لاختبار الفرضيات، حيث قمنا بالاعتماد على اختبار كولموغوروف-سمرنوف وكذا اختبار شايبرو-ويلك.

والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (16): اختبار اعتدالية التوزيع.

اختبار شاييرو-ويلك Shapiro-wilk		اختبار كولموجروف-سمرنوف Kolmogorov-Smirnov		البيان
قيمة الدلالة sig	قيمة الإختبار	قيمة الدلالة sig	قيمة الإختبار	
0.007	0.942	0.00	0.176	المحور الأول
0.002	0.930	0.00	0.208	المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن مستوى الدلالة لمحاور الدراسة أصغر من 0.05، ومنه نستنتج أن بيانات محاور الدراسة تتوزع توزيعاً غير طبيعياً.

المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائي لمحاور أداة الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات الموزعة على أفراد عينة الدراسة، باستخدام برنامج SPSS، وذلك بغية الحصول على النتائج التي تعكس أبعاد التعليم عن بعد، والرضا الوظيفي على مستوى جامعة 08 ماي 1945 بقالة.

المطلب الأول: تحليل نتائج محاور الدراسة.

أ- تحليل بيانات محور التعليم عن بعد:

توضح الجداول التالية نتائج إجابات مفردات العينة عن عبارات المحور الأول المتعلق بالتعليم عن بعد، والمتحصل عليها من برنامج SPSS والتي سنقوم بعرضها وتحليلها.

1- بعد توفر البنية التحتية

جدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد توفر البنية التحتية

القرار(درجة الرضا)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
غير راض جدا	1.228	2.48	توفر الجامعة مكتبة افتراضيه للمصادر التعليمية	01
راض	1.281	3.13	خدمة الانترنت متوفرة في البيت للتواصل والتعليم	02
غير راض	0.789	2.22	توفر الجامعة خدمة الانترنت للطلبة	03
غير راض	1.049	1.98	توفر الجامعة الدعم الفني والتقني لمعالجة أي خلل طارئ أثناء عملية التعلم	04
راض بدرجة متوسطة	1.016	3.13	امتلاك أدوات التعلم عن بعد مثل الحاسبات والهواتف الذكية	05
راض بدرجة متوسطة	0.853	2.81	توفير الجامعة منصة تعليمية جيدة لاستمرار عملية التعليم	06
غير راض	0.944	2.58	التقنيات المتبعة في التعليم عن بعد من خلال الجامعة فعالة	07
راض بدرجة متوسطة	0.998	2.63	نظام التعليم عن بعد المتبع في الجامعة يوفر تواصل مباشر بين أعضاء النظام التعليمي (الإدارة، عضو هيئة التدريس، الطالب)	08
راض بدرجة متوسطة	0.905	2.60	الدعم اللوجستي من الجامعة متوفر لمتابعة العملية التعليمية	09
غير راض	1.099	2.33	إدارة الجامعة تقوم بتقييم مستمر لآلية التدريس عن بعد	10
		2.59	البعد الأول: توفر البنية التحتية	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

بالاعتماد على الجدول رقم (17): يمكن تحديد اتجاهات إجابات مفردات العينة عن عبارات بعد البنية التحتية، والتي جاءت نتائجها كما يلي:

العبارة 01: " توفر الجامعة مكتبة افتراضية للمصادر التعليمية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض جدا بمتوسط حسابي قدره : 2.48 وانحراف معياري قدره : 1.228 ، وهذا يدل على أن إدارة الجامعة لا توفر المكاتب الافتراضية للمصادر العلمية التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس لضمان تسييرهم عملية التعليم عن بعد، وهذا مؤشر سلبي في توفير البنية التحتية المساعدة على العمل.

العبارة 02: " خدمة الانترنت متوفرة في البيت للتواصل والتعليم " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بمتوسط حسابي قدره : 3.13 وانحراف معياري قدره : 1.281 ، وهذا يدل على أن أعضاء هيئة التدريس لا يواجهون مشاكل كبيرة من ناحية خدمات الإنترنت لتواصل مع الطلبة و إجراء عملية التعليم، وهذا مؤشر إيجابي يدل على إمكانية أعضاء هيئة التدريس على تسيير عملية التعليم عن بعد من أماكن إقامتهم.

العبارة 03: " توفر الجامعة خدمة الانترنت للطلبة " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره : 2.22 وانحراف معياري قدره : 0.789 ، وهذا يدل على أن إدارة الجامعة لا توفر للطلبة قاعات الإنترنت او مصادر أخرى للإنترنت وبالتالي تصعب على أعضاء هيئة التدريس عملية التعليم عن بعد وبالتالي هذا ينقص من فعالية عملية التعليم عن بعد المسطرة من قبل الجامعة.

العبارة 04: " توفر الجامعة الدعم الفني والتقني لمعالجة أي خلل طارئ أثناء عملية التعلم " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض جدا بمتوسط حسابي قدره: 1.98 وانحراف معياري قدره : 1.049 ، وهذا يدل على أن إدارة الجامعة لا يمكنها معالجة أي خلل يمكن أن يقع أثناء قيام أعضاء هيئة التدريس بعملية التعليم وهذا ما ينقص من فعالية الأساتذة في إيصال المعلومات وهذا مؤشر سلبي يدل على عدم قدرة الجامعة الوقوف على المشاكل التقنية وبالتالي تعود بالسلب على أعضاء هيئة التدريس من الناحية النفسية و المادية.

العبارة 05: " امتلاك أدوات التعلم عن بعد مثل الحاسبات والهواتف الذكية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.13 وانحراف معياري قدره: 1.016 ، وهذا يدل على أن أعضاء هيئة التدريس لا تواجههم أي صعوبات من ناحية الوسائل الشخصية المعتمدة في عملية التعليم عن بعد وهذا ما يزيد من فعالية العملية.

العبارة 06: " توفير الجامعة منصة تعليمية جيدة لاستمرار عملية التعليم الذكية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.81 وانحراف معياري قدره: 0.853 ، وهذا يدل على أن أعضاء

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

هيئة التدريس راضون بالمنصات التعليمية التي توفرها الجامعة لإستمرار عملية التعليم عن بعد وتحسب هذه النقطة بشكل إيجابي لصالح الجامعة حيث أن المنصة التعليمية من أهم الأدوات التي يعتمد عليها أعضاء هيئة التدريس للممارسة العملية، وهذا يمكن من زيادة فعالية التعليم عن بعد

العبارة 07: " التقنيات المتبعة في التعليم عن بعد من خلال الجامعة فعالة " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه غير راضٍ بمتوسط حسابي قدره 2.58 وانحراف معياري قدره: 0.944، وهذا يدل على أن أعضاء هيئة التدريس غير راضون عن التقنيات التي تتبعها الجامعة في تسيير عملية التعليم عن بعد وهذا ما يؤثر سلباً على أعضاء هيئة التدريس و بالتالي نقص الفعالية في تحقيق أهداف العملية.

العبارة 08: " نظام التعليم عن بعد المتبع في الجامعة يوفر تواصل مباشر بين أعضاء النظام التعليمي (الإدارة، عضو هيئة التدريس، الطالب) " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راضٍ بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.63 وانحراف معياري قدره: 0.938، وهذا يدل على أن إدارة الجامعة توفر قنوات إتصال فعالة بين الإدارة أعضاء هيئة التدريس ومع طلبة أثناء ممارستهم لعملية التعليم عن بعد وذلك من خلال توفير قنوات الاتصال ضمن نظام التعليم عن بعد مباشرة و هذا ما يسهل على أعضاء هيئة التدريس ممارسة مهامهم المسطرة في تسيير عملية التعليم عن بعد و تجعلها مرنة.

العبارة 09: " الدعم اللوجستي من الجامعة متوفر لمتابعة العملية التعليمية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راضٍ بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.60 وانحراف معياري قدره: 0.905، وهذا يدل على أن الجامعة تقوم بتوفير كل المعلومات وتسخير كل الطاقات من أجل دعم أعضاء هيئة التدريس في ممارسة عملية التعليم عن بعد بكل أريحية و من أجل تسهيل عملية التعليم عن بعد فهي تسخر كل طاقاتها في توفير بنية تحتية ملائمة.

العبارة 10: " إدارة الجامعة تقوم بتقييم مستمر لآلية التدريس عن بعد " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه غير راضٍ بمتوسط حسابي قدره 2.33 وانحراف معياري قدره: 1.099، وهذا يدل على أن الجامعة لا تقوم بمتابعة عملية التعليم عن بعد وإجراء التقييمات المستمرة لها وبالتالي لا يمكن أن تتنبأ بالأخطاء سواء التقنية أو الفنية و معالجتها وهذا ما يعود بالسلب على أعضاء هيئة التدريس.

ومنه من خلال الجدول رقم (16): يتضح أن أفراد عينة الدراسة يرون أن توفر البنية التحتية في الجامعة تؤدي إلى رضاهم بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضا أفراد العينة عن مدى توفر البنية التحتية

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

2.60 من 5 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت الخماسي (من 2.60 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "راض بدرجة متوسطة" المقابل للمستوى المتوسط لتوفر البنية التحتية.

كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك عدم إتساق في رؤية أفراد العينة لدرجة توفر البنية التحتية للممارسة عملية التعليم عن بعد حيث بلغ الإنحراف الكلي 1.059 وهو إنحراف أكبر من الواحد الصحيح، وهذه الدرجة تدل على عدم توفر القناعة الكافية لدى عينة الدراسة عن توفر البنية التحتية الملائمة.

2- بعد مهارات التعليم عن بعد

جدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مهارات التعليم عن بعد

القرار(درجة الموافقة)	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
غير راض	1.154	2.70	إرسال الواجبات بسهولة ويُسر	11
غير راض	1.331	2.70	إرسال الاستفسارات لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر	12
راض بدرجة متوسطة	1.332	3.15	التزم بنظام التعليم عن بعد بناءً على خطة الجامعة	13
راض بدرجة متوسطة	0.873	2.81	الالتزام بالتقييم المستمر أثناء عملية التعلم عن بعد	14
غير راض	2.430	2.88	الالتزام بالحضور الفعلي للمحاضرات	15
غير راض	1.080	2.45	تصميم نشاطات تعليمية	16
راض بدرجة متوسطة	1.141	2.55	الالتزام بالخطة والتحضير مسبقاً	17
راض بدرجة متوسطة	1.129	2.75	استخدام وسائل التواصل المختلفة في التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس	18
غير راض	0.974	2.81	طرح الأسئلة وإدارة النقاش بأسلوب دافع للتعلم	19
	1.26	2.75	البعد الثاني: مهارات التعليم عن بعد	

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS 22

العبارة 11: " إرسال الواجبات بسهولة ويُسر " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضٍ بمتوسط حسابي قدره : 2.70 وانحراف معياري قدره : 1.154 ، وهذا يدل على الصعوبة التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في تقييم مدى إستيعاب الطلبة للمادة العلمية المقدمة عن بعد وهي صفة تدل على نقص المهارة في التعليم عن بعد.

العبارة 12: " إرسال الاستفسارات لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضٍ بمتوسط حسابي قدره : 2.70 وانحراف معياري قدره : 1.331 ، وهذا يدل على عدم تجاوب الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس حيث تقل الإستجابة للمادة العلمية و يتجلى ذلك في نقص الإستفسارات التي توجه لأعضاء هيئة التدريس ويرجح ذلك لنقص التكوين والمهارة للطلبة و عدم إمتلاكهم لخبرة في عملية التعليم عن بعد.

العبارة 13: " التزم بنظام التعليم عن بعد بناءً على خطة الجامعة " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راضٍ بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره : 03.15 وانحراف معياري قدره : 1.332 ، وهذا يدل على التزام أعضاء هيئة التدريس بالخطة المبرمجة من قبل الجامعة في تسيير عملية التدريس (مواعيد المحاضرات، البرنامج التعليمي) دون الخروج عن المسار الذي تحدده الجامعة.

العبارة 14: " الالتزام بالتقييم المستمر أثناء عملية التعلم عن بعد " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راضٍ بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره : 2.81 وانحراف معياري قدره : 0.873 ، وهذا يدل على قدرة أعضاء هيئة التدريس و إمتلاكهم المهارات اللازمة لتقييم الطلبة أثناء تقديمهم للمادة العلمية و الحرص على التقييم المستمر حتى تتم عملية التعليم بشفافية .

العبارة 15: " الالتزام بالحضور الفعلي للمحاضرات " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضٍ بمتوسط حسابي قدره : 2.88 وانحراف معياري قدره : 2.43 ، وهذا يدل على عدم ثبات دخول الطلبة لمنصات التعليم عن بعد و يمكن ترجيح ذلك إلى نقص مهاراتهم و غياب الإمكانيات.

العبارة 16: " تصميم نشاطات تعليمية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضٍ بمتوسط حسابي قدره : 2.45 وانحراف معياري قدره : 1.080 ، وهذا يدل على عدم قدرة أعضاء هيئة التدريس من تصميم أي نشاطات علمية خلال عملية التعليم عن بعد وذلك لنقص المهارة اللازمة لتسيير أي نشاط لم يتم برمجته من قبل الجامعة.

العبارة 17: " الالتزام بالخطة والتحضير مسبقاً " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راضٍ بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره : 2.55 وانحراف معياري قدره : 1.141 ، وهذا يدل على التحضير المسبق لبرنامج المادة العلمية

من طرف اعضاء هيئة التدريس بما يتوافق والخطة الموضوعة من قبل الجامعة فيما يتعلق بالدروس و برنامج سيرر المحاضرات وكيفية تسيير الحصص المقدمة.

العبارة 18: " استخدام وسائل التواصل المختلفة في التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره : 2.75 وانحراف معياري قدره : 1.129 ، وهذا يدل على تواصل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس بشتى الطرق (الهاتف، وسائل التواصل الإجتماعي) من أجل الحصول على القدر الكافي من الشرح للمعلومات التي لم ترسخ و يدل أيضا على قابلية أعضاء هيئة التدريس بتواصل مع الطلبة لضمان السير الحسن لعملية التعلم.

العبارة 19: " طرح الأسئلة وإدارة النقاش بأسلوب دافع للتعلم " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره : 2.81 وانحراف معياري قدره : 0.947 ، وهذا يدل على الصعوبة التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في طريقة إدارة النقاش أثناء عملية التعليم عن بعد حيث ان أعضاء هيئة التدريس لا يمكنهم السيطرة على التصرفات التي تواجههم من بعض الطلبة على المنصة التعليمية و هذا راجع لضعف المنصات التعليمية و غياب الخبرة لأعضاء هيئة التدريس.

من خلال الجدول (17): يتضح أن آراء مفردات عينة الدراسة حول عبارات بعد امتلاك مهارات التعليم عن بعد في مجملها تتجه نحو غير راض، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.75 ب انحراف معياري قدره 1.26 ، وعدم الرضا يدل على عدم توفر المهارات الكافية لدى عينة الدراسة وكذلك عدم اتساق في رؤية أفراد العينة لدرجة توفر امتلاك مهارات التعليم عن بعد للممارسة عملية التعليم عن بعد حيث بلغ الإنحراف الكلي 1.26 وهو انحراف أكبر من الواحد الصحيح، وهذه الدرجة تدل على عدم توفر القناعة الكافية لدى عينة الدراسة عن امتلاكهم للمهارات الملائمة.

3- بعد اتجاهات التعليم عن بعد

جدول رقم (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد اتجاهات التعليم عن بعد

القرار(درجة الموافقة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
راض بدرجة متوسطة	1.093	2.70	يُساعد التعليم عن بعد في تحقيق أهداف عملية التعلم	20
راض بدرجة متوسطة	0.970	3.20	يتميز التعليم عن بعد بيئة تعليمية مرنة من حيث الزمان والمكان.	21
راض	1.075	3.11	يحفز التعلم عن بعد التعلم الذاتي	22
راض بدرجة متوسطة	0.964	2.95	يُسهّم التعلم عن بعد في مشاركة الأفكار والتفاعل بين الطلبة	23
راض بدرجة متوسطة	1.068	2.90	يُساعد التعليم عن بعد في تحسين عملية التعلم	24
غير راض	1.049	2.67	يُسهّم التعليم عن بعد في التنمية المهنية	25
غير راض	0.927	2.23	التعليم عن بعد أكثر فاعلية من التعليم التقليدي	26
غير راض	0.884	2.28	يزيد التعليم عن بعد من فهم الطلبة للمادة التعليمية	27
غير راض	1.021	2.20	يُعزز التعليم عن بعد العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة	28
راض	1.026	3.61	توفير الوقت والجهد	29
	1.03	2.78	البعد الثالث: اتجاهات التعليم عن بعد	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 22

العبارة 20: " يساعد التعليم عن بعد في تحقيق أهداف عملية التعلم " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره : 2.70 وانحراف معياري قدره : 1.093 ، وهذا يدل على رضا أعضاء هيئة التدريس على عملية التعليم عن بعد و ان أهداف تتحقق والنتائج تظهر .

العبارة 21: " يتميز التعليم عن بعد بيئة تعليمية مرنة من حيث الزمان والمكان " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.20 وانحراف معياري قدره : 0.970 وهذا يدل على أن عملية التعليم عن بعد تمتاز ببيئة مرنة و أن التوجه نحو التعليم عن بعد هو توجه صحيح.

العبارة 22: " يحفز التعلم عن بعد التعلم الذاتي " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بمتوسط حسابي قدره 3.11 وانحراف معياري قدره 1.075 ، وهذا يدل على أن التعليم عن بعد بأثر بشكر إيجابي على عملية التعلم لدى الطالب و لدى أعضاء هيئة التدريس.

العبارة 23: " يسهم التعلم عن بعد في مشاركة الأفكار والتفاعل بين الطلبة " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري قدره 0.964 ، حيث أن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أن التعليم عن بعد يشجع على تبادل الأفكار والمعلومات بين الطلاب وينمي روح التشارك.

العبارة 24: " يُساعد التعليم عن بعد في تحسين عملية التعلم " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.90 وانحراف معياري قدره 1.069 ، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فإن التعليم عن بعد ينمي قدرات أعضاء هيئة التدريس في إيصال المعلومات إلى المستقبلين.

العبارة 25: " يسهم التعليم عن بعد في التنمية المهنية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره : 2.67 وانحراف معياري قدره : 1.049 ، حيث أن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أن التنمية المهنية مربوطة بالخبرة الحياتية أي أن الخبرة المهنية هي القرار المتعلق بإدارة الحياة المهنية من حيث التعلم والعمل والتنقل بينهما وفي عملية التعليم عن بعد يرى أعضاء هيئة التدريس أنها جامدة ولا تنمي الحياة المهنية.

العبارة 26: " التعليم عن بعد أكثر فاعلية من التعليم التقليدي " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره : 2.23 وانحراف معياري قدره : 0.927 ، حيث ان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أن التعليم التقليدي أكثر فعالية من التعليم عن بعد أي أن الحضور والتواصل المباشر له دور مهم في عملية التعليم عن بعد.

العبارة 27: " يزيد التعليم عن بعد من فهم الطلبة للمادة التعليمية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.28 وانحراف معياري قدره 0.884، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أن التعليم عن بعد يصيب الطالب بالحمول و نقص في تقبل الأفكار المعلومة الموجهة له.

العبارة 28: " يُعزز التعليم عن بعد العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضٍ بمتوسط حسابي قدره 2.20 وانحراف معياري قدره 1.027 ، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أن عملية التعليم عن بعد تضعف العلاقة مع الطالب حيث أن عملية التعليم تتطلب التواصل المباشر بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

العبارة 29: " توفير الوقت والجهد " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راضٍ بمتوسط حسابي قدره 3.61 وانحراف معياري قدره 1.026 ، وهذا يدل على أن أعضاء هيئة التدريس راضون عن التعليم عن بعد من ناحية الوقت والجهد حيث يقل الجهد و الوقت أثناء عملية التعليم عن بعد.

من خلال الجدول (18): يتضح أن آراء مفردات عينة الدراسة حول عبارات بعد اتجاهات التعليم عن بعد في مجملها تتجه نحو الرضا بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.59 ب انحراف معياري قدره 1.03، و الرضا يدل على أن اتلعليم عن بعد يحقق الأهداف المسطرة له لدى عينة الدراسة .

ب- تحليل نتائج محور الرضا الوظيفي

توضح الجداول التالية نتائج المحور الثاني المتعلق بالرضا بالوظيفي والمتحصل عليها من برنامج SPSS والتي سنقوم بعرضها وتحليلها

1- بعد الترقيات والحوافز

يوضح الجدول الموالي نتائج إجابات مفردات العينة عن عبارات بعد الترقيات والحوافز:

جدول رقم (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الترقيات والحوافز

القرار(درجة الموافقة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
غير راض	1.248	2.58	اعتماد نظام فعال للحوافز يقدر المتميزين ويحرك الدافعية لانجاز والتجديد لدى الفئات الأخرى	30
غير راض	1.126	2.27	مدى ارتباط الحوافز / المكافآت بمستويات الأداء	31
غير راض	0.719	2.06	نظام الترقية وتولى المناصب الإدارية	32
راض بدرجة متوسطة	0.997	2.93	مدى تجنب الاعتبارات السياسية والحزبية والدينية في قرار الترقية	33
	1.01	2.46	البعد الأول الترقيات والحوافز	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

العبارة 30: " اعتماد نظام فعال للحوافز يقدر المتميزين ويحرك الدافعية لانجاز والتجديد لدى الفئات الأخرى " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.58 وانحراف معياري قدره 1.248 ،وهذا يدل على أن الحوافز المقدمة لأعضاء هيئة التدريس لا يتماشى مع التميز والإجتهد لكل عضو على حدى و هذا مؤشر يؤثر بشكل سلبى إذ أنه لا يحرك الدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس لتمييز.

العبارة 31: " مدى ارتباط الحوافز / المكافآت بمستويات الأداء " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.27 وانحراف معياري قدره 1.126 ،وهذا يدل على أن الجامعة لا تعطي أهمية لمستوى الأداء الذي يختلف بين أعضاء هيئة التدريس حيث لا تختلف الحوافز بين أعضاء هيئة التدريس ذوي الأداء العالي والأداء المتدبب و هذا يعود بالسلب على أعضاء هيئة التدريس ذوي الأداء العالي.

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

العبارة 32: " نظام الترقية وتولى المناصب الإدارية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضى بمتوسط حسابي قدره 2.06 وانحراف معياري قدره 0.719، وهذا يدل يؤدي إلى خلق نوع من عدم الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس مما يؤثر سلبيا على المناخ التنظيم السائد.

العبارة 33: " مدى تجنب الاعتبارات السياسية والحزبية والدينية في قرار الترقية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راضى بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.93 وانحراف معياري قدره 0.997، وهذا يضيف نوع من الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس لعدم تدخل الجامعة بالحياة والاهتمامات الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس مما يعود بالإيجاب على المردودية المقدمة من طرف الأعضاء.

من خلال الجدول (20): يتضح أن آراء مفردات عينة الدراسة حول عبارات الترقيات والحوافز في مجملها تتجه نحو عدم الرضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.46 ب انحراف معياري قدره 1.01، و عدم الرضا يدل على عدم توفر القناعة التامة لعينة بخصوص الحوافز والترقيات التي توفرها الجامعة لهم.

2- بعد مناخ العمل

يوضح الجدول الموالي نتائج إجابات مفردات العينة عن عبارات بعد مناخ العمل:

جدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مناخ العمل

القرار(درجة الموافقة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
راض بدرجة متوسطة	0.805	2.15	مدى حرص الكلية على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس	34
غير راض	0.838	2.49	تسود لغة التفاهم والحوار في حل خلافات العمل	35
راض بدرجة متوسطة	0.985	2.83	الأخذ بميثاق الشرف الجامعي يحدد توقعات السلوك لكل فرد من أفراد الأسرة الكلية	36
راض بدرجة متوسطة	0.871	2.39	مدى تشجيع الإدارة وبنها لروح الحماسة والإقدام على نحو يشجع على التعاون والعمل الجماعي	37
	0.87	2.46	البعد الثاني مناخ العمل	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

العبارة 34: " مدى حرص الكلية على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.15 وانحراف معياري قدره : 0.805، وهذا يدل على إهتمام الادارة بالجانب النفسي والإجتماعي والعلاقات بين أعضاء هيئة التدريس وهذا المؤشر ايجابي يؤثر على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس و على فعاليتهم.

العبارة 35: " تسود لغة التفاهم والحوار في حل خلافات العمل " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.49 وانحراف معياري قدره 0.838، وهذا يدل على عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن كيفية تسيير إدارة الجامعة لطرق العمل مما يؤدي إلى خلق جو عمل غير ملائم (مناخ تنظيمي سلبي).

العبارة 36: " الأخذ بميثاق الشرف الجامعي يحدد توقعات السلوك لكل فرد من أفراد الأسرة الكلية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.83 وانحراف معياري قدره 0.985، وهذا يدل على إحترام أعضاء هيئة التدريس العهد الذي تضعه الجامعة وعدم مخالفة الإجراءات والقوانين والعمل بكل شرف و أمانة.

العبارة 37: " مدى تشجيع الإدارة وبتها لروح الحماسة والإقدام على نحو يشجع على التعاون والعمل الجماعي " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه راض بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.39 وانحراف معياري قدره 0.871، وهذا يدل على قيام الإدارة بالعمل على تشجيع روح التعاون والعمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس وهذا ما يساعد على توليد الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.

من خلال الجدول (21): يتضح أن آراء مفردات عينة الدراسة حول عبارات بعد مناخ العمل في مجملها تتجه نحو الرضا بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.46 ب انحراف معياري قدره 0.87، و الرضا يدل على توفر القناعة التامة لعينة الدراسة عن مناخ العمل الذي يسود الجامعة.

3- بعد الراتب

يوضح الجدول الموالي نتائج إجابات مفردات العينة عن عبارات بعد مناخ العمل:

جدول رقم (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الراتب

القرار (درجة الموافقة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
غير راض	1.136	2.18	مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه	38
غير راض	1.038	2.08	مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبرتك ومؤهلاتك العملية	39
غير راض	1.095	2.20	مدى ملائمة راتب التقاعد لتوفير حياه كريمه في المستقبل	40
غير راض جدا	0.999	1.96	مناسبة راتبك الحالي بالمقارنة برواتب الوظائف الأخرى المناظرة في جهات عمل أخرى	41
	1.06	2.10	البعد الثالث الراتب	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

العبارة 38: " مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.18 وانحراف معياري قدره 1.136 ، وهذا يدل على أن الراتب الشهري لأعضاء هيئة التدريس لا يتلاءم مع الجهد المبذول، وهذا عامل مؤثر بصفة سلبية لا يساعد على زيادة اندماج الأساتذة في نشاط الجامعة وخاصة في عملية التعليم عن بعد، ويدفع إلى خلق مناخ تنظيمي غير هادئ .

العبارة 39: " مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبرتك ومؤهلاتك العملية " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.08 وانحراف معياري قدره 1.038 ، وهذا يدل على أن الراتب الذي يتقاضاه أعضاء هيئة التدريس يقل من شأن الشهادات والمؤهلات العلمية التي يحوزون عليها وبالتالي يؤثر بشكل سلبي على الجانب النفسي لأعضاء هيئة التدريس ومنه التأثير السلبي على الأداء الوظيفي لهم.

العبارة 40: " مدى ملائمة راتب التقاعد لتوفير حياه كريمه في المستقبل " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.20 وانحراف معياري قدره 1.095 ، وهذا يدل عن عدم رضا أعضاء هيئة التدريس بالراتب التقاعدي حيث أن العلاقة بين راتب التقاعد والأداء الوظيفي المبذول هي علاقة عكسية.

الفصل الثالث: أثر التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

العبارة 41: " مناسبة راتبك الحالي بالمقارنة برواتب الوظائف الأخرى المناظرة في جهات عمل أخرى " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض جدا بمتوسط حسابي قدره 1.99 وانحراف معياري قدره : 0.999 ، حيث يرى أعضاء هيئة التدريس أن الرواتب التي يتقاضونها مقارنة برواتب موظفين في قطاعات أخرى غير عادلة وذلك نظرا للمؤهلات العلمية التي يجزون عليها و نظرا للأداء الجهد المبذول.

من خلال الجدول (22): يتضح أن آراء مفردات عينة الدراسة حول عبارات بعد مناخ العمل في مجملها تتجه نحو عدم الرضا بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.10 ب انحراف معياري قدره 1.09، عدم الرضا يدل على عدم توفر القناعة التامة لعينة الدراسة عن الرواتب التي يتقاضونها مقارنة بالمؤهلات العلمية و الكفاءات المهنية التي يتمتعون بها.

4- بعد مكان العمل

يوضح الجدول الموالي نتائج إجابات مفردات العينة عن عبارات بعد مناخ العمل:

جدول رقم (23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مكان العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القرار (درجة الموافقة)
42 مدى ملائمة ظروف العمل لمتطلبات الوظيفة	2.10	0.802	غير راض
43 تجهيز غرفة أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم	1.86	0.681	غير راض
44 مدى كفاية المرافق (المصاعد -دورات المياه -----)	1.81	0.681	غير راض
45 المناخ الصحي (الإضاءة الطبيعية - النظافة - التهوية - -----)	1.84	0.690	غير راض
البعد الرابع مكان العمل	1.90	2.07	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22

العبارة 42: " مدى ملائمة ظروف العمل لمتطلبات الوظيفة " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راض بمتوسط حسابي قدره 2.10 وانحراف معياري قدره 0.802، وهذا يدل على عدم توفير الإدارة لظروف العمل الملائمة

وبالتالي إنخفاض درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس فمن وجهة نظرهم نقص الإمكانيات كالمخابر و إلى غير ذلك.

العبارة 43: " تجهيز غرفة أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضى بمتوسط حسابي قدره 1.86 وانحراف معياري قدره 0.681، وهذا يدل على عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن التجهيزات المتواجدة بغرفهم وذلك يدل على عدم قدرة الجامعة على توفير التجهيزات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس وبالتالي تقل فعاليتهم.

العبارة 44: " مدى كفاية المرافق (المساعد – دورات المياه -----) " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضى بمتوسط حسابي قدره: 1.81 وانحراف معياري قدره: 0.681، وهذا يدل عن عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن المرافق التي توفرها الجامعة وفي ضرورة لتحقيق الرضا الوظيفي للعمال ككل.

العبارة 45: " المناخ الصحي (الإضاءة الطبيعية – النظافة – التهوية -----) " تقع هذه العبارة ضمن الاتجاه الغير راضى بمتوسط حسابي قدره: 0.86 وانحراف معياري قدره 0.690، وهذا يدل عن عدم توفر المناخ الملائم للعمل وبالتالي عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن المناخ الذي توفره الجامعة.

من خلال الجدول (23): يتضح أن آراء مفردات عينة الدراسة حول عبارات بعد مكان العمل في مجملها تتجه نحو عدم الرضا حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 1.90 ب انحراف معياري قدره 0.71، وعدم الرضا يدل على عدم توفر الضروريات التي يحتاجها عينة الدراسة لمزاولة مهامهم المسطرة في أماكن العمل.

المطلب الثاني: إختبار نتائج فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

بعد عرضنا للتحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة على مختلف محاور أداة الدراسة، سنعمل من خلال هذا المطلب على اختبار فرضيات الدراسة قصد التأكد من صحتها من أجل إثباتها أو نفيها، لهذا قمنا بالاعتماد على مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي ستسم لنا بتحقيق ذلك، بداية بدراسة الأثر بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع باستخدام الانحدار الخطي المتعدد بعدها اختبار فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة التابع والمستقل للوقوف في الأخير على أهم نتائج الدراسة.

1- اختبار علاقة الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد التعليم عن بعد والرضا الوظيفي

أ- اختبار تضخم التباين: VIF

قبل تطبيق علاقة الانحدار لابد أولاً من التأكد من عدم وجود التعددية الخطية، أي عدم وجود ارتباطات خطية بين المتغيرات المستقلة فيما بينها، وذلك بالاعتماد على اختبار تضخم التباين، فكلما كان هذا المعامل أقل من 50 نقول أنه لا توجد تعددية خطية، والجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (24): اختبار التباين: VIF

Tolérance	VIF	المتغيرات الفرعية المستقلة
0.639	1.564	البنية النحنية
0.612	1.634	مهارات التعليم عن بعد
0.787	1.271	أوجهات التعليم عن بعد

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على برنامج spss 22

من خلال نتائج اختبار تضخم التباين الموضح في الجدول نلاحظ أن معاملات VIF أقل من 3 وهذا دليل على إنعدام احتمالية التعددية الخطية (أقل من 3 إنعدام التعددية الخطية أكبر من دليل قاطع على وجود التعددية الخطية)، كما نلاحظ أن قيمة Tolérance أكبر من 0.1 حيث تعبر هذه القيمة عن مقدار تباين المتغير المستقل التي لا تفسره المتغيرات المستقلة الأخرى و بالتالي لا توجد تعددية خطية، ومنه يمكن تطبيق اختبار الانحدار.

ب اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة :

للإجابة على الفرضيات الفرعية للدراسة يجب التحقق من الفرضية الرئيسية القائلة لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة 08 ماي 1945 قالمة وللتحقق من ذلك قمنا بالاختبار الخطي المتعدد الذي يتضمن تأثير المتغيرات المستقلة الفرعية للدراسة مجتمعة على المتغير التابع.

يوضح الجدول التالي قيم معاملات المتغيرات المستقلة: Bi

جدول رقم (25): نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين أبعاد التعليم عن بعد والرضا الوظيفي

المتغير التابع	اختبار النموذج		معامل β	معامل الإنحدار B	المتغيرات الفرعية المستقلة
	قيمة t	قيمة sig			
الرضا الوظيفي	5.01	0.00	-	4.61	الثابت
	0.462	0.046	0.078	0.058	توفر البنية التحتية
	-0.19	0.85	-0.033	-0.024	مهارات التعليم عن بعد
	-0.34	0.73	-0.025	-0.025	اتجاهات التعليم عن بعد

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 22

على ضوء نتائج معلومات النموذج الموضحة في الجدول السابق يمكن صياغة الشكل الرياضي الأولي لنموذج الدراسة كما يلي:

$$Y = 4.61 + 0.058x_1 - 0.024x_2 - 0.025x_3$$

1- اختبار المعنوية المنطقية لمعاملات :

نظرا لطبيعة النتيجة المراد الوصول إليها في تحديد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والمتمثل في تقدير الأثر بينهما، والذي قد يكون سلبيا أو إيجابيا، فإنه يمكن القول أن إشارات معاملات المتغيرات المستقلة سواء كانت إيجابية أو سلبية فهي مقبولة منطقيا، ولا تتنافى منطقيا مع علاقتها بالمتغير التابع، وعليه فإن كافة معاملات النموذج تعتبر معنوية منطقيا.

2- اختبار المعنوية الإحصائية للمعلمات (اختبار ستودنت):

يستخدم اختبار ستودنت لتقييم المعنوية الإحصائية لنموذج الدراسة من خلال اختبار الفرضية التالية:

$$H_0: B_0 = B_1 = B_2 = B_3 = 0$$

$$H_1: B_0 \neq B_1 \neq B_2 \neq B_3 \neq 0$$

من خلال الجدول رقم (24): نلاحظ أن قيم t للمعلمات B1 معنوية عند مستوى دلالة 0.046 وبالتالي فهي معنوية ودالة عند مستوى دلالة 0.05.

أما قيم t للمعلمات B0 و B2 و B3 فهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي غير دالة معنويا عند مستوى الدلالة المفترض في الدراسة.

ومنه نستنتج أن توفر البنية التحتية x1 هو البعد الوحيد في نموذج الدراسة الذي له معنوية إحصائية بمستوى دلالة أقل من 0.05 في التأثير على الرضا الوظيفي Y لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 08 ماي 1945 قالمة بحسب رأي عينة الدراسة، أما بقية الأبعاد فليس لها معنوية إحصائية، ومنه قبول الفرضية الصفرية لهذه المتغيرات أي:

$$H_0: B_0 = B_2 = B_3 = 0$$

كما نلاحظ من خلال الجدول (25): أن معاملات الانحدار مهارات التعليم عن بعد وبعد اتجاهات التعليم عن بعد سالبة وبالتالي لها أثر عكسي على المتغير التابع (الرضا الوظيفي).

3- اختبار المعنوية الكلية لنموذج الدراسة:

اختبار فيشر F : يستخدم اختبار فيشر لاختبار معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ككل (المعادلة ككل) والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار

جدول (26): تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار الخطي المتعدد

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	sig
الإنحدار	14.58	6	2.430	1.019	0.0423
البواقي	126.401	53	2.358		
المجموع	140.98	59			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول (26): نلاحظ أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية المقدره ب: 1.01 عند مستوى دلالة قدر ب: 0.04 أي أنه معنوي عند مستوى المعنوية 0.05، هذا يعني أن قيمة واحدة على الأقل من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.

معامل الارتباط R ومعامل التحديد R²

حيث يوضح معامل الارتباط قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ومعامل التحديد يمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغيرات المستقلة للتغير الحاصل في المتغير التابع لنموذج الدراسة، والجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (27): نتائج الانحدار الخطي المتعدد للنموذج

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ في التقدير
	0.77	0.60	0.406	0.39

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول (27): نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الذي يجمع بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة الفرعية مجتمعة مع بعضها يقدر ب: 77% هذا ما يشير إلى وجود عالقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

كما نلاحظ كذلك أن معامل التحديد يساوي 60 % وبالتالي أبعاد التعليم عن بعد تفسر ما نسبته 60 % من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي لهيئة التدريس والنسبة المتبقية تعزى لمتغيرات أخرى خارج نموذج الدراسة

. ومن خلال النتائج السابقة فإن الشكل الرياضي النهائي لنموذج الدراسة يصب كالتالي:

$$Y = 4.61 + 0.058x_1$$

ومنه يمكن القول أن الرضا الوظيفي لهيئة التدريس يساوي 0 في حالة عدم توفر أي بعد من أبعاد التعليم عن بعد، ويزيد بقيمة 4.61 مقابل الزيادة بدرجة في توفر التعليم عن بعد، ويزيد بقيمة 0.058 مقابل كل زيادة بدرجة في البنية التحتية.

على ضوء ما سبق تأتي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة كالتالي

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي لهيئة التدريس بجامعة 08 ماي 1945 عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 08 ماي 1945 عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة 08 ماي 1945 عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

خلاصة :

من خلال هذا الفصل، قمنا بدراسة أثر أبعاد التعليم عن بعد المتمثلة في (توفر ابنية التحتية، امتلاك مهارات التعليم عن بعد، اتجاهات التعليم عن بعد) على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-، من خلال الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

وعليه، تم الوقوف على خصائص التعليم عن بعد السائد بالجامعة والتي تتجه في مجملها نحو السلبية، أي أن اتجاهات عينة الدراسة كانت معظمها سلبية نحو التعليم عن بعد مما يفسر عدم ملاءمته للعمل، كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن الرضا الوظيفي لعينة الدراسة مقبول نسبياً، وبذلك توصلنا إلى أن هناك تأثير واضح للتعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

خاتمة عامة

قمنا من خلال هذه الدراسة بمناقشة موضوع التعليم عن بعد وتأثيره على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، بدأً بالإطار النظري للدراسة والذي تناولنا فيه التأصيل النظري للتعليم عن بعد والرضا الوظيفي للمورد البشري، ثم الإطار التطبيقي والذي حاولنا من خلاله دراسة تأثير أبعاد التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لهيئة التدريس بجامعة 8 ماي 1945 - قامة.

لقد خلصنا من خلال الدراسة الحالية إلى أن التعليم عن بعد يعد من المفاهيم الحديثة التي استمدها علم الإدارة من علم الاجتماع، وذلك للتعبير عن الصفة العضوية للتعليم عن بعد وإضفاء صفة التفاعل والتأثير المتبادل مع البيئة المحيطة، حيث تتميز كل منظمة تعليمية سواءا جامعة أو غيرها بنظام تعليمي يختلف عن المنظمات الأخرى بما تحتويه من مجموعة من الخصائص والسمات، ويتحدد نظام التعليم عن بعد طبقا للطريقة التي يدرك بها الأفراد داخل المنظمة الأحداث العلمية والعملية والإدارية التي تميزها عن غيرها، من توفر البنى التحتية وطبيعة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والتفاعلات، وكذا نمط التسيير والتشكيل الأكاديمي المتبع في المنظمة وغيرها من المتغيرات التي تعبر عن واقع التعليم عن بعد في المنظمة.

لقد أثبتت الدراسة الحالية أنه من الضروري الاهتمام بالتعليم عن بعد ، والارتقاء به، وجعله يتماشى مع أهداف الجامعات وأهداف الفرد (أعضاء هيئة التدريس) على حد سواء، حتى يكون محفزا للفرد ومستكشفا لطاقاته وإبداعاته، و داعما لإنشاء وتأصيل أنظمة فعالة تهتم بتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، وتحسين أدائهم ورفع كفاءتهم الفنية والإنتاجية، وتنمية روح الولاء لديهم لتحقيق أهداف الجامعة، فنظام التعليم عن بعد إما أن يكون مشجعا لتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات أو أن يكون معوقا له.

أ- النتائج:

توصلنا من خلال دراستنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- ✓ التعليم عن بعد من المتغيرات الهامة في الجامعة والتي لها تأثير مباشر على أداء أعضاء هيئة التدريس فيها.
- ✓ من خلال الملاحظة، وأخذ آراء بعض الأساتذة في جامعة 8 ماي 1945 قامة، تبين لنا أن نظام التعليم عن بعد السائد غير ملائم ولا يساعد الأساتذة على أداء مهامهم؛

- ✓ يتميز نظام التعليم عن بعد للجامعة بالمرونة النسبية، وذلك راجع لتوفر البنية التحتية، كون أن في الآونة الأخيرة الجامعة والوزارة الوصية صبت كل إهتمامها وطاقاتها لتوفر كل الوسائل والضروريات اللازمة في انتهاز عملية التعليم عن بعد مما يؤثر إيجابا على الرضا الوظيفي لهيئة التدريس.
- ✓ لا يوجد اهتمام بتطوير المهارات اللازمة و المعتمدة في عملية التعليم عن بعد في جامعة 08 ماي 1945 قلمة، مما يؤثر سلبا على جودة التعليم، حسب رأي عينة الدراسة.
- ✓ يساهم التعليم عن بعد في التحسين عملية التعلم، كما يساهم في توفير الوقت والجهد.
- ✓ يوجد قصور في جانب الحوافز الغير مادية، كون إدارة الجامعة لا تهتم بالجانب النفسي والإنساني لأعضاء هيئة التدريس.
- ✓ يوجد قصور في توفير مناخ عمل ملائم لصالح الأساتذة في مجالات اختصاصهم مما يؤثر سلبا على رضاهم الوظيفي .
- ✓ نظم وظروف العمل المعمول بها في جامعة 08 ماي 1945 قلمة غير مرنة، وهذا ما يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وأدائهم.
- ✓ هناك تأثير جوهري لبعده من أبعاد التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي في الجامعة، ويتمثل البعد في: توفر البنية التحتية، أما باقي الأبعاد لها تأثير طفيف.
- ✓ مستويات رضا أعضاء هيئة التدريس مقبولة نسبيا رغم الصعوبات التي تواجههم في عملية التعليم عن بعد.

ب- الاقتراحات:

- من خلال ما توصلنا إليه من نتائج الدراسة، ومن أجل توفير نظام لتعليم عن بعد جيد يساعد على تحسين مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة 8 ماي 1945 قلمة، نقترح ما يلي:
- ضرورة تعزيز البنية التحتية بكافة الجوانب بحيث يكون تقييم هيئة التدريس لهذا الجانب إيجابي بنسبة عالية، حيث أن لهذا الجانب تأثير جوهري على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

- ✓ ضرورة توفير الوسائل الحديثة في العمل من أجل زيادة مستويات التحصيل العلمي خاصة وأن نظام التعليم عن بعد يتطلب التكنولوجيا والوسائل الحديثة لتسهيل عملية التعليم لأعضاء هيئة التدريس وعملية التعلم لطلبة.
- ✓ ضرورة إتاحة لوائح واضحة لإجراءات العمل والأساليب المعمول بها، خاصة وأن نظام التعليم عن بعد نظام جديد على جامعة 08 ماي 1945 -قائمة- خاصة وعلى الجامعة الجزائرية عامة، وذلك لتسهيل العمل خاصة للأساتذة الجدد لتفادي الأخطاء.
- ✓ ضرورة توجه إدارة الجامعة إلى إدخال تحسينات على أنظمة الحوافز والاهتمام أكثر بالجانب المعنوي لأعضاء هيئة التدريس كون تأثيره القوي على الرضا الوظيفي للأساتذة.
- ✓ ضرورة جعل النمط القيادي ديمقراطي لما له من آثار إيجابية على رضا أعضاء هيئة التدريس، خاصة فيما يخص نظام الترقية وتولي المناصب الإدارية وزيادة رغبتهم في التطوير.
- ✓ ضرورة تحسين كافة المرافق الجامعية و إضافة المرافق التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس، وذلك بإشراكهم في اتخاذ القرارات بهذا الشأن.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

- طارق عبد الرؤوف التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، مكتبة لغريب طوس الالكترونية، اليازوري
www.yaori.com
- رمزي أحمد عبد الحي، التعليم العالي الالكتروني محدثاته ومبرراته ووسائله، دار الوفاء الدنيا لطباعة والنشر،
ط 1، الاسكندرية، 2005،
- الأحري سعاد، ماجيستر تقنيات تعليم، التعليم الالكتروني، وزارة العربية، 2010
- محمد الكسجي، الجودة في التعلم عن بعد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2019
- محمد كاسب خليفة، التعليم الالكتروني في إطار المعلومات والمعرفة، دار الفكر الجامعي، ط 01، الإسكندرية،
2019،
- رمزي أحمد عبد الحي، التعليم عن بعد في الوطن العربي، الطبعة الأولى، مكتبة الأنجلو المصرية مصر، 2010
- زاهر عبد الرحيم، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011
- فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة
للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، الطبعة
الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011.
- محمد الفاتح، محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،
2016
- عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، نيو لينك للنشر والتدريب،
القاهرة، مصر، 2015.
- براء رجب تركي، نظام الحوافز الإدارية ودورها في صقل وتمكين قدرات الأفراد، دار الراية للنشر والتوزيع،
عمان، الأردن، 2015،
- فائزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار الوفاء
لدنيا الإسكندرية، مصر، 2011.
- لكحل منيف، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي مفاهيم ونظريات، الطبعة الأولى، دار المثقف للنشر
والتوزيع، 2018.

- حمد عافت شامان العنزى، أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، 2017.
- جرينبرج جيرالد، روبرت بارون، ترجمة محمد رفاعي و إسماعيل علي بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002.
- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000.
- منصور فهمي، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، مجلة الإدارة، العدد الأول، اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، القاهرة، 1984.
- هبة سلامة، سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية تجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- راوية حسن السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
- أشرف محمد عبد الغاني، أسس علم النفس الصناعي، أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001.
- عايدة سيد خطاب، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر، 1999.
- محمد سيد حمزاوي، إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، دار الجامعة للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1987.
- مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، الأردن، 2004.
- منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.
- ب- المجالات:
- احلام عبد اللطيف، احمد الملا، تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية العربية للبنات وفق معايير الجودة، للأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الامارات العربية المتحدة - بريطانيا، المجلد 39-2016 م.
- رجم خالد، دادن عبد الغاني، تقييم فعاليات التعليم الافتراضي في الجامعة الجزائرية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 30، 2015.

- مليكة شيخي، خضرة نحو، سعيدي عامر بزوق، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 8، العدد 3، 2020.
- ايوب صكري، أحمد بن عيشاوي، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 8، العدد 2، 2017.
- خولة عبد الحميد محمد الطالباني، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 21، العدد 3، 2013.
- خلف بن محمد خلف العنزي، العدالة التنظيمية بجامعة تبوك وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية، المجلد 35، العدد 4، 2019.
- باديس بوخلوة، سهيلة قمو، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن الواحات العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقوت، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 2، العدد 1، 2016 .
- ت- الملتقيات:**
- صالح بلعيد، الجوهر مودر ، فهد مسلم خليل الراشد، جداه فتيحة وآخرون، الملتقى الدولي حول: التعليم عن بعد بين النظرية والتطبيق، التجربة الجزائرية ا نموذجاً جزء 01 منشورات عتبر الممارسات اللغوية في جزائر.
- ث- الرسائل وألطروحات:**
- رمضان حسن شامية سحر، فعالية بيئة تعليمية الكترونية في تنمية محاضرات تصميم الاختبارات الالكترونية لدى طالبات كلية التربية بالجامعة الإسلامية، مذكرة ماجستير في المناهج وطرق التدريس، الجامعة الإسلامية غزة، 2018.
- سيواني بشيئة، واقع استخدام الأستاذ التقنيات التعليم الالكتروني في تدرس الطلبة بالجامعة، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي ام يواقي، 2017، 2018.
- ماجد فوزي، محمد أبو غزالة، الاستقطاب وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور الإسلامي، رسالة دكتوراه، (منشورة)، قسم الشريعة والإدارة، جامعة ماليا كوالا لامبور، ماليزيا، 2016.
- سيد أحمد ستي، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2016-2017.

- عبد الحليم جلال، الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية (دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف 01 ومحمد مين دباغين سطيف 02، الجزائر)، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد دباغين سطيف 02، الجزائر، 2015-2016.
- سارة حمد القليش، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي "دراسة مسحية"، رسالة ماجستير في تخصص الإعلام، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2016-2017.
- هبة سلامة سالم غواش، الرضى الوظيفي لدو موظفي الإدارة المختلفة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- المراجع باللغة الأجنبية:

- Steven L.Mcshane, Mary Ann Von Glinow, Organizational behavior : Emerging realities for the workplace revolution, 3rd edition, McGraw-Hill, New york, 2005..
- Christian Prat Dit Hauret, l'implication organisationnelle et la satisfaction au travail sont-ils des concepts pertinents pour les experts comptables stagiaires 2, revue « comptabilité contrôle audit », vol 12, 2006.
- Jean Louis Tavani, Grégory Lomonaco, Julie Collange, validation complémentaire d'une mesure de satisfaction au travail, revue « Santé publique », vol 31, 2019.
- HiroatsuNohara, MichioNitta, working conditions, satisfaction of front-line agents and their intent to quit or stay in french and japanese call centers, revue de gestion des ressources humaines, N°94, 2014.
- Vanessa Boies, l'influence des dimensions de la satisfaction au travail sur l'intention de quitter la profession chez les techniciens ambulanciers/paramédics (Tap) du Québec, mémoire maîtrise en relations industrielles, université laval, Québec, Canada, 2015.
- Gilles Giard, NomadTherrien, la satisfaction au travail chez les professeurs de la théorie à la pratique, revue prospectives, Vol 14, N°3.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قلمة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته، تحية طيبة وبعد ...نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لانجاز بحث علمي، بغرض الحصول على درجة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة 8 ماي 1945 قلمة، حول "تأثير التعليم عن بعد على الرضا الوظيفي لهيئة التدريس، بجامعة قلمة "

ونظرا لأهمية رأيكم وخبرتكم العلمية والعملية ورغبتنا في مشاركتكم في إنجاح بحثنا فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبيان بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك يرجى قراءة عبارات الإستبيان المرفق ووضع علامة (x) في الخانة المناسبة، علما أن كافة المعلومات التي تعبأ من قبلكم سوف تستخدم في غراض البحث العلمي .وتقبلوا منا فائق التقدير و الإحترام لمساهمتمكم البناءة.

تحت إشراف الدكتور: بلكبير بومدين

إعداد الطالبة:

- سعيدي ولاء الدين

- عجايي مراد

القسم الأول: البيانات الشخصية: نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية بوضع إشارة

(x) في المربع الموافق اختيارك :

الجنس: ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
العمر: أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 30 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/>
من 40 إلى 50 سنة	<input type="checkbox"/>	أكبر من 50 سنة	<input type="checkbox"/>
الرتبة: أستاذ	<input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر	<input type="checkbox"/>
أستاذ مساعد أ	<input type="checkbox"/>	أستاذ مساعد ب	<input type="checkbox"/>
عدد سنوات الخدمة في القطاع:	<input type="checkbox"/>	من 05 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/>
أقل من 05 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 10 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/>
من 10 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/>	سنة أكبر من 15 سنة	<input type="checkbox"/>
الكلية.....:			

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: التعليم عن بعد

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس واقع التعليم عن بعد في جامعة 08 ماي 1945 - قالم - والمرجو تحديد درجة رضاك أو عدم رضاك عنها بوضع علامة (x) في المربع الذي يوافق اختيارك.

توفر البنية التحتية					
الأسئلة	غير راض جدا	غير راض	راض	راض بدرجة متوسطة	راض جدا
توفر الجامعة مكتبة افتراضيه للمصادر التعليمية					
خدمة الانترنت متوفرة في البيت للتواصل والتعليم					
توفر الجامعة خدمة الانترنت للطلبة					
توفر الجامعة الدعم الفني والتقني لمعالجة أي خلل طارئ أثناء عملية التعلم					
امتلاك أدوات التعلم عن بعد مثل الحاسبات والهواتف الذكية					
توفير الجامعة منصة تعليمية جيدة لاستمرار عملية التعليم					
التقنيات المتبعة في التعليم عن بعد من خلال الجامعة فعالة					
نظام التعليم عن بعد المتبع في الجامعة يوفر تواصل مباشر بين أعضاء النظام التعليمي (الإدارة، عضو هيئة التدريس، الطالب)					
الدعم اللوجستي من الجامعة متوفر لمتابعة العملية التعليمية					
إدارة الجامعة تقوم بتقييم مستمر لآلية التدريس عن بعد					

إمتلاك مهارات التعليم عن بعد					
الأسئلة	غير راض جدا	غير راض	راض	راض بدرجة متوسطة	راض جدا
إرسال الواجبات بسهولة ويُسر					
إرسال الاستفسارات لأعضاء هيئة التدريس بشكل مستمر					
التزم بنظام التعليم عن بعد بناءً على خطة الجامعة					
الالتزام بالتقييم المستمر أثناء عملية التعلم عن بعد					
الالتزام بالحضور الفعلي للمحاضرات					
تصميم نشاطات تعليمية					
الالتزام بالخطة والتحضير مسبقاً					
استخدام وسائل التواصل المختلفة في التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس					
طرح الأسئلة وإدارة النقاش بأسلوب دافع للتعلم					
إرسال الواجبات بسهولة ويُسر					
إتجاهات التعليم عن بعد					
الأسئلة	غير راض جدا	غير راض	راض	راض بدرجة متوسطة	راض جدا
يُساعد التعليم عن بعد في تحقيق أهداف عملية التعلم					
يتميز التعليم عن بعد ببيئة تعليمية مرنة من حيث الزمان والمكان.					
يحفز التعلم عن بعد التعلم الذاتي					
يُسهل التعلم عن بعد في مشاركة الأفكار والتفاعل بين الطلبة					
يُساعد التعليم عن بعد في تحسين عملية التعلم					
يُسهل التعليم عن بعد في التنمية المهنية					
التعليم عن بعد أكثر فاعلية من التعليم التقليدي					
يزيد التعليم عن بعد من فهم الطلبة للمادة التعليمية					
يُعزز التعليم عن بعد العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة					
توفير الوقت والجهد					

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة 08 ماي 1945 –
قائمة – والمرجو تحديد درجة رضاك أو عدم رضاك عنها بوضع علامة (x) في المربع الذي يوافق اختيارك.

الترقيات والحوافز					
الأسئلة	غير راض جدا	غير راض	راض	راض بدرجة متوسطة	راض جدا
اعتماد نظام فعال للحوافز يقدر المتميزين ويحرك الدافعية لانجاز والتجديد لدى الفئات الأخرى					
مدى ارتباط الحوافز / المكافآت بمستويات الأداء					
نظام الترقية وتولى المناصب الإدارية					
مدى تجنب الاعتبارات السياسية والحزبية والدينية في قرار الترقية					
مناخ العمل					
مدى حرص الكلية على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس					
تسود لغة التفاهم والحوار في حل خلافات العمل					
الأخذ بميثاق الشرف الجامعي يحدد توقعات السلوك لكل فرد من أفراد الأسرة الكلية					
مدى تشجيع الإدارة وبثها لروح الحماسة والإقدام على نحو يشجع على التعاون والعمل الجماعي					
الراتب					
مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه					
مدى تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبرتك ومؤهلاتك العملية					
مدى ملائمة راتب التقاعد لتوفير حياة كريمة في المستقبل					
مناسبة راتبك الحالي بالمقارنة برواتب الوظائف الأخرى المناظرة في جهات عمل أخرى					
مكان العمل					
مدى ملائمة ظروف العمل لمتطلبات الوظيفة					
تجهيز غرفة أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم					
مدى كفاية المرافق (المصاعد -دورات المياه - - - - -)					
المناخ الصحي (الإضاءة الطبيعية - النظافة - التهوية - - - - -)					