

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علم الاجتماع.

مذكرة تخرج بعنوان:

تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
خلال جائحة كورونا.

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل.

تحت إشراف الأستاذة: بن يحي سميرة.

إعداد الطالبة: كراوي رقية.

السنة الجامعية 2021/2020

شكر

الشكر والحمد لله عزوجل على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

الشكر الجزيل للأستاذة المشرفة بن يحيى سميرة على توجيهاتها ونصائحها التي قدمتها.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من ساندني وساعدني في إنجاز هذا العمل.

شكر.

قائمة الجداول.

قائمة الأشكال.

مقدمة..... أ ب

الفصل الأول: موضوع الدراسة:

تمهيد 2

أولاً: الإشكالية..... 2

ثانياً: الفرضيات 4

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع 4

رابعاً: أهمية الدراسة..... 5

خامساً: أهداف الدراسة..... 6

سادساً: تحديد المفاهيم 6

سابعاً: الدراسات السابقة 12

خلاصة الفصل 23

قائمة مراجع الفصل الأول

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لموضوع الدراسة:

تمهيد 28

أولاً: النظريات الكلاسيكية..... 28

1. نظرية الإدارة العلمية..... 28

2. نظرية التقسيم الإداري..... 29

3. النظرية البيروقراطية..... 30

ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية..... 30

1. مدرسة العلاقات الإنسانية..... 31

2. نظرية هرم الحاجات..... 32

ثالثا: النظريات الحديثة..... 33

1. نظرية العاملين..... 33

2. نظرية الفلسفة الإدارية..... 34

3. نظرية دافع الإنجاز..... 36

4. نظرية القيمة..... 36

5. نظرية الإدارة اليابانية..... 37

6. نظرية التبادل الاجتماعي..... 38

39..... خلاصة الفصل

قائمة مراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث: انعكاس جائحة كورونا على علاقات العمل في الجامعة الجزائرية والتحول نحو العزلة المهنية:

تمهيد..... 43

أولا: علاقات العمل..... 43

1. خصائص علاقات العمل..... 43

2. أنواع علاقات العمل..... 43

3. العوامل المؤثرة على علاقات العمل..... 45

ثانيا: العزلة المهنية..... 45

1. أسباب العزلة المهنية..... 45

2. نتائج العزلة المهنية..... 46

قائمة المحتويات

49	3. طرق التخفيف من العزلة المهنية.....
51	ثالثا: التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل جائحة كورونا.....
51	1. مفهوم التعليم عن بعد.....
52	2. خصائص التعليم عن بعد.....
53	3. أهمية التعليم عن بعد.....
54	4 . واقع التعليم الجامعي عن بعد في الجزائر في ظل جائحة كورونا.....
57	خلاصة الفصل.....

قائمة مراجع الفصل الثالث

الفصل الرابع: أساسيات حول الرضا الوظيفي:

64	تمهيد.....
64	أولا: أهمية الرضا الوظيفي.....
65	ثانيا: عناصر الرضا الوظيفي.....
66	ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي.....
67	رابعا: مؤشرات الرضا الوظيفي.....
68	خامسا: طرق قياس الرضا الوظيفي.....
70	سادسا: العلاقة بين الرضا الوظيفي والعزلة المهنية.....
71	خلاصة الفصل.....

قائمة مراجع الفصل الرابع

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة :

75	تمهيد.....
75	أولا: مجالات الدراسة.....

80	ثانيا: مجتمع الدراسة.....
84	ثالثا: نوع ومنهج الدراسة.....
85	رابعا: أدوات جمع البيانات والمعلومات.....
90	خامسا: أساليب تحليل البيانات.....
91	خلاصة الفصل.....

قائمة مراجع الفصل الخامس

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج:

95	تمهيد.....
95	أولا: عرض وتحليل البيانات.....
95	1. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني.....
115	2. عرض وتحليل بيانات المحور الثالث.....
128	ثانيا: عرض وتحليل النتائج.....
130	ثالثا: مناقشة النتائج.....
130	1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.....
133	2. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.....
135	3. مناقشة النتائج في ضوء النظريات.....
136	رابعا: النتائج العامة.....
137	خامسا: الاقتراحات والتوصيات.....
137	خلاصة الفصل.....
145	خاتمة.....

قائمة المراجع.

الملاحق.

ملخص الدراسة باللغة العربية والانجليزية.

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
79	يبين توزيع الأساتذة حسب الرتب والاقسام	1
80	توزيع المبحوثين حسب الجنس	2
81	توزيع المبحوثين حسب السن	3
82	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	4
83	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	5
83	توزيع المبحوثين حسب الرتبة المهنية	6
84	توزيع المبحوثين حسب أقسام الكلية	7
95	الابلاغ بالمستجدات المتعلقة بالعمل عن طريق البريد الإلكتروني المهني.	8
96	الاطلاع باستمرار على الإجراءات المتعلقة بالعمل باستخدام الوسائط الالكترونية.	9
97	تفضيل تلقي القرارات عن طريق البريد الإلكتروني	10
98	مدى وضوح المعلومات التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني	11
98	إساءة فهم محتوى الرسائل الالكترونية	12
99	الانزعاج بسبب عدم التبليغ بالقرارات المتخذة عن طريق البريد الإلكتروني	13
100	الاستياء بسبب قلة المعلومات التي تزودك بها الإدارة،	14
101	بالاطلاع على آخر الاخبار المتعلقة بالجامعة عن طريق الدخول لموقع الجامعة	15
101	الشعور بالارتياح أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه	16
102	الشعور بالرضا أثناء العمل تحت إشراف مسؤولك مباشرة وجها لوجه،	17
103	تقديم المحاضرات عبر المنصة سهل وصولها للطلبة	18
104	تفضيل الاشراف على الطلبة باستعمال وسائل التواصل الاجتماعي	19
105	الشعور بعدم الرضا بسبب عدم ممارسة نشاطات بيداغوجية وعلمية بالجامعة كالسابق	20
106	التحصل على وثائق إدارية من طرف الزملاء بدل الإدارة	21
106	افتقاد التواجد مع الزملاء في الجامعة والتفاعل معهم وجها لوجه،	22
107	التواصل مع الزملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	23
108	الشعور بالعزلة لعدم القدرة على العمل مع الزملاء كفريق	24
109	الاعتقاد بأن العلاقة مع زملائك أصبحت ضعيفة	25
110	نقص التفاعل المباشر مع الزملاء والطلبة يقلل من فرص فهم معنى الحوارات عن بعد	26
111	الانزعاج لعدم وجود حوار بين الأستاذ والطالب وجها لوجه	27

قائمة المحتويات

112	تفضل تقديم الارشاد والتوجيه للطلبة وجها لوجه	28
113	عدم الاهتمام بمعرفتك الطلبة الذين تدرسهم	29
114	التحول نحو التعليم عن بعد جعلك أقل قدرة على الانسجام مع الطلبة	30
115	التركيز في العمل أكثر لعدم وجود الزملاء والطلبة	31
116	الشعور بالراحة لعدم وجود رقابة مباشرة وجها لوجه	32
116	تفضيل العمل بكل استقلالية والاشراف على الذات	33
117	العمل من المنزل ساعدك على تخصيص وقت للقراءة وتوسيع معارفك	34
118	التنقل اليومي للعمل مزعج ومرهق	35
118	العمل من المنزل يجعلك أقل عرضة للضغوط المهنية	36
119	عدم التواجد في الجامعة يجعلك تشعر بعدم الرضا	37
120	افتقاد التواجد بالجامعة وتقديم المحاضرات في المدرج	38
121	الشعور بعدم الرضا من اضطرارك إلى تغيير بعض الأنشطة العائلية بسبب العمل من المنزل	39
121	الشعور بالاستياء لوجود ملهيات في المنزل تمنع من التركيز في العمل	40
122	الشعور بالرضا لأن العمل من المنزل يجعلك أكثر قدرة على الاهتمام بشؤون الأسرة	41
123	الشعور بالرضا لأن العمل من المنزل يساعد على توفير الوقت	42
124	مقدار الوقت الذي تقضيه في العمل يعرقل حياتك الخاصة	43
124	الشعور بالرضا للقدرة على استثمار وقت التنقل اليومي للعمل في نشاطات عائلية	44
125	العمل لساعات طويلة وسبب ذلك إجهاد وتعب	45
126	تفضيل العمل بدوام محدد بساعات عمل يوميا	46
127	الانزعاج بسبب عدم القدرة على إدارة الوقت	47
128	عرض وتحليل نتائج المحور الثاني	48
129	عرض وتحليل نتائج المحور الثالث	49

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
80	توزيع المبحوثين حسب الجنس	1
81	توزيع المبحوثين حسب السن	2
82	توزيع المبحوثين حسب الاقدمية	3
82	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	4
83	توزيع المبحوثين حسب الرتبة المهنية	5
84	توزيع المبحوثين حسب أقسام الكلية	6

مقدمة

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي محط تقاطع العديد من التخصصات ويحظى باهتمام العديد من الباحثين نظرا لأهميته، فالرضا الوظيفي يتوقف على الحاجات التي يرغب الفرد في اشباعها خلال العمل مما يحقق له شعورا بالارتياح، ومن أهم العناصر المشكلة للرضا الوظيفي، الرضا عن جماعة العمل وعلاقات العمل هذه الأخيرة التي شهدت تقلصا غير مسبوق بسبب الظروف الاستثنائية التي عاشها العالم على إثر انتشار جائحة كورونا.

وعلى إثر استمرار تفشي الوباء سارعت الدول إلى اتخاذ تدابير من أجل الحد من انتشار الفيروس على رأسها إجراءات الحجر الصحي المنزلي والتباعد الاجتماعي، شلت على إثرها كل النشاطات والممارسات وتم تطبيق آليات جديدة في محاولة لتجاوز الجمود الذي عرفته الكثير من القطاعات من بينها العمل عن بعد أو العمل من المنزل الذي نتج عنه تقلص التفاعلات المباشرة بين الزملاء فيما بينهم وبين مشرفيهم وأصبح الأفراد يمارسون مهامهم الوظيفية بطريقة إلكترونية في ظل عزلة مهنية، رافقها تعزيز كل ما يتعلق بالتقانة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزحف استخدامها إلى كل القطاعات في مقدمتها قطاع التعليم العالي إذ سارعت وزارات التعليم العالي في دول العالم على غرار الجزائر إلى فتح مكاتبها الإلكترونية مجانا أمام الطلبة والأساتذة وإلى اعتماد التعليم عن بعد من خلال استحداث أروضيات افتراضية لتقديم المحاضرات لفائدة الطلبة، وهنا أصبح حضور أعضاء هيئة التدريس والطلبة إلكترونيا من خلال الأجهزة والتقنية الحديثة والأنظمة المعلوماتية. وتكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى مساهمة الاتصال عن بعد ومرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى الفصول التالية:

الفصل الأول: موضوع الدراسة؛ وتناولنا فيه الإشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، عرض لمفاهيم الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لموضوع الدراسة تناولنا فيه النظريات الكلاسيكية، النيوكلاسيكية والحديثة.

الفصل الثالث: انعكاس جائحة كورونا على علاقات العمل في الجامعة الجزائرية والتحول نحو العزلة

المهنية، وتم التطرق فيه إلى علاقات العمل، العزلة المهنية والتعليم عن بعد.

الفصل الرابع: وجاء تحت عنوان أساسيات حول الرضا الوظيفي وتم التطرق فيه إلى أهمية، عناصر وأنواع الرضا الوظيفي وكذا مؤشرات وطرق قياسه وفي نهايته إلى العلاقة بين العزلة المهنية والرضا الوظيفي.

الفصل الخامس: ويتعلق بالجانب التطبيقي للدراسة وجاء تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة، تم فيه التطرق إلى مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة، نوع ومنهج الدراسة، أدوات جمع البيانات والمعلومات، أساليب تحليل البيانات.

الفصل السادس بعنوان عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج، وتم فيه عرض وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والنظريات وفي الختام النتائج العامة مع بعض الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول: موضوع الدراسة:

تمهيد.

أولاً: الإشكالية.

ثانياً: الفرضيات.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: تحديد المفاهيم.

سابعاً: الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الإطار العام للدراسة بمثابة نقطة الانطلاق لأي بحث علمي وفيه تتضح الرؤية ووجهة البحث لاسيما عندما يتعلق الأمر بالبحث السوسولوجي، ويشتمل على النقاط التالية: الإشكالية، فرضيات الدراسة، مبررات اختيار الموضوع، تحديد المفاهيم التي تعتبر نقطة مفصلية في البحث ومفتاح لتحري الظاهرة محل الدراسة وصولاً إلى الدراسات السابقة.

أولاً: الإشكالية:

تعتبر علاقات العمل ذات أهمية بالنسبة للتنظيمات على اختلافها، سواء تلك العلاقات التي تحددها المكانة الرسمية ومتطلبات الوظيفة أو تلك العلاقات غير الرسمية التي تنشأ بين أعضاء التنظيم كونهم أعضاء في جماعات غير رسمية، حيث تنمو وتتطور هذه العلاقات من خلال التواجد في مكان العمل والتفاعل المباشر بين الفاعلين داخل التنظيم، كما تعتبر أحد أهم العناصر المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي، هذا الأخير الذي أخذ حيزاً كبيراً في الدراسات السوسولوجية ونُظر له من قبل الكثير من العلماء والمفكرين، فقد ذهبت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى ربطه بمدى انسجام الفرد مع فريق العمل وبناء علاقات إيجابية مع الزملاء والمشرفين، في حين ذهب "ماسلو" في نظرية سلم الحاجات إلى أهمية العلاقات الاجتماعية بالنسبة للفرد وضرورة إشباع حاجات الفرد الاجتماعية من خلال انخراطه في جماعات وتكوين صداقات، كما أن الدراسات السابقة في مجملها التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي اهتمت بتأثير العوامل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي.

ويقع موضوع علاقات العمل والتفاعلات الاجتماعية داخل التنظيمات في مجال اهتمام علم الاجتماع التنظيم والعمل، هذه التفاعلات داخل أماكن العمل التي أصبحت مع أواخر سنة 2019 أمراً غير ممكناً بسبب سياسات التباعد الاجتماعي والحجر الصحي المنزلي التي اتبعتها حكومات الدول في القارات الخمس من أجل التصدي لموجات فيروس كورونا المتتالية، وأصبح على إثرها عشرات الملايين من العاملين غير قادرين للذهاب إلى أماكن العمل والتواصل المباشر مع زملائهم ومشرفيهم، أين تحولت العلاقات والتفاعلات بشقيها الرسمية وغير الرسمية التي كانت تحدث في بيئة عمل محددة المعالم إلى علاقات قائمة على أساس الوسائط الإلكترونية وتعتمد عليها بدرجة كبيرة في فضاء افتراضي مفتوح، ولم يعد مكان العمل يقدم تلك الفرصة لبناء العلاقات الاجتماعية والإنسانية، مما أدى بالأفراد على اختلاف خلفياتهم الثقافية، الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية إلى اختبار شعور العزلة المهنية كأحد أهم إفرازات الإجراءات التي اتخذت في سبيل الحد من انتشار كوفيد19 حيث أصبح الأفراد غير قادرين على التواجد في بيئات العمل والتفاعل بشكل مباشر وجها لوجه.

وهذا ما أثار انتباه الباحثة إلى دراسة مدى مساهمة العزلة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي، خاصة وما نتج عنها من تعزيز للتواصل عن بعد بين الأساتذة والطلبة من جهة وبين الأساتذة فيما بينهم من جهة أخرى، كما اكتسب العمل مرونة لم تكن من قبل سواء من حيث المكان أو الزمان، مما أدى إلى تداخل بين الحياة المهنية والحياة الخاصة وارتباط هذا بالرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي. وتحاول هذه الدراسة تقديم طرح جديد من خلال البحث في مدى مساهمة الاتصال عن بعد ومرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي وذلك في ظل غياب بيئة عمل ملموسة وتفاعل مباشر، وتزامنا مع استمرار غموض الأوضاع وتفشي الوباء أين أصبح العمل عن بعد بديلا يطرح نفسه بقوة وخيارا استراتيجيا من أجل تقديم الخدمات سيما في القطاعات التي تصلح لتطبيقه وعلى رأسها قطاع التعليم العالي، أين تحولت دول العالم إلى استخدام نمط التعليم عن بعد بل وسعت أغلبها إلى العمل على تعزيزه على غرار الجزائر التي تعمل جاهدة لمواكبة الموجة وتكريس العمل بهذا النمط من التعليم في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

والجدير بالذكر أن الرقمنة سمحت بنقل مهام الأستاذ من المؤسسة الجامعية إلى المنزل من خلال تبني نظام التعليم عن بعد، الذي سعت الوزارة المعنية في الفترة الأخيرة إلى العمل على إرساء القواعد اللازمة والضرورية لإنجاحه من خلال فتح منصات للطلبة والأساتذة تسمح لهم بالتواصل هذه الأخيرة التي يغيب فيها التواجد المادي للطلبة كما يغيب فيه التفاعل المباشر بين الأستاذ وزملاءه. وعلى إثر ذلك أصبح الأستاذ يؤدي مهامه في ظل تقلص العلاقات الوظيفية المباشرة، وقد أردنا من خلال إجراء هذه الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

هل تساهم العزلة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا؟

ويندرج تحته تساؤلين رئيسيين هما:

✓ هل يساهم الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا؟

✓ هل تساهم مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا؟

ثانياً: الفرضيات:

عندما يتعلق الأمر بالبحث الكمي في العلوم الاجتماعية فإن الفرضية هي نقطة بداية مشوار الباحث التي من خلالها يتحرى عن حقيقة الظاهرة محل الدراسة، والفرضية هي " تخمين معقول للحل الممكن للمشكلة أو أنه جملة أو عدة جمل تعبر عن إمكانية وجود علاقة بين عامل مستقل وآخر تابع" (دويدري، 2002، ص412).

وبناءً على ما تقدم في الإشكالية من تساؤلات تم اقتراح الفرضيات التالية:

✓ الفرضية العامة:

تساهم العزلة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال فترة جائحة كورونا. ويندرج تحتها فرضيتين فرعيتين هما كالتالي:

- ✓ يساهم الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
- ✓ تساهم مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

عند اختيار الباحث لموضوع الدراسة فهو لا يختاره بطريقة اعتباطية، عشوائية بل ينطلق في ذلك من عدة اعتبارات وفي مقدمتها كون الموضوع أو الظاهرة تشكل نوعاً من الغموض وتوقع الباحث في حالة من الشك والحيرة تستدعي بحثاً علمياً لمحاولة فهمها وتفسيرها، وتنقسم مبررات اختيار أي موضوع إلى ما هو ذاتي وما هو موضوعي.

1. الأسباب الذاتية:

وهي جملة الأسباب التي ترتبط بشخصية الباحث وميولاته واتجاهاته التي تدفعه إلى اختيار موضوع دون آخر وتتمثل في:

- الرغبة في توسيع المعارف الشخصية حول موضوع العزلة المهنية والرضا الوظيفي.
- رصد الباحثة في الآونة الأخيرة - بحكم الدراسة في الجامعة - مع اعتماد التعليم عن بعد مشاهدات عينية لردود أفعال بعض الأساتذة من التعليم عن بعد فيها تعارض، منهم من أبدى ارتياحه التام ومنهم من افتقد تواجده في الحرم الجامعي وهو ما كان دافعاً للبحث في الموضوع ومعرفة الأسباب التي تقف وراء هذا التعارض في الآراء.

2. الأسباب الموضوعية:

- وهي تلك الأسباب التي تقع خارج ذات الباحث وتتمثل فيما يلي:
- يندرج الموضوع ضمن مجال الدراسة في علم الاجتماع التنظيم والعمل.
- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.
- محاولة تقديم إضافة علمية للتراث السوسولوجي من خلال دراسة موضوع جديد نسبيا على الأقل في البيئة الجزائرية.
- توجه الساحة العالمية الى نظام العمل عن بعد والذي يندرج تحته التعليم عن بعد وتزايد الحديث عن العزلة المهنية.
- تسليط الضوء على مدى ارتباط العزلة المهنية بالرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي كونه عصب العملية التعليمية وضرورة الحرص على توفير بيئة عمل مريحة وصحية تحقق له الرضا الوظيفي.
- إثراء مكتبة الجامعة ببحث علمي جديد يعد مرجع للطلبة اللاحقين.

رابعا: أهمية الدراسة:

في ظل الظروف الاستثنائية التي عاشها العالم مع تفشي وباء كورونا توجه العالم برمته إلى الاعتماد على آليات العمل عن بعد وأصبح الحديث عن العزلة المهنية محط اهتمام المجتمع الدولي كاملا سيما مع تقلص العلاقات الاجتماعية والمهنية، على غرار الجزائر وعليه يمكن تحديد أهمية الدراسة في:

1. الأهمية العلمية:

تتطلع الباحثة من خلال دراستها لموضوع تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي إلى تحقيق إضافة أكاديمية جديدة تسهم في إثراء المعرفة العلمية للباحثين، خصوصا وأن موضوع العزلة المهنية هو موضوع جديد نسبيا.

2. الأهمية العملية:

تطمح الباحثة إلى معرفة مدى تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال فترة انتشار جائحة كورونا من جهة، وإلى وصف العلاقات التي تربط الأساتذة بباقي أفراد الأسرة الجامعية وذلك من خلال النتائج التي يمكن أن ستصل إليها هذه الدراسة في ظل نقص الدراسات الجزائرية التي تناولت الموضوع بالبحث.

خامسا: أهداف الدراسة:

يرتبط البحث العلمي بالنتائج التي يتوصل إليها، لذا يطمح الباحث السوسيولوجي من خلال دراسته لموضوع ما إلى الوصول إلى غاية محددة وهي نتائج دقيقة نسبيا وموضوعية من خلال البحث، القياس، التحليل والتفسير لذا عليه أن يحدد أهداف الدراسة مسبقا وبدقة ويمكن تلخيص أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

- تحديد طبيعة التأثير بين العزلة المهنية والرضا الوظيفي.
- التعرف على مدى مساهمة الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي.
- التعرف على مدى مساهمة مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي.
- التعرف على طبيعة العلاقات المهنية خلال جائحة كورونا.
- معرفة مدى مساهمة تداخل الحياة المهنية والشخصية في تحقيق الرضا الوظيفي.
- التعرف على مدى استخدام الأستاذ الجامعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- فتح الآفاق لباحثين آخرين للتعمق والخوض في الموضوع.

سادسا: تحديد المفاهيم:

تعتبر مرحلة تحديد مفاهيم الدراسة بمثابة البوصلة التي من خلالها يقود الباحث دراسته إلى بر الأمان والوصول إلى نتائج واقعية والتي تنطلق من العودة إلى التراث النظري السوسيولوجي والبحث في مدلولات مفاهيم الدراسة وتحديدها بدقة من أجل ضمان الباحث عدم الخروج عن سياق دراسته. وفي هذا يعرفها **موريس أنجرس** بأنها " تصورات ذهنية لمجموعة متنوعة من الظواهر التي نريد ملاحظتها" (أنجرس، 2004، ص 14).

1. علاقات العمل:

يعرفها أحمد زكي بدوي على النحو التالي " علاقات العمل تنمو وتنشأ بسبب الاستخدام والتي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبين رؤسائهم أو مديريهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات ومنشآت، ونقابات العمال، وبين أصحاب العمل، والهيئات والحكومة" (بدوي، د.س، ص238).

ركز بدوي من خلال تعريفه على الأطراف الفاعلة في علاقة العمل.

وتعرف أيضا على أنها " عبارة عن علاقات وروابط تكون في مجال العمل وفي إطارها القانوني التي يضبطها ويحدد صلاحيات كل من العمال ومدراءهم" (بهولي و بوضرسة ، 2019، ص51).

ويعرفها مورافسكي علاقات العمل على أنها "شكل خاص من العلاقات الاجتماعية، تتشكل ضمن إطار سوق العمل من خلال الممثلين الجماعيين، وفيما بينهم وحسب" (بن اوصيف ، 2015، ص23).
 أما لنا بوقومولوا فقد استعملت العلاقات الإنسانية للتعبير عن علاقات العمل حيث ترى بأن علاقات العمل تكون مستعملة بشكل أساسي لتصنيف العلاقات المحددة في العقود الجماعية بواسطة تشريع الدولة بينما مصطلح العلاقات الإنسانية تكون معنية بالعوامل الأخلاقية والنفسية بدلا من العوامل القانونية" (غريب، 2007، ص 55).

2. العزلة المهنية:

ويمكن تعريف العزلة لغة على أنها "من عَزَلَهُ عَزْلًا: أَبْعَدَهُ وَنَحَاهُ، وَيُقَالُ عَزَلَهُ عَنِ مَنْصِبِهِ، وَيُقَالُ عَزَلَ الْمَرْضَى عَنِ الْأَصْحَاءِ: أَنْزَلَهُمْ مَكَانَ مَنْعَزَلٍ اتَّقَاءَ الْعَدُوِّ، اعْتَزَلَ الشَّيْءُ وَعَنَهُ بَعْدَ وَتَنَحَّى" (مجمع اللغة العربية، 1996، ص 417).

أما في الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي/عربي) فنجد أن isolation هو مقابل مصطلح العزلة باللغة الأجنبية ويعني "غياب طويل الأمد من حيث الاتصال الاجتماعي، فشل الفرد في الاتصال بمن يحيطون به، غياب العلاقات الاجتماعية، غياب ملزم ويحصر الاتصال الاجتماعي، انفصال حاد ونقص للاتصال بين جماعة وآخرين" (الصالح، 1999، ص 292).
 كما تعرف العزلة على أنها "أن تكون وحيدا منفصلا عن الآخرين مع فقدان القدرة على الاتصال" (Laurence, 2016, p 73).

أما اصطلاحاً فتعرف العزلة في قاموس علم الاجتماع بأنها "درجة من درجات الانفصال بين الأفراد أو بين الجماعات من منظور التفاعل والاتصال أو التعاون والاندماج العاطفي والاجتماعي وتؤدي إلى العزلة الدائمة للفرد" (غيث، 1995، ص 21)

انتقلت التعاريف السابقة على أن العزلة مرتبطة بعنصر أساسي هو الاتصال أو التواصل وضعف أو تدني في مستوياته من شأنه أن يؤدي إلى عزلة وبالتالي يمكن القول بأن العزلة هي نتيجة لغياب أو ضعف الاتصال.

أما المهنة فتعرف من الناحية اللغوية على أنها " العمل، من الفعل مَهَنَ، مهن الرجل مَهْنًا وَمِهْنَةً وَمِهْنَةً أي عمل في صنعيته، وامتهن أتخذ مهنة، ويقال ما مهنتك؟ عمك. وهو في مهنة أهله في خدمتهم" (مجمع اللغة العربية، 2004، ص 890).

أما اصطلاحاً فيعرفها *جيل فيريول* " مصطلح المهنة يشوبه الغموض ففي بداية القرن العشرين كان يقتصر على الوظائف ذات الطابع الفكري التي تكتسب قيمة اجتماعية...والذي يتتافى فيها الأجر الذي يكسب مع فكرة الربح" (فيريول، 2011، ص147).

ويمكن تعريف المهنة أيضا على أنها " أي نوع من العمل الذي يحتاج إلى تدريب خاص ومهارة معينة" (Cambridge dictionary, 2021).

أما العزلة المهنية فقد قدمت لها الكثير من التعاريف من أهمها ما يلي:

تعريف HICKMAN " العزلة المهنية هي الغياب الجسدي والعقلي والعاطفي للموظف عن المنظمة" (Hickman, 2019, p 9).

ركز هذا التعريف على البعد الجغرافي، واعتبر أن العزلة المهنية تكون نتيجة للغياب المادي للعامل عن مكان العمل التقليدي وهذا يؤدي ضعف الإحساس بالانتماء من خلال قولة (.. والعاطفي..)

كما تعرف على أنها " الوضع الذي يكون فيه العاملون عن بعد أقل قدرة على التفاعل غير الرسمي مع زملاء العمل والتواصل الاجتماعي" (Van der Meulen, 2010, p 23).

في هذا التعريف تم ربط تجربة العزلة المهنية بالعاملين عن بعد من جهة وضعف العلاقات غير الرسمية نتيجة عدم التواجد مع الزملاء في نفس المكان، لكن هذا التعريف ناقص على اعتبار أنه لم يشمل العلاقات الرسمية التي هي الأخرى تضعف نتيجة التواجد بعيدا عن مكان العمل والتي هي أصل تكون العلاقات غير الرسمية.

وتعرف أيضا بأنها " فقدان العلاقات المهنية والعلاقات غير الرسمية أثناء العمل عن بعد وفقدان فرص الدعم من الزملاء" (Kord, Noushiravani, Bahadori, & Jahantigh, 2017, p 2)

يعرفها كل من COOPER and KURLAND على أنها " التجربة التي يخوضها العاملون عن بعد من خلال الانفصال المكاني عن المنظمة وفقدان التواصل الاجتماعي الهادف في بيئة افتراضية". (Webster Trotman, 2010, p 34).

"ويحددان العزلة المهنية في شقين، شق اجتماعي يتمثل في فقدان التفاعلات غير الرسمية التي يحصل عليها الفرد من خلال التواجد في مكان العمل، وشق تنظيمي يرجع إلى الخوف من فقدان فرص الترقية والمكافآت التنظيمية نظرا لكون الفرد بعيد عن انظار المشرفين والمديرين" (Cooper & Kurland, 2002, p 512).

اتفق التعريفين الأخيرين على كون العزلة المهنية ترتبط بالانفصال المكاني للعامل وما يترتب عنه من انفصال عاطفي وركزت أكثر على فقدان أو ضعف الاتصالات غير الرسمية حيث اعتبرت ضعف العلاقات الإنسانية والاجتماعية هو أحد أهم مكونات العزلة المهنية وجوهرها ولم تهمل دور غياب العلاقات الرسمية في اختبار الفرد للعزلة المهنية ويعتبر تعريف **كورلاند وكوبر** الأشمل على اعتبار أنه تطرق إلى البعد الجغرافي والانفصال عن مكان العمل وضعف الاتصال وما يترتب عنه من تآكل للعلاقات المهنية الرسمية والعلاقات الاجتماعية والإنسانية .

أما **FIELDER (2009)** فيرى أن "العزلة المهنية لا تقاس بالتباعد والانفصال عن مكان العمل بل ترجع إلى مدى غزارة وغنى الاتصالات بين زملاء العمل التي من شأنها أن تعزز التواصل وتخفف العزلة المهنية" (Laurence, 2016, p 74)، وهو بذلك يتفق مع **MILLER (1975)** الذي يرى هو الآخر أن العزلة المهنية "لا ترتبط بالتواجد بعيدا عن مكان العمل، لأن هناك أفراد يشعرون بالعزلة المهنية بالرغم من تواجدهم في مكان العمل جنبا إلى جنب مع زملائهم، وهناك من يحافظون على مشاعر الترابط بالرغم من أنهم غائبون عن مكان العمل بانتظام" (Golden, Viega, & Dino, 2008, p 1413).

أما تعريف كل من **FIELDER** و **MILLER** فهو من وجهة نظري أقرب إلى الاغتراب الوظيفي منه إلى العزلة المهنية، لأن العزلة المهنية تكون بسبب التواجد بعيدا عن مكان العمل عكس الاغتراب الوظيفي الذي تقع مسبباته داخل مكان العمل، حيث يعرف الاغتراب الوظيفي على أنه "شعور الموظف بالغربة في موقع عمله، اذ يفقد الانتماء الوظيفي التنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية". (صبر، 2013، ص251)

ويمكن تعريف العزلة المهنية إجرائيا على أنها عدم قدرة الأستاذ على التواجد في مكان العمل والتحول إلى العمل من المنزل وضعف التواصل مع الإدارة، الزملاء والطلبة مباشرة، وعدم القدرة على الاتصال إلكترونيا بطريقة منتظمة وفقدان فرصة تعزيز العلاقات الاجتماعية والإنسانية خلال فترة تفشي وباء كورونا.

3. الرضا الوظيفي:

ويعرف الرضا من الناحية اللغوية على أنه لغة " ضد السخط، وقد رضى رضىً وروضاً وروضاً ورضواناً، ونظراً بشكران ورُجْحَان، ومُرْضَاة، فهو راضٍ من قوم رُضَاةٍ، ورضي من قوم أرضياء: إعطاء ما يرضى به، ارتضاه رآه له أهلاً، رضى عنه أحبه وأقبل عليه" (ابن منظور، 1986، ص1664).

أما اصطلاحاً فيعرفه أحمد زكي بدوي على أنه " الشعور بالسرور والطمأنينة الذي تصاحب تحقيق الهدف بالرضا الناتج عن إتمام العمل ويدل مصطلح الرضا عن قدرة النظام الاجتماعي في مجتمع ما على جعل أغلبية أعضائه يقبلون مفاهيمه المتصلة بالقيم ويوافقون عليها" (بدوي، د.س، ص 480). من خلال تعريف أحمد زكي بدوي يتجلى لنا بوضوح أن الرضا له بعد نفسي مرتبط في تحقيقه بمعطيات خارجة عن الفرد (تحقيق الهدف...إتمام العمل).

أما الوظيفة من الناحية اللغوية فتعرف على النحو التالي "وظف الشيء على نفسه ووظفه توظيفاً، إلزامها إياه" (قوراية، 2012، ص 31).

أما اصطلاحاً فتعرف على أنها " هي أصغر وحدة في التصنيف المهني، وهي تعني مجموعة من المهام التي يؤديها الفرد" (مارشال، 2007، ص 366).

أما التعريف الوظيفي فيرتبط في اللغة واصطلاحاً بالإلزام وعليه فإن متطلبات الوظيفة مرتبطة ببعدين؛ بعد خاص بالتنظيم من خلال مسؤوليات الفرد وبعد آخر مرتبط بالفرد من خلال تلقيه لحقوقه.

أما عن تعريف الرضا الوظيفي فقد قدم الكثير من الباحثين العديد من التعاريف كل حسب تخصصه ومن بينها ما يلي:

يعرفه عصام عبد اللطيف بأنه "مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدده الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك المنظمة والبيئة التي يعمل فيها" (عبد اللطيف، 2015، ص 10).

ركز عصام عبد اللطيف على البعد الاجتماعي من خلال ربط الرضا الوظيفي للفرد بالجماعة (جماعة العمل.... لإشرافهم..) ومدى قدرة الفرد على خلق توليفة مرضية تبعث له بالراحة والطمأنينة وبالتالي يكون الرضا الوظيفي ناتج عن التفاعل الاجتماعي داخل بيئة العمل.

وعرفه كل من مازلو وبورتر: "الرضا الوظيفي رهن بإشباع الحاجات السيكولوجية" أنور سلطان، 2004، ص (192).

أما مازلو وبورتر فقد ركزا على الأبعاد النفسية (الحاجات السيكولوجية) وهذا أقرب إلى ما ذهبت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية فالفرد يشعر بالرضا الوظيفي عندما يعنى بالجانب الإنساني وكلما تلقى مزيدا من المدح والثناء والشكر كلما زاد رضاه الوظيفي.

في حين يرى فروم بأن الرضا الوظيفي هو "حجم الظروف المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لشاغل الوظيفة من نتائج ذات قيم إيجابية أي أن عبارة الرضا ترادف تكافؤ" (الصيرفي، 2007، ص 80).

في حين اعتمد فروم في تعريفه على بيئة المؤسسة ومدى موائمتها مع متطلبات الوظيفة التي يؤديها الفرد.

أما إجرائيا فيمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه الحالة النفسية الإيجابية التي تكون انعكاس لمتغيرات خارجة عن إرادة الفرد مرتبطة بالتفاعل الاجتماعي داخل التنظيم بالإضافة إلى العوامل المادية الأجر وملحقاته، وبيئة العمل الفيزيقية.

4. الأستاذ الجامعي:

يعرفه محمد صالح الربيعي بأنه "المفكر وصانع القرار وصاحب الرأس الحر الذي يشقى بعقله لينير طريق الآخرين، فهو قارئ المستقبل والمعبر عن هموم المجتمع وتطلعات الأجيال، المثقف العضوي الملتزم بالموضوعية، هو الفيلسوف والمؤرخ الأكاديمي اللغوي والاقتصادي ورجل القانون والعالم داخل أروقة الجامعة وفي خارجها ضمن صفوف المجتمع فهذه المواصفات الأكاديمية جعلته يسعى في البحث عن حقيقة وبجهد في سبيل إثبات الذات مؤمنا برسالة التربية والتعليم" (زديرة، 2018، ص 73).

أما إجرائيا فيمكن تعريف الأستاذ الجامعي على أنه عضو فعال في الأسرة الجامعية يقع على عاتقه بالدرجة الأولى نقل المعرفة للطالب والقيام بعملية المتابعة والإشراف عليه، بالإضافة إلى إمكانية مزاولته لمهام إدارية داخل الجامعة.

5. جائحة كورونا:

الجائحة من الناحية اللغوية هي "جمع جائحات وجوائح، جدبة، غرباء، قاحلة، سنة جائحة، ... مصيبة تحل بالرجل في ماله فتجتاحه كله، ما أذهب الثمر أو بعضه"، "أما في قاموس فيروس

كوفيد 19 الجديد فهي وباء ينتشر بشكل واسع ويجتاح عدة دول أو قارات ويصيب عدد كبير من الناس" (معزوز ، حجلة، ملاوي، و لسود ، 2020، ص ص 79،80).

أما كورونا فهو مصطلح طبي يشير إلى عائلة من الفيروسات منها ما تضر الانسان ومنها ما لا تلحق به أي ضرر، و الفيروس المسؤول عن جائحة كورونا هو (سارس - كوف - 2) المرتبط بالمتلازمة التنفسية الشديدة (معزوز وآخرون، 2020، ص 80).

سابعاً: الدراسات السابقة:

في سياق البحث العلمي لا بد للباحث من الرجوع الى الدراسات السابقة التي تعتبر أرضية غنية بالمعلومات تفيد الباحث في التأصل لموضوع دراسته وتوسع ثقافته حول موضوع بحثه من ناحية، وتجنب الوقوع في الأخطاء من ناحية أخرى. وتبرز أهميتها في كونها تساعد الباحث في تطوير الأسئلة وبناء فرضيات جديدة لم يتم اختبارها من قبل وتغادي الموضوعات المستهلكة.

وفيما يلي نستعرض بعض الدراسات السابقة التي تمت الاستفادة منها وارتأت الباحثة أن تقسمها حسب متغيرات الدراسة:

1. الدراسات المرتبطة بالعزلة المهنية:

1.1 دراسة (COOPER and KURLAND,2002)

بعنوان: Telecommunicating Professional Isolation, and Employee Development in Public and Private Organizations.

نشرت بمجلة السلوك التنظيمي سنة 2002، هدفت هذه الدراسة الى مقارنة تصورات العاملين عن بعد للعزلة المهنية بين المؤسسات الخاصة والعمومية، حيث أجريت هذه الدراسة في أربع مؤسسات، مؤسستين خاصتين (CopumDat Designed, IntelliDat)، ومؤسستين عموميتين (WescityGov, CalcityGov) بالولايات المتحدة الأمريكية واستخدم الباحثين منهج النظرية المجذرة (Grounded Theory Approach)، وتم جمع البيانات عن طريق المقابلة مع ثلاث وتسعين عاملاً وعاملاً عن بعد وتم ترميز البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج أطلس وهو حزمة لتحليل البيانات النوعية وامتدت الدراسة من 1997 إلى 1999.

هدفت الدراسة إلى محاولة الوصول إلى فهم تأثير العمل عن بعد على العزلة المهنية والمقارنة بين القطاع الخاص والعمومي، وإلى فهم أعمق للعزلة المهنية من خلال أنشطة التطوير المهني الرسمية وغير الرسمية، ففي شقها التنظيمي تم ربطها بفقدان فرص الترقية والمكافآت نظراً لتواجد الأفراد بعيداً عن مكان العمل، والعزلة المهنية في شقها الاجتماعي نظراً لفقدان العاملين للاتصالات غير الرسمية.

تساؤلات الدراسة:

- هل تؤثر العزلة المهنية على إقبال الفرد على العمل عن بعد؟
- لماذا يربط الموظفون العمل عن بعد بالعزلة المهنية؟ ماهي العوامل الكامنة؟
- هل يوجد اختلاف في تجربة العمل عن بعد بين القطاع الخاص والعمومي؟

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ترتبط العزلة المهنية للعاملين عن بعد في القطاعين العمومي والخاص بشكل إيجابي بالعمل عن بعد وذلك كون العزلة المهنية مرتبطة ارتباطا وثيقا بأنشطة تطوير الموظفين وهي؛ الاتصالات غير الرسمية، التعلم غير الرسمي، التوجيه.
- أبدى العاملون في القطاع الخاص قلقا أكبر لفقدان فرص التطوير المهني من العاملين عن بعد في القطاع العمومي حيث اسفرت نتائج المقابلات في القطاع العمومي إلى أن الاتصالات غير الرسمية تلعب دور أقل حيوية في تقدم الموظفين والفعالية التنظيمية.
- العزلة المهنية تؤدي إلى فقدان فرص التعلم غير الرسمي، حيث تخوف العاملون عن بعد من كونهم بعيدون عن المكتب فهذا يعرضهم إلى المخاطرة بفقدان المعلومات التي يوفرها الزملاء التي تساعدهم في أداء مهامهم المهنية وقد ارتبط هذا التخوف بالعاملين في القطاع الخاص في حين لم تعر المؤسسات العمومية أهمية كبيرة للتعلم غير الرسمي.
- كما أكدت فئة المشرفين من عينة الدراسة على أن العزلة المهنية تعوق بصورة كبيرة عملية التوجيه التي تلعب دور كبير في التطور المهني إذ أن التواجد بعيدا عن مكان العمل يصعب من عملية التدريب والتوجيه.
- العزلة المهنية تعوق التطور المهني للعاملين عن بعد.
- إدماج العاملين عن بعد في أنشطة التطوير المهني يؤدي إلى تخفيف أثر العزلة المهنية على العمل عن بعد.

2.1 دراسة (GOLDEN, VEIGA, DINO, 2008)

بعنوان: The Impact of Professional Isolation on Teleworker Job Performance and Turnover Intentions.

نشرت بمجلة علم النفس التطبيقي سنة 2008، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي يمكن أن تخلفه العزلة المهنية على الأداء الوظيفي ودوران العمل للعاملين عن بعد عن طريق اعتماد المسح بالعينة (عينة مطابقة) التي تكونت من 261 عامل بشركة عالية التقنية.

وقد انطلقت الدراسة من خلال بناء الفرضيات التالي:

- ترتبط العزلة المهنية سلبا بالأداء الوظيفي.
- ترتبط العزلة المهنية إيجابيا بدوران العمل.
- كلما زاد الوقت الذي يقضيه الأفراد في العمل عن بعد:
- ✓ كلما زاد الأثر السلبي للعزلة المهنية على الأداء.
- ✓ كلما زاد الأثر الإيجابي لدوران العمل.
- كلما زاد التفاعل بين الأفراد وجها لوجه:
- ✓ كلما كان الأثر السلبي للعزلة المهنية على الأداء أضعف.
- ✓ كلما كان الأثر إيجابي على دوران العمل أقل.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- الأثر السلبي للعزلة المهنية على الأداء يكون أكبر بالنسبة للذين يقضون وقتا طويلا في العمل عن بعد وينخرطون في تفاعلات مباشرة محدودة.
- توجد علاقة إيجابية بين الوقت الذي يقضيه الفرد في العمل عن بعد ورغبته في التفاعلات المباشرة.
- العاملون الذين عانوا عزلة مهنية لديهم رغبة أقل في مغادرة المنظمة.
- تحسين طرق ووسائل الوصول إلى تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى تخفيض أثر العزلة المهنية على نتائج العمل.

3.1 دراسة (Adam HICKMAN,2019)

بعنوان Workplace Isolation Occuring in Remote Workers، أطروحة دكتوراه، تخصص فلسفة التسيير، جامعة ولدن، Walden، 2019. وقد انطلق الباحث في هذه الدراسة من إشكالية أن المديرين اللذين يقودون فرق عمل عن بعد لا يملكون الوعي الإداري اللازم لبناء إستراتيجيات واتخاذ إجراءات تحد من العزلة المهنية للعاملين عن بعد، وقد طرح الباحث السؤال الرئيسي التالي:

ما هي اعتقادات العاملين عن بعد حول تأثير العزلة المهنية على أدائهم في مؤسسة خدمة العملاء بالولايات المتحدة؟

هدفت هذه الدراسة الكيفية إلى استكشاف معتقدات المشاركين من العاملين عن بعد حول كيفية تأثير العزلة المهنية على أدائهم وقد اعتمد في ذلك على المقابلة عن طريق الهاتف وعن طريق تطبيق zoom، كأداة أساسية في جمع البيانات تضمنت تسع أسئلة مفتوحة، مع عينة مكونة من واحد وعشرون مبحوث من أربعة أقسام مختلفة يعملون عن بعد في مؤسسة لخدمة العملاء بالولايات المتحدة الأمريكية.

وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- كلما تطلب إنجاز العمل مدة أطول كلما زاد احتمال الإحساس بالعزلة المهنية، حيث أكد 100 % من المشاركين أنه كلما كانت المهام معقدة تتطلب تركيز ووقت أطول كلما أدى هذا إلى خلق الإحساس بالعزلة المهنية.

- توفير التكنولوجيا اللازمة للاتصال يقلل من احتمال الإحساس بالعزلة المهنية، حيث أجاب 95% من المبحوثين على أن التواجد بعيدا عن مكان العمل لا يؤثر على علاقاتهم بالزملاء لا سيما أنهم يتواصلون عن طريق تطبيق microsoft team.

- العمل بعيدا عن مكان العمل لا يؤثر على الأداء وهذا ما أكدته نسبة 71% في الإجابة على سؤال تأثير عدم التواجد في مكان العمل على الأداء.

2. الدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي:

1.2 دراسة: (طلعت، 1993).

بعنوان: العلاقات الإنسانية والرضا عن العمل، دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمصنع النسيج بمدينة، بني سويف، مصر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل الاجتماعية وغير الاجتماعية التي تحقق الارتياح والرضا عن العمل، وأهم العوامل التي تؤدي إلى الاستياء، وعدم الرضا عن العمل، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية اعتمد فيها على المسح بالعينة (عينة طبقية عشوائية) تكونت من 191 عاملاً صناعياً أغلبهم ذكور بالورش الإنتاجية وزعت عليهم الاستمارة كأداة رئيسية كما اعتمد الباحث على مقابلات حرة وملاحظة مباشرة كما استخدم أسلوب تحليل الوثائق والسجلات.

تساؤلات الدراسة:

- هل يشعر العمال الصناعيون بالارتياح والرضا عن العمل؟
- ما أهمية العوامل الاجتماعية المؤدية للرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل المادية؟
- ما مدى استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع؟
- وللإجابة على هذه الأسئلة قام الباحث ببناء فرضيتين أساسيتين:
- تزداد الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية للرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل المادية.
- استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع يؤدي إلى شعور العمال بالارتياح والرضا عن العمل، وقد تم الكشف عن هذه الفرضية من خلال المؤشرات التالية:
- شعور العامل بالأمن والاستقرار.
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين.
- الانتماء إلى جماعات العمل غير الرسمية.
- مشاركة العمال في اتخاذ القرارات.
- التركيز على حل مشكلات العمال بدل حل مشكلات الإنتاج.

وقد توصلت الدراسة إلى أن العوامل الاجتماعية المؤدية للرضا عن العمل مثل الصداقة والانتماء إلى جماعات العمل غير الرسمية، والشعور بالأمن والاستقرار تفوق في أهميتها - بالنسبة للعامل - بعض العوامل المادية مثل ارتفاع الأجور والحوافز المادية وظروف العمل الفيزيائية.

وعليه توجد علاقة وثيقة بين تطبيق أسلوب العلاقات الإنسانية ورضا العامل عن عمله.

2.2 دراسة (بونوه، 2016).

بعنوان: العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي.

نشرت بمجلة آفاق للعلوم سنة 2016، هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، وذلك من خلال العلاقة بين العمال والمرؤوسين من جهة والعمال مع بعضهم البعض من جهة أخرى، وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي.

اعتمد الباحث المسح الشامل حيث تم توزيع استبيان على جميع عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة - البالغ عددهم 373 استرد الباحث 212 فقط، وتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة العمال مع المسؤولين والرضا الوظيفي وتأثير مهم فيما يخص الاحترام المتبادل، ومستوى رأي المرؤوسين في رغبة رؤسائهم في بث روح الفريق، بالإضافة إلى التعاون مع الرؤساء.
 - مساهمة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في نشر قيمة التعاون.
 - مساهمة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في نشر قيمة الاحترام.
 - من المهم جدا إدراك القادة في صندوق الضمان الاجتماعي لأهمية شعور الفرد بالاحترام والتقدير مما يبين أهمية الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوسين.
 - روح الفريق لدى العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، ترتبط باستماع الرؤساء لهم والاهتمام بمشاكلهم الخاصة والمرتبطة بالعمل وهنا توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي في أدنى مستوياته.
- 3.2 دراسة (قرزيز ويحياوي، 2017).

بعنوان: دور التغيير التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة الصناعية.

نشرت بمجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية سنة 2017، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور كل من التغيير المادي، النفسي والاجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة Toufik Trailer بولاية باتنة. اعتمد الباحث علي المسح الشامل، وفي جمع البيانات على الملاحظة، المقابلة الحرة، والاستمارة كأداة رئيسية.

اقترح الباحث الفرضيات التالية:

- الفرضية العامة: يزيد التغيير التنظيمي من الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة.
- الفرضيات الفرعية:
- التغيير المادي يزيد من الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة، وتم الكشف عن هذه الفرضية من خلال المؤشرات التالية؛ الأجر، فرص الترقية، التكنولوجيا.
- التغيير النفسي والاجتماعي يزيد من الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة، وتم الكشف عن هذه الفرضية من خلال المؤشرات التالية؛ نمط الإشراف، نمط الاتصال.
- وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:
- يزيد التغيير المادي من الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة من خلال الأجر والتكنولوجيا في حين لم تتحقق الفرضية فيما يخص التغيير في الترقية.
- التغيير النفسي والاجتماعي يزيد من الرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة من خلال مؤشري نمط الإشراف والاتصال، حيث لم تتحقق الفرضية في جزء منها وهو نمط الإشراف، فقد أبدى العمال عدم رضاهم عن نمط الإشراف، في أبدى أغلبية العمال رضاهم عن العملية الاتصالية من خلال وجود تفاعل دائم بين العمال، تشجيع الإدارة العليا للاتصال المساعد الذي يتضمن الاستفسارات والشكاوى.
- طبيعة العمل تتطلب إدخال وسائل اتصالية بهدف ربط الأقسام مع الإدارة وتسريع نقل المعلومات وتقادي الإشاعات.

4.2 دراسة (مهني ومغراوي، 2018)

بعنوان: دراسة تأثير سياسات التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة على الرضا الوظيفي. نشرت بالمجلة الجزائرية للموارد البشرية سنة 2018، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر سياسات التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة على الرضا الوظيفي لموظفي القطاع المصرفي بمعسكر، وذلك من خلال الاعتماد على استبيان وزع على ستين موظف ممن أبدوا رغبتهم في المشاركة في الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، لتحليل اختباري الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد.

وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده، هل للسياسات المختلفة للتوفيق بين الحياة المهنية والخاصة (سياسة المرونة، سياسة الرعاية الاجتماعية، تصميم الوظيفة، سياسة الإجازة) تأثير واضح على الرضا الوظيفي لموظفي القطاع المصرفي بولاية معسكر؟

ويتمثل القطاع المصرفي في كل من؛ بنك التنمية المحلية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك خليج الجزائر، البنك الخارجي، البنك المركزي، وتم اختيار عينة مكونة من ثلاثة وستون فرد أساس رغبتهم في المشاركة في الدراسة وتم استخدام الاستمارة كأداة أساسية تم استرجاع ستين استمارة فقط. وقد حاولت الدراسة إثبات أو نفي الفرضية التالية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$) لسياسات التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة على الرضا الوظيفي لموظفي القطاع المصرفي بمعسكر. وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير إيجابي لكل من سياسة المرونة، سياسة الرعاية الاجتماعية، تصميم الوظيفة، سياسة الإجازة) على الرضا الوظيفي.

وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن سياسة المرونة والمتمثلة أساس في مرونة المكان (العمل عن بعد، العمل من المنزل) ومرونة الوقت ليس لها نتائج إيجابية على الدوام، وأرجع الباحث ذلك إلى تعرض العلاقات مع الزملاء إلى الخطر بسبب محدودية الاتصال الداخلي وانعدام الموارد في بيئات غير بيئة العمل وهو ما ينعكس سلبا على الرضا الوظيفي.

5.2 دراسة (طلحة و قادة، 2019).

بعنوان: أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت سعيدة. نشر بمجلة البشائر الاقتصادية سنة 2019، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت سعيدة.

في محاولة اختبار الفرضيات اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخراج عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة مكونة من 150 عاملا من مختلف الرتب وزعت عليهم الاستمارة كأداة وحيدة لجمه البيانات.

فرضيات الدراسة:

- مؤسسة الإسمنت بسعيدة تطبق سياسة التحفيز.
- العمال في مؤسسة الإسمنت سعيدة راضون عن وظائفهم.

- يوجد تأثير دال إحصائياً للتحفيز المادي على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت.
- يوجد تأثير دال إحصائياً للتحفيز المعنوي على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت سعيدة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- المؤسسة تأخذ بنظام الحوافز من منظور عمالها.
- هناك ارتباط طردي متوسط ودال إحصائياً بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي.
- هناك ارتباط طردي قوي ودال إحصائياً بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي.
- يوجد تأثير دال إحصائياً للتحفيز المادي على الرضا الوظيفي وقد فسرت ما قيمته (7,19%) من التغييرات الحاصلة على متغيرات الرضا الوظيفي لدى مؤسسة الإسمنت.
- يوجد تأثير دال إحصائياً على للتحفيز المعنوية على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت وقد فسرت ما قيمته (43,4%) من التغييرات الحاصلة على متغيرات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت.

3. التعقيب على الدراسات السابقة:

1.3 التعقيب على الدراسات المتعلقة بالعزلة المهنية:

- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في دراسة المتغير المستقل المتمثل في العزلة المهنية، واختلفت معها في كون كل من دراسة HICKMAN و GOLDEN et al ربطت العزلة المهنية بالأداء أما دراسة COOPER and KURLAND فقد تم ربطها بأنشطة التطوير المهني.
- تعتبر دراسات كل من HICKMAN و COOPER and KURLAND دراسات كيفية تقوم على الفهم والتفسير وهي تختلف عن هذه الدراسة الكمية التي تعتمد على أساس التحليلي الإحصائي، وتتفق مع دراسة Golden et al التي اعتمدت على الأساليب الإحصائية.
- اختلفت هذه الدراسة في المنهج مع الدراسات السابقة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في حين اعتمدت COOPER and KURLAND على النظرية المجردة (grounded theory approach) أما دراسة HICKMAN فاعتمدت على منهج دراسة حالة.

- اعتمدت الدراسات السابقة على المقابلة كأداة رئيسة لجمع البيانات وهي الأداة المناسبة للبحوث النوعية، في حين اعتمدت هذه لدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية.
- تتميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة في المكان والزمان، حيث جاءت الدراسات السابقة في سياق مختلف تماما، إذ تم دراسة العزلة المهنية كونها أحد نواتج العمل عن بعد المعتمد والمؤطر قانونا، في حين تم دراسة العزلة المهنية في هذا البحث في إطار ظروف استثنائية عرفها العالم بأكمله وهي تفشي فايروس كوفيد 19 وهذا ما يضع هذه الدراسة التي بين أيدينا في سياق مختلف تماما عن الدراسات السابقة، لاسيما وأن هذا الموضوع جديد في البيئة الجزائرية بامتياز وفتي وهذا ما يبرر عدم تمكن الباحثة من الوصول إلى دراسات سابقة جزائرية.
- اختلاف ميدان البحث توجه الباحثون في الدراسات السابقة إلى شركات ومؤسسات تملك برامج عمل عن بعد، بينما توجهت الباحثة إلى اختيار الجامعة مكان لإجراء البحث الميداني لاسيما في ظل اعتماد التعليم عن بعد بسبب جائحة كورونا وما نتج عنه من عزلة مهنية للأساتذة وتقلص العلاقات المهنية جعلت الباحثة تقف في شك وحيرة من علاقتها بالرضا الوظيفي.

2.3 التعقيب على الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في دراسة المتغير التابع الرضا الوظيفي وتميزت هذه الأخيرة في ربطه بالعزلة المهنية.
- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي في كونها دراسات كمية.
- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي والتحليل الإحصائي.
- اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات.
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كونها تقع في نفس الحيز الجغرافي - الجزائر-

لكنها تختلف في زمن إجرائها باستثناء دراسة طلعت إبراهيم لطفي بمصر.

3.3 العلاقة بين الدراسات السابقة المتعلقة بالعزلة المهنية والرضا الوظيفي:

- تتفق دراسة GOLDEN et al مع دراسات الرضا الوظيفي في ربطها للعزلة المهنية بدوران العمل إذ يعتبر انخفاض معدلات دوران العمل من مسببات الرضا الوظيفي.
- كما تتفق دراسة COOPER and KURLAND مع دراسات الرضا الوظيفي من خلال ربطها لأنشطة التطوير المهني بالاتصال غير الرسمي، التعلم غير الرسمي والتوجيه، إذ ربطت دراسات

الرضا الوظيفي مند بداياتها من تجارب هاوثورن الرضا الوظيفي بنمط الاتصال ونمط الإشراف، حيث اثبتت دور المشاركة في اتخاذ القرارات ودعم العلاقات الشخصية بين المشرف والمرؤوسين في تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد.

وفي هذه النقطة تتكشف العلاقة بين دراسة COOPER and KURLAND ودراسة بونوه علي التي توصلت إلى أهمية العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في تحقيق الرضا الوظيفي، ودراسة محمود قرزيز ومريم يحيوي أين قام الباحثان في الكشف عن الفرضية الثانية من خلال نمط الاتصال ونمط الإشراف، أين توصلت الدراسة إلى أن العمال غير راضون وظيفيا من ناحية نمط الإشراف.

4. نقد الدراسات السابقة:

- اعتمدت دراسة (HICKMAN) على عينة صغيرة (21 فرد) مما يمس في مصداقية تعميم النتائج.
- تميزت دراسة مهني ليلي ومغراوي محي الدين عبد القادر بكونها ربطت الرضا الوظيفي بالتوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة وهي دراسة سابقة لوقتها لاسيما عندما نربط الرضا الوظيفي بالعزلة المهنية، حيث قامت الباحثة في الدراسة الحالية في الفرضية الثانية بمحاولة التأكد من علاقة الرضا الوظيفي بمرونة العمل الذي يتضمن مرونة المكان وتحول المنزل إلى مكتب العمل ويصبح التوفيق بين الحياة الخاصة والمهنية تحدي بالنسبة للفرد تحاول هذه الدراسة تقصي مدى مساهمته في تحقيقي الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي.
- وفي الطرف الآخر دارت الدراسات السابقة في نفس السياق وهو ربط الرضا الوظيفي بالمتغيرات المادية المعنوية (الاجتماعية والنفسية) وهي دراسات مستهلكة لا تقدم الجديد، لاسيما دراسة بونوه علي الموسومة بالعلاقات الإنسانية وآثارها على الرضا الوظيفي، فقد أثبتت العديد من الدراسات (من دراسات مايو 1927 إلى اليوم) وجود علاقة إيجابية بين أسلوب العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي. وتأتي هذه الدراسة في سنة 2016 والدليل دراسة طلعت إبراهيم لطفي التي أجريت قبلها سنة 1993 بغض النظر عن الأعداد الهائلة للدراسات التي تناولت العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي التي تعج بها المكتبات والتي - ربما - لم يتم الاطلاع عليه فما الفائدة المرجوة من دراسات لا تقدم الجديد؟

من خلال التسلسل الزمني للدراسات السابقة للرضا الوظيفي نجد أنها تسير في نفس الاتجاه ولم يتم دراسته من جوانب مختلفة وعليه تعتبر هذه الدراسة نقلة فيما يتعلق بدراسة الرضا الوظيفي لاسيما وأن الدراسة جاءت في ظروف استثنائية يعيشها العالم بسبب كوفيد 19.

5. الهدف من عرض وتوظيف الدراسات السابقة (تعقيب كلي):

1.5 أوجه الاستفادة:

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا من الدراسات التي سبقتها واختصرت الطريق على الباحثة التي سعت إلى توظيف الجهود السابقة في الوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة، ومن جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة ما يلي:

- استفادت الباحثة من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بـ تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس خلال جائحة كورونا.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي في الوصول إلى المنهج الملائم وبناء أسئلة الاستمارة.
- وظفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة في دعم مشكلة الدراسة وأهميتها خصوصا دراسة HICKMAN من خلال توصيته بضرورة تعزيز الاتصالات بين المديرين والعاملين عن بعد من أجل التخفيف من آثار العزلة المهنية.
- استفادت الدراسة الحالية من جل الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري واستخدامها كمراجع من جهة، وتوجيه الباحثة للحصول على المراجع والمصادر ذات الصلة بالموضوع الدراسة مما اختصر الوقت والجهد عليها.

2.5 أوجه الاختلاف:

- مجالات الدراسة (المكاني والزمني).
- تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث التخصص.
- تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث الهدف.

3.5 أوجه الاتفاق:

- اتفقت الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في الموضوع سواء المتغير التابع أو المتغير المستقل.
- كما اتفقت مع بعض الدراسات من حيث المنهج وأدوات جمع البيانات.

خلاصة الفصل

يعدّ الإطار العام للدراسة مفتاح الباحث للانطلاق وله أهمية بالغة في توضيح مسار البحث من خلال تسليط الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة، وسيتم الالتزام بما تم عرضه من

فرضيات وأهداف الدراسة في انجاز هذا البحث بالإضافة إلى أن تحديد المفاهيم ساهم في إزالة الغموض وتحديد الإشكالية وجعلها قابلة للتحقق الإمبريقي.

- 1) أبن منظور. (1986). *لسان العرب*. القاهرة، مصر: دار المعارف.
- 2) بدوي أحمد زكي. (د.س). *معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية*. لبنان: مكتبة لبنان للنشر و التوزيع.
- 3) قوراية أحمد. (2012). *فن القيادة(المرتكزة على المنظور النفسي،الاجتماعي و الثقافي)* (الإصدار 2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 4) مارشال جورج. (2007). *موسوعة علم الاجتماع*. (محمد الجوهري، محي الدين محمد، السمري عدلي، زايد أحمد، عبد الراشد محمود، و الجوهري هناء، المترجمون) المجلس الأعلى للثقافة، المشروع القومي للترجمة.
- 5) فيريول جيل. (2011). *معجم مصطلحات علم الاجتماع* (الإصدار 1). (أنسام محمد الأسعد، المترجمون) بيروت، لبنان: دار و مكتبة الهلال.
- 6) زديرة خمار. (2018). *أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى الطالب(أطروحة دكتوراه)*. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، أم بواقي.
- 7) دويدري رجا و وحيد. (2002). *البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية*. بيروت: دار الفكر المعاصر.
- 8) بهولي رقية ، و بوضرسة زهير. (2019). *الثقافة التنظيمية و تأثيرها على علاقات العمل*. مجلة *آفاق للعلوم*، 5(7)، صفحة 49 – 58.
- 9) صير رنا ناصر. (2013). *أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي*. مجلة *كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، صفحة 243 – 264. تاريخ الاسترداد 9 فيفري، 2021، من www.iasj.net
- 10) عصام عبد اللطيف. (2015). *الرضا و مهارات إدارة ضغوط العمل* (الإصدار 1). نيولينك للنشر و التدريب.
- 11) مجمع اللغة العربية. (1996). *المعجم الوجيز* (الإصدار 3). القاهرة.
- 12) مجمع اللغة العربية. (2004). *معجم الوسيط* (الإصدار 4). جمهورية مصر العربية: مكتبة الشروق الدولية.
- 13) الصيرفي محمد. (2007). *السلوك الإداري و العلاقات الانسانية*. الإسكندرية، مصر: دار الوفاء.
- 14) سلطان محمد سعيد أنور. (2004). *السلوك التنظيمي*. الإسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.
- 15) غيث محمد عاطف. (1995). *قاموس علم الاجتماع*. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 16) بن اوصيف مريم. (2015). *علاقات العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية(رسالة ماجستير)*. كلية العلوم الانسانية الاجتماعية، سطيف: جامعة محمد لمين دباغين.
- 17) مصلح الصالح. (1999). *الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي/عربي* (الإصدار 1). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار عالم الكتب للطباعة و النشر و التوزيع.
- 18) أنجرس موريس. (2004). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية* (الإصدار 4). (بوزيد صحراوي و آخرون، المترجمون) الجزائر: دار القصة.
- 19) غريب مينة. (2007). *علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (أطروحة دكتوراه)*. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري .
- 20) معزوز هشام ، حجلة مريم ، ملاوي خديجة ، و لسود فاتح. (2020). *واقع التعليم الجامعي عن بعد عبر الانترنت في ظل جائحة كورونا*. مجلة *مدارات سياسية*، 4(4)، صفحة 76 – 95.

- 22) Cooper, C., & Kurland, N. (2002 a). Telecommunicating, Professional Isolation, and Employee Development in Public and Private Organization. *Journal of Organizational Behaviour*, pp. 511-532. doi:10.1002/job.145
- 23) GOLDEN, T., VIEGA, J., & DINO, R. (2008). Impact of Professional Isolation on Teleworker Job Performance and Turnover Intentions. *Journal of Applied Psychology*, 6(93), pp. 1412-1421. doi:10.1037/a0012722
- 24) HICKMAN, A. (2019). Workplace Isolation Occuring in Remote Workers(doctoral dissertation). (walden university, Ed.) College of Management and Techology. Retrieved Janvier 27, 2021, from Scholarworks.waldenu.edu/dessertations
- 25) Kord, H., Noushiravani, Y., Bahadori, D., & Jahantigh, M. (2017). Review and Analysis of Telework Perception in the Admistrative system. *Dutch Journal of Finance and Management*. doi:10.29333/DJFM/5820
- 26) Laurence, M. (2016). *the Human Side of Virtual Work(Managing Trust, Isolation, and Presence)*. business expert press. Retrieved Fevrier 9, 2021, from ProQuest Ebook Central, <https://www-proquest-com.sndl1.arn.dz/legacydocview/EBC/4201907?accountid=202267>.
- 27) Van der Meulen, D. (2010). New World of Work: Modeling the Choice of Telework Frequency and its Effects on Productivity and work/life Balance(master thesis). (Erasmus univercity, Ed.) Rotterdam: Departement of Business information Management. Retrieved Janvier 15, 2021, from www.irim.eur.nl
- 28) Webster Trotman, S. p. (2010). A Correlational study of telework fraquency, information communication technology, and job satisfaction of based _home teleworkers(doctoral dissertation). (walden university, Ed.) College of Management and Techology. Retrieved Decembre 20, 2020, from ERIC.ed.gov

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لموضوع الدراسة.

تمهيد

أولاً: النظريات الكلاسيكية.

1. نظرية الإدارة العلمية.
2. نظرية التقسيم الإداري.
3. النظرية البيروقراطية.

ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية.

1. مدرسة العلاقات الإنسانية.
2. نظرية هرم الحاجات.

ثالثاً: النظريات الحديثة.

1. نظرية العاملين.
2. نظرية الفلسفة الإدارية.
3. نظرية دافع الإنجاز.
4. نظرية القيمة.
5. نظرية الإدارة اليابانية.
6. نظرية التبادل الاجتماعي.

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد أدى تزايد البحث العلمي في ميدان العلوم الاجتماعية إلى تراكم المعرفة وتطور النظرية السوسيولوجية، التي لا يمكن القيام ببحث علمي، أكاديمي دون العودة إليها وعليه تم تخصيص هذا الفصل لاستعراض المقاربات النظرية الممكنة لدراسة موضوع العزلة المهنية والرضا الوظيفي حيث تم تصنيفها إلى: نظريات كلاسيكية، النظرية النيوكلاسيكية والنظريات الحديثة.

أولاً: النظريات الكلاسيكية:

تعتبر النظريات الكلاسيكية اللبنة الأولى للدراسة العلمية للتنظيمات على اختلافها صناعية كانت أو ذات طابع إداري، وقد تلقت الكثير من الانتقادات كونها اعتبرت الإنسان آلة بالإضافة إلى اعتبارها التنظيم مغلق لا يتأثر بالبيئة الخارجية وفيما يلي نستعرض أهم اسهاماتها في مجال نظرية التنظيم واسقاطها على موضوع الدراسة.

1. نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور Frederick Winslow Taylor:

تتلخص المساهمة الكبيرة التي قدمها فريدريك تايلور في ربطه الصناعة بالعلم، حيث لم يعد عالم الإنتاج الصناعي مجالاً متروكاً للإجراءات التجريبية للعمال، فقد قام تايلور بإقحام الرياضيات في الإدارة واعتمد بنية عقلانية للإنتاج وذلك بتطبيقه للتقسيم العلمي للعمل وكان ذلك لأول مرة سنة 1880. إذ يعتبر التقسيم الأفقي للعمل أحد أهم المبادئ التي يستند عليها التقسيم العلمي للعمل، ويتمثل في تقسيم العمل إلى مهام أولية والتخلص من السلوكيات الزائدة وبالتالي تنفيذ العمل في أقل وقت ممكن وهو الطريقة المثلى للأداء وهذا مرتبط بتطبيق نظام الأجور التفاضلية، إذ يرى تايلور ورفقاؤه أن الأجر هو الدافع الوحيد للعمل (Aim, 2006, p. 27.26).

إن المتمعن في نظرية الإدارة العلمية يلاحظ أن تايلور قد تطرق لأحد مؤشرات الرضا الوظيفي وهو الأجر.

إلا أنه سرعان ما بدأت الانتقادات تطال أفكار تايلور حيث كانت عليه تحفظات كثيرة عليها من طرف النقابات العمالية كونها أهملت الجوانب السلوكية والعلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ وتتمو داخل المنظمة، ونتج عن ذلك صراع بين الإدارة والعمال أدى إلى مشاكل عديدة في تلك المرحلة كتحطيم الآلات وتوقيف وطردهم العمال وغيرها من المشاكل وهذه المظاهر تعبر عن الاستياء وعدم الرضا عن العمل (جلال ، 2016، صفحة 95).

ويتعلق النقد الرئيسي الموجه لفرديريك تايلور ونظريته برؤيته للسلوك الإنساني على أنه سلوك آلي وإنكاره لكل أشكال المبادرة الفردية وقد جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية لتظهر كم من العوامل المحفزة التي أهملت من قبل تايلور لاسيما وأن هذا النموذج أعتبر غير إنساني (Landrieux, 2010, p. 29.30).

لكن رغم كل النقد الموجه له، قد يخطئ من يظن أن نظرية الإدارة العلمية لم تقدم الجديد ولم تخدم عالم التنظيمات، بل تبقى مبادئها من أهم المرجعيات الفكرية في دراسة التنظيمات، نظرا للأفكار القيمة التي جاءت بها النظرية خصوصا تلك التي تمخضت عن دراسة الزمن والحركة ونظم الحوافز المالية والأجور (علام، 1994، ص 70).

وعليه يمكن القول بأن تايلور أكد من خلال دراسته للحركة والزمن على ضرورة التخلص من كل السلوكيات الزائدة والتي قد تضر بالسير الحسن للعمل ولا تفيده، فحسب نظرية الإدارة العلمية فإن التنقل اليومي للعمل غير ضروري ويعتبر مضيعة للوقت وهدر لقوة العامل ما دام بإمكان هذا الأخير إنجاز أعماله من منزله. وبما أن الأجر هو المحفز الوحيد للعمل فإن العامل لا يحتاج إلى التفاعل مع زملائه في العمل، وربط علاقات معهم تستدعي تواجده في مكان العمل فالأجر وحده كفيل بتحقيق الرضا الوظيفي لدى هذا الأخير.

2. نظرية التكوين الإداري لهنري فايول Henri Fayol:

يعتبر فايول من الأوائل الذين اهتموا بالإدارة والتنظيم لها وتعتبر أفكاره مكملة لأفكار تايلور ومن بين مبادئ التقسيم الإداري لفايول نجد " نظام عادل للحوافز: وهو النظام الذي يهدف إلى تشجيع العاملين على الخلق والإبداع، وتحسين أوضاعهم المهنية، مبدأ العدالة والانصاف: يجب أن تضمن الطريقة التي يسير بها العمال الأجراء الشعور لديهم بالعدالة الاجتماعية داخل التنظيم" (سيساوي، 2020، ص 58).

وعليه يمكن القول بأن الرضا عن العمل وفق هذه النظرية ينبع أولا من العوائد المادية المتمثلة في الأجر والحوافز المادية ومن شعور الافراد بالعدالة والتي لا يمكن لهم اختبارها إلا من خلال قيادة عادلة تتعامل بنفس الطريقة مع الجميع واسقاطا على موضوع الدراسة فالعمل بعيدا عن مكان العمل والتواصل عن بعد مع القادة والمشرفين سوف يمكن من قيادة عادلة فالتواجد بعيدا عن أعين المسؤولين سيتيح فرصة للتخلص من المحاباة لأشخاص دون آخرين وكذا المحسوبية وتفضيل البعض على الآخر وهذا من شأنه أن يحقق الرضا عن العمل.

3. النظرية البيروقراطية لماكس فيبر Max Weber:

"يعد التنظيم البيروقراطي بالنسبة إلى ماكس فيبر العمود الفقري لكل تنظيم، وهي تحدد في خطوطها العامة التسلسل الإداري، ونظام الحقوق والواجبات، ومبدأ تقسيم العمل، وآلية العمل لكل عناصر التنظيم، وتتميز العلاقات الاجتماعية فيها بالرسمية البعيدة عن الأجواء والاعتبارات الشخصية والعواطف، ويعتمد نظام الترقيات والمكافآت على الأقدمية والكفاءة الشخصية، فالبيروقراطية عند (فيبر) جاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف" (الأصفر و أديب، 2003، ص 96).

وكان تأكيد فيبر وتشديده على العلاقات الرسمية التي تحددها القواعد واللوائح المعدة مسبقا من قبل التنظيمات لدورها في جعل هذه الأخيرة أكثر كفاءة وفاعلية في تحقيق الأهداف التي أسست من أجلها (غدنز، 2005، ص 411).

ورغم النتائج الإيجابية التي حققتها البيروقراطية إلا أنها لم تسلم من الانتقادات ككل النظريات، ومن أبرزها اهتمام فيبر بجانب واحد من الواقع التنظيمي وإهماله لدراسة التنظيم غير الرسمي، حيث توصلت العديد من البحوث أن سلوك الأفراد داخل التنظيمات لا يتحدد دائما عن طريق التعليمات والأوامر الصادرة من الرؤساء بل هناك جانب آخر من التنظيم قائم بذاته له قواعده وقوانينه تسنها الجماعات غير الرسمية وقادة غير رسميين، كما خلصت الدراسات إلى وجود تناقض بين المتطلبات الرسمية وما يجري بصورة عملية داخل التنظيم، إذ وفقا للنموذج المثالي، عملية الإشراف تكون موضوعية ولا علاقة لها بالاعتبارات الشخصية، لكن الدراسات بينت عكس ذلك أي أن العلاقات داخل التنظيم تخضع للاعتبارات الشخصية وتتأثر بها (طلعت، 2007، ص ص 41، 42).

لقد ركزت البيروقراطية على رسمية العلاقات داخل التنظيمات وعلى سلطة المكتب، فالعلاقات المهنية تكون بين الوظائف وليس بين الأشخاص. وانطلاقا من هذه الخلفية النظرية يمكن القول بأن الفرد يستطيع العمل في ظل حيز ضيق من العلاقات الإنسانية التي قد تنشأ بينه وبين زملائه داخل بيئة العمل، ويصبح خيار العمل في عزلة مهنية خيارا مناسباً واستراتيجياً أين تقتصر علاقات العامل واتصالاته فقط في حدود المهام ومتطلبات وظيفته يحصل في مقابلها على عائد مادي يشعر على إثره بالرضا عن عمله.

ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية:

تعتبر النظريات النيوكلاسيكية تجديدا للنظريات الكلاسيكية ومطورة لها فقد تجاوزت تلك النظرة الضيقة للعامل واعتباره مجرد آلة بل فاعل أساسي داخل التنظيم له جانب انساني واجتماعي يلعب دورا حاسم في توجيه سلوكياته داخل التنظيم.

1. مدرسة العلاقات الإنسانية إلتون مايو Elton Mayo:

تعد دراسات هاوثورن الشهيرة نقطة الانطلاق لدراسة العلاقات الإنسانية، حيث كانت تهدف في البداية إلى دراسة الظروف الفيزيائية للعمل وعلاقتها بالإنتاج والتعرف على المشكلات التي تنشأ في بيئة العمل ثم ما لبثت أن حولت اهتمامها لدراسة العوامل النفسية والاجتماعية، حيث توصلت إلى أن العامل ليس كائن نفسي منعزل بل هو فرد في جماعة تعتبر هذه الجماعة مرجعية سلوكه والقالب الذي يشكله، وسلطة الضبط التي تراقب تصرفاته من خلال القيم المشتركة بين أفرادها (السيد، 1980، ص 124).

ومن أبرز استنتاجاتها فكرة الإنسان الاجتماعي وأهمية العلاقات الإنسانية وقد وصف إلتون مايو أنه مؤسس حركة العلاقات الإنسانية التي أكد أنصارها على الحاجة إلى استراتيجيات إدارية تضمن أن يعطى الاهتمام بالأفراد في العمل الأولوية العليا (ح.أ.كول، 2014، ص 64).

وفيما يلي أسس العلاقات الإنسانية:

- الفرد كائن له مشاعر وقيم تؤثر على سلوكه التنظيمي.
- من أجل فهم المشاكل التي تحدث في المؤسسة من الضروري دراسة أثر هذه المشاكل على الفرد.
- إلى جانب الهيكل الرسمي للمؤسسة، يوجد هيكل غير رسمي وهو نتاج التفاعل الاجتماعي بين أعضاء فريق العمل (Rouleau, 2007, p. 22).
- بالإضافة إلى:
- "العمل نشاط جمعي.
- تتمركز حياة الراشد الاجتماعية حول نشاط العمل وتتشكل وفقا له.
- الحاجة إلى التقدير والأمن والشعور بالانتماء لها أهمية كبيرة في تحديد الروح المعنوية للعمال وإنتاجيتهم من الظروف الفيزيائية التي يعملون فيها.
- العامل شخص تتحكم فيه اتجاهاته ومدى فاعليته المطالب الاجتماعية التي تأتي من داخل مكان العمل أو خارجه.
- تمارس الجماعات غير الرسمية داخل مكان العمل، ضبطا اجتماعيا قويا على عادات العمل، واتجاهات العامل الفرد" (طلعت، 2007، ص 102).

لكن رغم كل الاسهامات التي جاءت بها حركة العلاقات الإنسانية لـ إلتون مايو إلا أنها لو تسلم هي الأخرى من الانتقادات، أهمها المبالغة في الاهتمام بالعنصر البشري داخل المؤسسة على حساب الجوانب التنظيمية الأخرى، إذ لو تقم بتفسير السلوك التنظيمي تفسيراً كاملاً، بل ركز اهتمامها على جانب واحد من جوانب التنظيم وهو العنصر البشري (عاشور، 2005، ص 29).

تعتبر مدرسة العلاقات الإنسانية أول من أشار إلى أهمية العوامل النفسية والاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي، بعد ان كانت مغيبة تماماً في السابق، فالعامل يحتاج إلى الانتماء إلى جماعة عمل وتكوين صداقات والإحساس بالتقدير والاحترام الأمر الذي يحقق له مستوى من الرضا عن العمل ويتضح ذلك من خلال الرضا عن جماعة العمل وعن العلاقات التي تربط أعضاءها.

2. نظرية هرم الحاجات لـ أبراهام ماسلو Abraham Maslow:

شكك أبراهام ماسلو في دوافع الفرد للعمل وكامتداد لأعمال مايو ركز ماسلو على احتياجات الفرد في العمل من أجل فهم ما يسعى إليه من خلال نشاطه المهني، إن نظرية ماسلو للحاجات تستند إلى فكرة مفادها أن تلبية الحاجات الأساسية هي التي تدفع الأفراد إلى العمل لذا تسأل عن العوامل المحفزة وتوصل إلى نوعين من الحاجات الدنيا والعليا (Landrieux, 2010, p. 67.66).

ووضع مخططاً هرمياً لحوافز الانسان تساعد في صحته وتحفيزه على العمل ورتبها كما يلي ابتداء من القاعدة:

✓ الحاجات الفيزيولوجية.

✓ الحاجة للأمن.

✓ الحاجة للانتماء.

✓ الحاجة للقبول من الآخرين.

✓ تحقيق الذات.

وحسب ماسلو فإن إشباع هذه الحاجات يكون بطريقة متسلسلة انطلاقاً من القاعدة ولا يمكن للفرد الانتقال إلى إشباع حاجة من إحدى المستويات الخمس دون المرور بالمستوى الذي قبله. (خواجة، 2005، ص 204).

وتأتي في قاعدة الهرم الحاجات الفسيولوجية، وتعتبر الأهم على الإطلاق لارتباطها بالبقاء، وتشمل الحاجات الأساسية للشخص، ومن أمثلتها: الحاجة للهواء والماء والطعام، وهي مرتبطة بغريزة الإنسان وفطرته بحيث يسعى إلى إشباعها بطريقة تلقائية.

بمجرد أن يشبع الفرد الحاجات الفسيولوجية فإنه يسعى إلى الصعود في الهرم، إلى حاجات الأمان وإذا ما اسقطنا إشباع سعي الفرد لإشباع حاجاته في مجال وظيفته التي يشغلها، سوف ينتقل من مجرد الحصول على وظيفة إلى رفع سقف مطالبه إلى الأمان الوظيفي، كالبحت على عقد دائم بدل عقد محدد المدة، من العمل في ظروف غير صحية إلى المطالبة بوسائل الأمان والوقاية... الخ، وعموما ينتقل إلى البحث عن الضمانات الوظيفية، الاستقرار، الوقاية والقوانين التي تحميه وتحفظ حقوقه. عندما يتم إشباع الحاجات في المستويين الأول والثاني، تبرز الحاجات الاجتماعية، ويتم ذلك عندما يحقق الفرد شروط البقاء والأمن، فيتطلع إلى الخروج من دائرة الفرد إلى الجماعة ويسعى إلى إثراء علاقاته الاجتماعية من خلال الانتماء إلى جماعة تشاركه أفكاره وتطلعاته وتدافع عن مصالحه. بعدها ينتقل إلى تلبية حاجات التقدير والاحترام، وتعني حاجة الشخص للتقدير والاحترام من الوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه، وهذا الأمر يبدأ من احترامه لذاته، ما يدفع الآخرين لتقديره وتوقيره. ليصل إلى قمة الهرم وهي تحقيق الذات، والتي تمثل قمة التسلسل في هذه النظرية، وهي تتعلق بالحاجات الخاصة بنجاح الشخص في التعبير عن ذاته، بحيث يصبح يملك القدرة على تحقيق ذاته من خلال عمله وفق الصورة التي يرى أنها تناسبه، وبالتالي فإن سعي الشخص لإشباع تلك الحاجات يعني ضمنا أن جميع الحاجات التي تدونها قد تم إشباعها، وقد أطلق عليها اسم: الحاجات ذات النهاية المفتوحة (جلال ، 2016، ص 97) .

توضح نظرية هرم الحاجات دوافع الفرد للعمل، وبالتالي فإن إشباعها يحقق له الرضا الوظيفي. فالعامل يحتاج إلى بناء علاقات عمل قائمة على التقدير والثقة والاحترام، كما أنه في حاجة إلى الانتماء إلى جماعة عمل تربطه بأعضائها علاقات تنشأ عن طريق الاتصال المباشر، والذي يترتب عنه علاقات غير رسمية تساهم في تحقيق رضا الفرد عن عمله.

ثالثا: النظريات الحديثة:

تعتبر النظريات الحديثة تلك النظريات التي عالجت التنظيم بنظرة مختلفة عن النظريات الكلاسيكية والنيوكلاسيكية وفيما يلي بعض النظريات الحديثة:

1. نظرية العاملين لفريدريك نهرزبيرغ Frederick Herzberg:

تعتبر نظرية العاملين مرجع هام في دراسة وتفسير السلوك التنظيمي، حيث قدمت هذه النظرية تحليلا مختلفا عن ما قدمه "ماسلو" حول الرضا الوظيفي، والفكرة الأساسية التي تقوم عليها هي، أن العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل هي من طبيعة مختلفة عن تلك العوامل التي تؤدي إلى إزالة حالة عدم الرضا (العديلي، 1995، ص159).

وهي كالتالي:

✓ العوامل الوقائية:

وهي العوامل المسؤولة عن زوال حالة عدم الرضا، فتوفرها يؤدي إلى حالة من الاستقرار في العمل وغياب لاستياء العاملين، لكنها وعكس ما تسعى إليه التنظيمات من تحفيز لعمالها من أجل تحسين الأداء ورفع الإنتاجية لن تكون قادرة على تحفيز العاملين، وتتمثل في: الإشراف، ظروف العمل المادية، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين، الأجر.

✓ العوامل الدافعة:

وهي تلك العوامل التي تحفز الفرد وتدفعه إلى بذل مجهود أكبر وتسبب له الرضا عن العمل، بحيث توجهه إلى بذل مجهود مضاعف لتحقيق الأهداف المرغوبة، وتتمثل في: الإنجازات، الاعتراف من الزملاء والإدارة، العمل نفسه، التقدم والترقية، النمو، الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم، المسؤولية مثل: الترقية كعامل دافع تساهم في خلق حالة الرضا من خلال أن العامل عندما يحصل على الترقية فهذا غرس في نفسه حالة من السرور ومنه الرضا الوظيفي.

إن العوامل الدافعة ضرورية لحدوث الرضا ولكن نقصها لا يسبب عدم الرضا، ويتوافر العوامل الصحية لا يسبب حدوث الرضا ونقصها يؤدي إلى عدم الرضا، وبصفة عامة الرضا الوظيفي يتحقق بتوفر الحد المعقول والمناسب من العوامل الدافعة والصحية معا (ماهر، 2002، ص ص 237، 239).

أذن، يميز هيرزبيرج العناصر المختلفة للوظيفة في فئتين: تلك التي تخدم الاحتياجات الاقتصادية أو الحيوية، وتلك التي تلبى الدوافع الأعمق، والعوامل المحفزة، وقد توصل إلى أن إدارة المؤسسات يجب أن توسع وتثري عمل كل منها على حدى (Plane, 2008, p. 42).

تعد هذه النظرية من بين أهم النظريات التي تناولت الرضا الوظيفي، إذ ترى أن الرضا الوظيفي لا يتحقق إلا من خلال عمل الفرد ضمن مجموعة إيجابية يلتزم أعضاؤها بالاحترام والتقدير في تعاملاتهم مع بعضهم البعض.

2. نظرية الفلسفة الإدارية لدوغلاس ماكريغور Douglas Mcgregor:

وتقوم نظرية ماكروغور على أساس افتراض رئيسي هو أن كل عمل أو تصرف إداري يقوم في التنظيم يركز على نظرية تنظيمية معينة، أي أن لكل مدير فلسفته الخاصة ونظريته الخاصة التي Y ونظرية X تؤثر على سلوكه وتصبغ تصرفاته بطابع معين، ويقدم لنا ماكروغور نظريتين، نظرية الأولى أقرب إلى النظريات الكلاسيكية والثانية تُصور تأثيره بالعلاقات الإنسانية. لا يقدم للإنسان إلا فرص Xويرى ماكروغور أن التنظيم الرسمي القائم على مبادئ نظرية محدودة لإشباع حاجاته الاجتماعية والذاتية (السلمي، 1980، ص ص 102، 99).

✓ الافتراضات التقليدية نظرية X :

تصف العامل كما يلي:

- الإنسان يسعى إلى تجنب العمل كلما استطاع.
- يفضل الفرد أن يكون موجه وتحت إشراف الغير ولا يطمح إلى تقلد المسؤوليات (القيوتي، 2012، ص 53).
- يعتبر العقاب والتهديد من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان للعمل، أي أن الإنسان يعمل خوفاً من العقاب والحرمان وليس رغبة في العمل.
- تعتبر الرقابة ضرورية، انطلاقاً من كون الفرد لا يحب العمل فإنه يترتب على ذلك أن يبقى تحت الإشراف والمتابعة من أجل ضمان إنجاز الأعمال.
- يعتبر الأجر والمزايا المادية أهم حوافز العمل (حمادات، 2006، ص 23).

✓ نظرية "y":

- إن نظرية "y" إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين، فإنها تحاول تقديم فروض أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني على النحو التالي:
- الفرد طموح ومحب للعمل بفطرته.
- دور الإدارة هو توفير البيئة المناسبة للعمل.
- الإنسان يطلب الحرية في العمل والتحرر من القيود، وهو يفضل أن يكون قائداً ليس تابعاً (القيوتي، 2012، ص 54).
- نستنتج مما سبق أن نظرية (x) تعكس النظرة الكلاسيكية التي ترى أن الأجر هو المحدد الوحيد للرضا الوظيفي في حين تتجاوز نظرية (y) هذه الفكرة، فالفرد لا يسعى إلى تحقيق عائد مادي فقط إذ بمجرد إشباعه لهذا الجانب سيطمح لا محالة إلى المسؤولية والنفوذ وذلك من خلال العمل ضمن فريق وتكوين علاقات مهنية من أجل تحقيق الرضا عن العمل.
- واستناداً إلى نظرية Y فإن الفرد الذي يعمل في بيئة منفصلة عن مسؤوليه، تسمح له بالتحكم في العمل والإشراف عليه بنفسه ما يشبع طموحه للقيادة وحب المسؤولية وبالتالي الرضا عن العمل.

3. نظرية دافع الإنجاز لـ ديفيد ماك كليلاند David McClelland :

قدم ديفيد ماك كليلاند نظرية دافع الإنجاز واعتبر أن الفرد يمكن أن يحفز من خلال ثلاث حاجات رئيسية هي:

" الحاجة للأداء: وهي تمثل حاجة الفرد لكي ينجز ويؤدي عمله للوصول إلى النجاح المطلوب والاعتماد على الظروف والمعايير المحددة له.

الحاجة للانتماء والارتباط مع الآخرين: وهي تمثل الحاجة للصدقة والعلاقات مع الأفراد الآخرين في العمل.

الحاجة للسلطة: وهي تمثل حاجة الأفراد للتأثير في الآخرين وجعلهم يتصرفوا وفقا لرغبتهم" (أكساس ، 2012، ص 81).

تقر هذه النظرية بحاجة الفرد للانتماء، إذ أن العامل يحتاج إلى العمل ضمن فرق عمل يتفاعل مع أعضاءها ويكون علاقات صداقة، بل ويجد من خلال الانتماء إلى هذه الجماعات فرصة لتشارك الأعمال والمهام مع زملاء العمل ويساهم ذلك في تحقيق رضاه عن عمله.

4. نظرية القيمة لـ إدوين لوك Edwin.A Locke:

يرى صاحب النظرية إدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة الوظيفة على توفير العوائد ذات قيمة ومنفعة للفرد العامل، أو بالأحرى أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل شخص على حدى، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للشخص كلما كان راضيا عن العمل، فالشخص كثيرا ما يربط بين ما يقدمه من مجهودات وما يتلقاه من عوائد كنتيجة عن عمله، وغالبا ما يتوقع أن يكون المقابل كبيرا مما يحقق له الرضا أكثر.

ففي حالة حدوث ذلك يرتفع مستوى رضاه، وفي حالة العكس فإن مستوى رضاه يشهد تدني، مما يؤكد أن الرضا تحدده قيمة ومقدار العوائد، مما يستلزم تحسينها وجعلها تحقق تطلعات وطموحات العمال.

ويرى إدوين لوك أن العوائد التي يرغب الشخص فيها تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل شخص على حدى بما يتلقاه من عوائد يرى أنها تتناسب وظيفته التي يشغلها، والجهد الذي يبذله. وبالتالي فإن هذه النظرية ترى بأن الرضا الوظيفي هو شيء نسبي يختلف من شخص إلى آخر وبذلك تكون قد أولت اهتمام كبير للاختلاف الموجود بين الأفراد، ويمكن القول أنها بُنيت على أساس

الفروق الفردية وعليه فإن الرضا الوظيفي هو تجربة شخصية لكل فرد على حدى (جلال ، 2016، ص 108).

والفرد هو المسؤول عن تقويم نفسه ورضاه عن عمله، فهناك أفراد يعملون في نفس الظروف والمؤسسة وربما نفس المكتب وتحصلون على نفس الشهادة ويتلقون نفس الأجر لكن قد تجد من هو راض ومن هو غير راض، فالأول توافقت العوائد التي يحصل عليها وأصبحت ذات قيمة بالنسبة له، أما الثاني فالعوائد ليس ذات قيمة بالنسبة له.

تؤكد هذه النظرية على أن الفرد الذي يعمل في بيئة عمل خالية من أي علاقات مهنية واجتماعية قد يكون راض عن عمله، لأنه يتوقع عوائد أخرى ذات قيمة بالنسبة له كالاستقلالية والمرونة. فالأستاذ الذي يقوم بواجباته المهنية من المنزل، يعمل بعيدا عن بيئة العمل التقليدية يمكن أن تتوفر لديه فرصة لكي يشرف على نفسه ويكون أكثر قدرة على التحكم في عمله وبالتالي يحقق الرضا عن عمله.

5. نظرية الإدارة اليابانية Z لـ وليام أوشي William Ouchi :

يعود الفضل إلى بناء هذه النظرية إلى الياباني وليام أوشي، وهي من النظريات الحديثة التي تدعو التنظيمات والقائمين عليها إلى ضرورة إعادة النظر في العلاقات الإنسانية وتوجيه الاهتمام لها، والعمل على تهيئة بيئة عمل قائمة على جو اجتماعي مستقر وإيجابي، يستمد منه الفرد الدعم والتأييد، ويكون بمثابة المكان الذي يحتوي العامل بطريقة أبوية، وكذا تقوية الروابط الاجتماعية لأن الحياة المهنية والحياة الخاصة (الاجتماعية) للفرد مرتبطان وأي خلل على مستوى إحداها سيلحق الضرر بالمستوى الآخر (أوشي، 1984، ص 249، 284).
وتقوم هذه النظرية على ثلاث مبادئ أساسية هي:

- " الثقة: فالمؤسسات اليابانية تؤكد على جو الثقة بين العاملين بها.
- الحذر والمهارة: أي الدقة وحدة الذهن والمهارة في التعامل.
- الألفة والمودة: وهي الاهتمام بالآخرين وتكوين علاقات اجتماعية متينة وصدقات بين الأفراد تشعرهم بالأمن والأمان" (مركمال و سحوان، 2020، ص 199).

من نظريات التنظيم ذات التوجه الداعم للعلاقات الإنسانية في مكان العمل إذ Z تعتبر نظرية تؤيد بقوة العمل على تعزيزها. وفي هذا السياق يمكن القول بأن الرضا الوظيفي للفرد لا يتحقق إذا تم إهمال الجانب الإنساني في علاقات العمل، فهذه النظرية تستنكر الرأي القائل بأن العامل مجرد آلة معزول عن الآخرين تحكمه العلاقات الرسمية فقط.

6. نظرية التبادل الاجتماعي لـ جورج هومانز George c. Homans:

يعود الفضل لهومانز في بناء تصور نظري اجتماعي نفسي على أساس عملية التبادل، حيث ذهب إلى تحديد مفاهيم رئيسية في تحليله لتشكيل الجماعات الإنسانية وهي النشاطات ويقصد بها أفعال الأفراد في موقف التي تهدف إلى تحقيق منفعة، التفاعل ويقصد به العلاقات، العاطفة ويقصد بها التعبيرات الوجدانية والحالة النفسية للأفراد، فالجماعة الإنسانية تعني مجموعة من الأفراد المتفاعلين في نشاطات مختلفة (إبراهيم، 2007، ص ص 216، 217).

كما تعتبر هذه النظرية أن الفرد يتصرف بشكل منطقي وعقلاني، وذلك من خلال سعيه إلى الوصول إلى أهدافه بأقل تكلفة وأكثر الطرق فاعلية، وفي سبيل ذلك هو يعيش تفاعلات مع من هم موجودون في محيطه، والذين يؤثرون على عملية تحقيق هذه الأهداف وهذا الموقف ينتج عنه العلاقة الأساسية للتبادل (عودة، د.س، ص ص 98، 99).

"فالمجتمع ما هو في النهاية إلا مجموعة من الأفراد ومجموعة من التبادلات التي تتم بينهم، هذه التبادلات التي تحدد بمرور الوقت التنظيمات الاجتماعية المعقدة كالجيوش والجامعات والشركات والمؤسسات ولذلك فإن أصحاب نظرية التبادل يتجهون إلى تركيز جهودهم في مجال التنظيمات الاجتماعية المعقدة" (عودة، د.س، ص 99).

"فكل طرف من أطراف التفاعل لا يعطي للطرف الآخر فقط بل يأخذ منه، والأخذ والعطاء بين الطرفين المتفاعلين إنما يسبب ديمومة العلاقة التفاعلية وتعميقها" (إحسان، 2015، ص 183).

من أهم مبادئ هذه النظرية حسب هومانز ما يلي:

- إذا تكررت التفاعلات والاتصالات والعلاقات بين أفراد الجماعة هذا يؤدي إلى زيادة المودة.
- إذا كان النشاط الذي يقوم به الفرد مصحوب بمكافأة مادية أو معنوية فإن الفرد سيستمر على نفس وتيرة النشاط بغية الحصول على المكافآت.
- منح المكافآت يقوي العلاقات وهذا يؤدي بدوره إلى خدمة المؤسسة والمجتمع.
- يجب أن تكون عدالة توزيعية إذ أن تكاليف العلاقة الاجتماعية يجب أن تكون مساوية لأرباح أو مردود هذه العلاقة (إحسان، 2015، ص ص 189، 190).

توضح نظرية التبادل الاجتماعي أن العامل في علاقة تبادلية مع زملائه من جهة ومع التنظيم الذي ينتمي إليه من جهة أخرى، فهو في مقابل مجهوداته يحصل على منفعة

مادية(الأجر) ومعنوية (علاقات قائمة على الاحترام والتقدير) وكلما كانت هذه المنفعة المحققة كلما زاد رضاه عن العمل وقام ببذل مجهودات من أجل الحصول على هذه المنفعة.

خلاصة الفصل

تناولت الباحثة في هذا الفصل المقاربات النظرية الممكنة لدراسة موضوع العزلة المهنية والرضا الوظيفي، حيث سمح الاطلاع على التراث النظري باستضاح الرؤية، حول موضوع الدراسة فبالنسبة للعزلة المهنية لم تقم النظريات سابقة الذكر بالتطرق إليها بصورة مباشر لكن قامت الباحثة باستنباط تفسيرات جزئية انطلاقاً من الإطار العام للنظرية، حيث تصب جل النظريات التي تم التطرق إليها على أهمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية في مكان العمل ودورها الكبير في رضا العامل عن عمله بدأ من مدرسة العلاقات الإنسانية وصولاً إلى نظرية الإدارة اليابانية، في حين ذهبت بعض النظريات إلى اعتبار أن الرضا الوظيفي للفرد لا يرتبط بالضرورة بعلاقات عمل جيدة بل يرتبط بتوقعات الفرد التي تختلف من فرد إلى آخر وهذا ما قدمه ايوين لوك في نظرية القيمة.

قائمة مراجع الفصل الثاني:

- 1) طلعت إبراهيم لطفى. (2007). علم إجتماع التنظيم. القاهرة: دار غريب.
- 2) الأصفر أحمد ، و أديب عقيل. (2003). علم الأجتتماع التنظيم و مشكلات العمل. دمشق: منشورات جامعة دمشق.
- 3) عاشور أحمد صقر. (2005). السلوك الانساني في المنظمات. دار المعرفة الجامعية.
- 4) ماهر أحمد. (2002). السلوك التنظيمي(مدخل بناء المهارات) (الإصدار 2). الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- 5) السيد الحسيني. (1980). النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم (الإصدار 5). القاهرة: دار المعارف.
- 6) غدنز أنتوني. (2005). علم الاجتماع (الإصدار 4). (فايز الصياغ، المترجمون) بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
- 7) ح.أ.كول. (2014). الإدارة في النظرية و التطبيق (الإصدار 1). (حسام الدين خضور، المترجمون) سوريا: دار الفرقد.
- 8) حمادات حسن محمد. (2006). القيادة التربوية في القرن الجديد (الإصدار 1). عمان: دار حامد.
- 9) جلال عبد الحليم. (2016). الرضا الوظيفي لدى الاساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية. سطيف، الجزائر: كلية العلوم الاجتماعية الانسانية أطروحة دكتوراه.
- 10) مركمال عبد الستار ، و سحوان عطا الله. (2020). الرضا الوظيفي المؤسساتي من منظور النظريات السوسيو – تنظيمية. مجلة العلوم الاجتماعية و القانونية، 5(1)، صفحة 188 – 202.
- 11) خواجه عبد العزيز. (2005). مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل . وهران: دار الغرب للنشر و التوزيع.
- 12) السلمي علي. (1980). تطور الفكر التنظيمي (الإصدار 2). الكويت: وكالة المطبوعات.
- 13) إبراهيم عيسى عثمان. (2007). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع (الإصدار 1). عمان: دار الشروق.
- 14) سيساوي فضيلة. (2020). نظريات التنظيم والإدارة. أم بواقي: دار المفيد.
- 15) علام محمد إعتماذ. (1994). دراسات في علم الاجتماع التنظيمي (الإصدار 1). دب: مكتب النسز للطباعة.

- (16) إحسان محمد الحسن. (2015). النظريات الاجتماعية المتقدمة (دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة) (الإصدار 3). عمان: دار وائل.
- (17) القريوتي محمد قاسم. (2012). السلوك التنظيمي (الإصدار 6). عمان: دار وائل.
- (18) عودة محمود. (د.س.). أسس علم الاجتماع. بيروت: دار النهضة العربية.
- (19) العديلي ناصر محمد. (1995). السلوك الانساني و التنظيمي. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- (20) أكساس نريمان. (2012). المناخ التنظيمي: تأثير النمط القيادي و علاقات العمل على الرضا الوظيفي. قسنطينة، الجزائر: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية رسالة ماجستير.
- (21) وليم. ج أوشي. (1984). النموذج الياباني في الإدارة نظرية Z. (محمد يس حسن، المترجمون) السعودية: معهد الإدارة العامة.
- 22) AIM, R. (2006). L'essentiel de la Théorie des Organisations. prix: Gualino éditeur.
- 23) LANDRIEUX , K. S. (2010). Théorie des Organisations. parix: Gualino éditeur.
- 24) PLANE, J. (2008). Théorie des organisation. PARIS: Dunod.
- 25) ROULEAU, L. (2007). Théories des Organisations. Quebec, canad: Presses de l'université de Quebec.

الفصل الثالث: انعكاس جائحة كورونا على علاقات العمل في الجامعة الجزائرية والتحول نحو العزلة المهنية.

تمهيد

أولاً: علاقات العمل:

1. خصائص علاقات العمل.
2. أنواع علاقات العمل.
3. العوامل المؤثرة على علاقات العمل.

ثانياً: العزلة المهنية:

1. أسباب العزلة المهنية.
2. نتائج العزلة المهنية.
3. طرق التخفيف من العزلة المهنية.

ثالثاً: التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل جائحة كورونا:

1. مفهوم التعليم عن بعد.
2. خصائص التعليم عن بعد.
3. أهمية التعليم عن بعد.
4. واقع التعليم الجامعي عن بعد في الجزائر في ظل جائحة كورونا.

خلاصة الفصل

تمهيد

إن الإنسان اجتماعي بطبعه، فهو منذ التحاقه بمكان العمل يكون في إطارا من العلاقات الاجتماعية والانسانية التبادلية مع زملاءه، لكن إقامة هذه العلاقات المباشرة أصبح أمرا غير ممكن مع انتشار فيروس كوفيد 19، أين تحولت علاقات العمل إلى علاقات افتراضية قائمة على التواصل الإلكتروني وهذا ما حدث في المؤسسة الجامعية التي اعتمدت التعليم عن بعد كآلية لاحتواء أزمة انقطاع التدريس، وأصبح الأستاذ الجامعي يؤدي مهامه خصوصا التعليمية بعيدا عن الجامعة، وفي هذا الفصل نستعرض أهم النقاط المرتبطة بعلاقات العمل، العزلة المهنية والتعليم عن بعد.

أولاً: علاقات العمل:**1. خصائص علاقات العمل:**

- تتميز علاقات العمل بالطابع الإنساني والاجتماعي، لأنها علاقات تنشأ وتتكون بين أطراف من طبيعة اجتماعية.
- علاقات جماعية في تكوينها، لأنها عندما تنشأ تكون وفقا لرغبة وإرادة ممثلي العمال وتهدف إلى تحقيق مصلحة جماعية أي السعي إلى أهداف مشتركة.
- علاقات اقتصادية لأنها تتكون ضمن عمليات الإنتاج حتى أن البعض ذهب إلى تسميتها بعلاقات الإنتاج.
- علاقات لها مردود فردي وجماعي، لأنها من جهة تسمح للفرد بالاستقرار في عمله، وتحقيق الكفاءة والفاعلية التي تعود بالفائدة على التنظيم ككل (واضح، 2002، ص 42).

2. أنواع علاقات العمل:**1.2 العلاقات الرسمية:**

من الناحية القانونية هي تلك العلاقات التي بموجب عقد عمل، والذي هو " ذلك الاتفاق الذي يلتزم من خلاله شخص يدعى العامل بالعمل تحت تبعية قانونية لشخص آخر (المستخدم) في مقابل أجر" (سكيل ، 2019، ص 164).

أما من الناحية السوسولوجية فعلاقات العمل الرسمية هي تلك العلاقات التي تحددها القوانين واللوائح الرسمية المعمول بها في التنظيم، والتي توضح خطوط السلطة والإشراف، إذ يرتبط نشأة هذه العلاقات بنشأة المنظمة، وتكون أكثر وضوحا من خلال الهيكل التنظيمي الذي يوضح تقسيم العمل وتوزيع

المهام والمسؤوليات ويحدد أنماط السلوك وكافة العمليات التنظيمية الأخرى (بوقرة و وزناجي ، 2018، ص 136).

وتكون هذه العلاقة بين العمال فيما بينهم، أو بين العمال ومشرفيهم وتكون محددة مسبقا وفق القوانين المعمول بها، ونميز هنا خطين من الاتصال، الاتصال النازل وفيه تكون علاقة العمل الرسمية بين المشرفين والعمال في شكل اتصال نازل يتمثل فيما ينقله الرؤساء من معلومات وأوامر وتوجيهات وتعليمات، واتصال صاعد يجسد علاقة العمل الرسمية بين العمال والمشرفين التي تتمثل فيما يرفعه العامل من شكاوى، مقترحات وآراء للإدارة العليا (زحاف، 2016، ص 20).

2.2 العلاقات غير الرسمية:

وهي تلك العلاقات التي لا تخضع للقوانين واللوائح الرسمية، هي علاقات اجتماعية وإنسانية تنشأ بين أعضاء التنظيم ولا تتفق بالضرورة مع ما تحدده خريطة البناء التنظيمي (طلعت، 2007، ص 47).

ويمكن القول بأن العلاقات غير الرسمية هي تلك العلاقات الإنسانية التي تنشأ داخل التنظيم بين العاملين من مختلف المستويات الإدارية، تبنى على أساس التعاون المتبادل والاحترام وروح الجماعة.

وتعرف كذلك على أنها "شبكة من العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تنشأ مع مرور الوقت بين أعضاء التنظيم بطريقة عفوية أو غير مقصودة نتيجة تواجدهم في مكان عمل واحد ولارتباطهم بمصالح وأحاسيس مشتركة" (زكار، 2013، ص 38).

وتلعب العلاقات غير الرسمية دور حيوي في تحقيق التوازن داخل التنظيمات على اعتبار أنها مصدر لتنمية روح التعاون بين الأفراد وتحفيزهم، كما تعتبر مصدر لإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية من خلال ما توفره للفرد من دعم عاطفي واحتواء، كما أن الاحتكاك والتفاعل المستمر من شأنه أن يعزز فرص تطوير الفرد لمهاراته في العمل واكتساب الخبرات والمعارف التي تؤهله لأداء العمل بكفاءة (الغزوي، 2006، ص ص 159، 158).

كما تتميز العلاقات غير الرسمية بالمرونة والتلقائية، عكس العلاقات الرسمية التي في غالبها تخضع للتعقيدات البيروقراطية وتكون مقصودة، وهذا يجعل العلاقات غير الرسمية تتمتع بأفضلية في التنظيمات لما لها من قدرة على حل المشكلات ومواجهة الصعوبات التي تواجه العامل بشكل يومي أثناء أداء عمله، التي من الممكن أن يعجز التنظيم الرسمي عن حلها أو يتأخر في ذلك (بالفل، 2001، ص ص 14، 15).

3. العوامل المؤثرة على علاقات العمل:

✓ **الاتصال:** يعتبر الاتصال من أهم العوامل المؤثرة على علاقة العمل إذ بدونها لن تكون علاقة من الأساس، سواء أن كان هذا الاتصال رسمي أو غير رسمي، والهدف من الاتصال هو نقل المعلومات والمعارف والخبرات داخل شبكة من الاتصال (الغريوتي، 2012، ص 219). وكلما كانت فرص التفاعل بين الزملاء في العمل أكثر كلما كان لذلك أثر على علاقة العمل، إذ يزداد احتمال التقارب والتلاحم وبالتالي قوة العلاقة واستمرارها، ومن أمثلة كثافة التفاعل كثرة الاجتماعات وكذا تصميم المنظمة الذي يسمح لعمالها بالتواجد في مواقع قريبة... الخ (عطية، 2000، ص ص 241، 242)

✓ **الأهداف:** تعتبر الأهداف من العوامل المؤثرة علا علاقات العمل بنوعيتها، إذ كلما كانت هناك أهداف مشتركة بين أطراف العلاقة كلما زاد ذلك من قوة التواصل والتعاون والعكس صحيح، إذ تصبح العلاقة مجال لإشباع الحاجات وتحقيق الأهداف المرجوة (عوض، 2009، ص ص 191، 192)

✓ **القيم والمعايير:** تنشأ علاقات العمل وتتطور في بيئة عمل وفق نظام من القيم والمعايير التي تتبناها أطراف العلاقة ويصبح هذا النظام فيما بعد مرجعا لأعضاء الجماعة تتحدد وفقا له أنماط السلوك، بحيث أن الخروج عنه يؤدي إلى العقاب وتفتيت العلاقة وتراجع قوتها وتماسكها أو حتى زوالها أما الخضوع والانصياع لهذا النظام فمن شأنه أن يعزز العلاقة ويقويها (الدقس، 2005، ص ص 144، 145).

ثانيا: العزلة المهنية

1. أسباب العزلة المهنية:

- بيئة العمل الافتراضية: بحيث كلما عمل الفرد في بيئة افتراضية لمدة طويلة كلما ازداد تفرص الإحساس بالعزلة المهنية (Laurence, 2016, p. 78)

- الانفصال العاطفي (النفسي)، الجسماني والاجتماعي للفرد عن زملاءه (Riggle, 2007, p. 97).

- أسلوب الرقابة: عندما يصبح العامل بعيدا عن مكان العمل، تصبح الرقابة هاجس المنظمة، ومن أجل رقابة جيدة يلجأ المسيرون إلى تطبيق رقابة أكثر عن طريق تشديدها وذلك في إطار الثنائية المعروفة عند فقدان السيطرة يتم اللجوء إلى احكامها أكثر، في هذه المرحلة يلجأ العاملون عن بعد إلى أخذ اختيار عدم نقل الاخبار والمعلومات السيئة المرتبطة بالعمل للرؤساء والمنظمة

بشكل عام، مما يؤدي إلى تعميق العزلة المهنية نظرا لقلّة التفاعلات الناتجة عن تخوف العاملين عن بعد من ردة فعل المنظمة والقائمين عليها وكذا احكام الرقابة من أجل ضمان السيطرة (Laurence, 2016, pp. 80,81)

- أنشطة التطوير المهني: من أسباب العزلة المهنية أيضا مدى اهتمام المنظمة بأنشطة التطوير المهني (التعلم غير الرسمي، التوجيه)، حيث كلما كانت هذه الأنشطة تحظى باهتمام وتقدير من قبل المنظمة وكانت فرص العاملين عن بعد مقارنة بغير العاملين عن بعد في الاستفادة منها أقل كلما عزز ذلك من الإحساس بالعزلة المهنية (Mondo Kane, 2014, p. 50)

- عدم تلقي الدعم من المنظمة: من أهم الأسباب التي تجعل العاملين عن بعد يختبرون إحساس العزلة المهنية هو عدم تلقي الدعم من المنظمة، سواء كان هذا فيما يتعلق بالتوجيه من طرف المسيرين والزلاء أو الدعم التكنولوجي اللازم الذي يحتاجونه، وهذا يمكن أن يؤدي إلى مشاكل في الصحة العقلية (Nirmal, 2020, p. 208).

2. نتائج العزلة المهنية:

لقد ذهب أغلب الباحثين في مجال العمل عن بعد والعزلة المهنية إلى تصنيف الآثار الناتجة عن العزلة المهنية إلى ما هو سلبي؛ وفيما يلي جملة من النتائج السلبية المترتبة عن العزلة المهنية:

- من أكثر ما يتخوف منه الأفراد نتيجة العزلة المهنية المرتبطة بالبعد عن مكان العمل هو عدم الاستفادة من فرص الترقية والمكافآت.

- ومن الناحية الاجتماعية يفقد الأفراد التفاعلات غير الرسمية التي يحصلون عليها من التواجد في موقع العمل مع الزملاء داخل جماعات العمل.

- الحرمان من الأنشطة غير الرسمية التي من شأنها أن تساهم في تطوير مهارات العاملين، لاسيما عندما يتعلق الأمر بفرص التدريب غير الرسمية داخل فرق العمل وما يمكن أن تضيف لمهارات الفرد المهنية بسبب الاحتكاك والتفاعل المباشر.

عدم الاستفادة من التعلم غير الرسمي الذي يعزز المهارات المتعلقة بالعمل وتوزيع المعلومات والذي يكون عن طريق الاتصال المباشر والتوجيه الذي يتلقاه الفرد من المشرفين والرؤساء.

- تفويت التفاعلات غير الرسمية التي تحدث في مكان العمل والتي تشمل المناقشات العفوية، لاسيما وأن المديرين يستعملون أسلوب شجرة العنب في نشر المعلومات بشكل غير رسمي التي تساعد في بناء شبكة من الاتصالات غير الرسمية والتي تستغل من أجل التقدم الوظيفي، هذا الأخير الذي يرتبط بالتعلم غير الرسمي الذي يحصل عليه الفرد من التواجد في

- مكان العمل بشكل يومي والذي يتميز بكونه تراكمي، حيث يصقل مهارات الفرد ويطورها ، بالإضافة إلى كونه عفوي وغير مبرمج ولا يمكن جدولته، إذ أن الحصول عليه لا يكون إلا عن طريق تفاعل اجتماعي انساني مباشر يسمح باكتساب مهارات جديدة عن طريق الملاحظة (Cooper & Kurland, 2002 a, pp. 512,513) .
- التواجد بعيدا عن مكان العمل يحرم الأفراد من المشاركة في رسم سياسة المنظمة والمشاركة في صنع القرارات كما يحرم المنظمة من الحصول على التغذية العكسية لسياساتها المتبعة.
 - فقدان المنظمة لقدرتها على السيطرة على العاملين ومراقبتهم نظرا لتواجدهم في أماكن متفرقة وبعيدة لا يمكن الوصول إليهم.
 - يشعر العاملون عن بعد بالقلق نظرا لكون أدائهم يرتبط بمخرجات غير قابلة للقياس مما يؤدي إلى تقلص مكافآتهم.
 - من الصعب تحقيق عدالة تنظيمية حقيقية بين عمليين في ظل عزلة مهنية، لأن التقييم يبقى غير كامل وشامل لأن مجهودات العاملين تبقى غير معروفة للجهات المسؤولة.
 - تقويت العاملين عن بعد الفرص التكليف بالمشاريع المهمات والكبيرة.
 - التفاعل وجها لوجه من شأنه أن يعزز الثقة بين فريق العمل، الأمر الذي ينعكس مباشرة على الأداء وإنتاجية المنظمة بصفة عامة، هذا الأمر الذي غالبا ما يكون مفقود أو يقل إلى درجة كبيرة عندما يكون العاملون معزولون مهنيا ومن الصعب خلق التماسك والتضامن بين فريق العمل عن بعد (Kurland & Cooper, 2002 b, pp. 119,118).
 - صعوبة التوجيه من قبل المشرفين لأنهم غير قادرين على مراقبة العاملين أثناء العمل، وعليه تنخفض قدرتهم على التدريب وتقديم المشورة والتوجيه اللازمين لتحقيق الفاعلية التنظيمية على المدى البعيد (Kurland & Cooper, 2002 b, p. 120).
 - تتسبب العزلة المهنية أيضا في انهيار العلاقات المهنية (Toscano & Zappala, 2020, p. 2).
 - اضطراب الهوية المهنية وعدم الشعور بالأمان الوظيفي والاستقرار لا سيما فيما يتعلق بانتمائهم للمنظمة.
 - كما يساهم العمل في معزل وانفصال عن بيئة العمل في ضعف ثقة العاملين في معارفهم وقدراتهم المهنية مما يؤثر فيما بعد على كفاءتهم وفاعلية الأداء.
 - يتعذر على العاملين عن بعد إتمام المهام المنوطة بهم بدقة وبشكل مستمر نظرا لنقص تلقي

المعلومات، وعدم القدرة على تشكيل مقارنات اجتماعية مع زملاء العمل، فيصبح العامل بسبب فقدان العلاقات الاجتماعية والإنسانية وروح الفريق غير قادر على إدراك القواعد الخاصة بالمنظمة وكذا نمط السلوك التنظيمي السائد.

- كما تشير العديد من الدراسات النفسية إلى النتائج السلبية للعزلة المهنية على الصحة النفسية، من ضعف للتواصل الاجتماعي مع الآخرين، الشعور بالوحدة، القلق وتدني احترام الذات (Mondo Kane, 2014, pp. 50,51) ، كما تعتبر العزلة المهنية مصدر من مصادر الاكتئاب، قلة التحفيز الذاتي والاحتراق النفسي (Laurence, 2016, p. 79) .

- كما تؤثر علاقات العمل القائمة على التواصل عن بعد باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الرضا الوظيفي للعاملين وكذا الالتزام التنظيمي (Riggle, 2007, p. 97).

- نشوء صراع بين الالتزامات المهنية والواجبات العائلية لاسيما عندما تكون الحدود بين العمل والحياة الخاصة غير واضحة المعالم بسبب إمكانية العمل 7 / 24 متاحة (Nirmal, 2020, p. 208).

- عندما يكون العمل من المنزل غير محدد بوقت معين فإنه غالبا ما يقضي العامل دون انتباه فترات طويلة أمام جهاز الحاسوب مما يسبب له أمراض مثل السمنة وأمراض الرقبة والعمود الفقري وفقدان الراحة والاطمئنان (شمسي باشا و شمسي باشا، 2020، صفحة 53).

- يتطلب العمل عن بعد استخدام شبكة الانترنت بشكل كبير جدا، وهذا قد يقلل من إنتاجية الافراد نتيجة الانشغال بمواقع التواصل الاجتماعي وتشتت تركيزهم عن العمل الأساسي (شمسي باشا و شمسي باشا، 2020، صفحة 46).

- كما تؤكد الأبحاث أن الانفصال المكاني عن العمل واعتماد الاتصال الإلكتروني، من شأنه ان يضر بالمعلومات الصادرة عن المنظمة عند تناقلها إلكترونيا كالتحريف والتأويل الخاطئ (Beauregard, Basile, & Canonico, 2019).

اتفق أغلب الباحثين على الآثار السلبية للعزلة المهنية إلا أنه لا يمكن المرور دون ذكر الجانب المشرق للعمل في ظل عزلة مهنية:

- الاستقلالية: حيث يتمتع العامل بهامش كبير من الحرية في التصرف ويصبح المجال أمامه مفتوح دون قيود للإبداع في عمله، ويعرف الاستقلال الذاتي بأنه "المدى الذي يمكن فيه للأفراد أن يبنوا ويسيطروا على كيفية ومتى يؤديون مهامهم الوظيفية"

- المرونة: يتمتع العامل المعزول عن بيئة العمل التقليدية بمرونة أكثر في برمجة مهامه بنفسه

وتنظيم وجدولة واجباته المهنية مما يخفف من الآثار المترتبة عن عبء العمل، وهذا يعطي العامل أفضلية لأنه يستطيع القيام بمهام العمل على نحو أفضل كونه يستطيع التحكم في ترتيب الأعمال من المهم إلى الأهم (Weinert, Maier, & Laumer, 2015, pp. 1411,1410).

- يساهم العمل عن بعد أي العمل في ظل العزلة المهنية في خفض تكاليف المنظمة (Smith, Patmos, & Pitts, 2018, p. 47)، إذ أن العامل قادر على تخصيص وقت لتلبية احتياجات حياته الخاصة (أخذ والده المسن للمستشفى) دون الإضرار بالمنظمة ودون الحاجة إلى طلب إجازة وتعطيل المهام (Beauregard et al., 2019, p. 5)

- كما أن العمل في عزلة عن الزملاء يوفر للفرد فرصة تجنب الأحاديث غير المفيدة خاصة تلك السلبية منها والتركيز أكثر في عمله.

- بالإضافة إلى أن العامل الاتكالي لن يتمكن من الاعتماد على زملاءه وبالتالي تكون عدالة في تقييم الأداء (Erlen, 2014).

- إن العمل في ظل عزلة مهنية يمكن أن وسيلة مثمرة في إشراك المرأة والأقليات الأخرى في قوة العمل والتي لا تملك إمكانية التنقل إلى العمل (Sridhar & Sridhar, 2003).

- بالإضافة إلى ما سبق توصلت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين عزلة الفرد المهنية وزيادة الأداء ويعود ذلك قضاء العامل لوقت أكبر في العمل عندما يعمل من المنزل، حيث يستغل الفرد وقت التنقل إلى المكتب في العمل من جهة وكذا تجنب الملهيات التي تشتت انتباهه في المكتب وبالتالي يصبح أداءه أكثر جودة وفعالية (Beauregard et al., 2019, p. 3).

3. طرق التخفيف من العزلة المهنية:

- البنية التحتية التكنولوجية، إذ أن سرعة وسهولة الاتصالات تسهل عملية نقل المعلومات (Beauregard et al., 2019, p. 9)، ويجب على أرباب العمل توفير الوسائل التكنولوجية الأربعة والمناسبة التي تسمح للأفراد الذين يختبرون عزلة مهنية بأن يكونوا على اتصال مع زملائهم (Nirmal, 2020, p. 209).

- ينصح بالعمل في معزل عن الزملاء وانفصال عن بيئة العمل عندما تكون مهام الوظيفية غير معقدة ولا تحتاج إلى اتصال مباشر.

- اختيار الأفراد للعمل عن بعد واحتمال اختبارهم لشعور العزلة المهنية يجب أن يكون وفق سمات شخصية تسمح لهم بالتكيف مع معطيات بيئة عملهم، حيث يجب أن يكونوا قادرين على العمل بعيدا عن مراقبة وإشراف أرباب العمل ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر فيهم ما يلي: الأمانة، القدرة

على العمل بمعزل عن الجماعة، الثقة بالنفس وخصوصا مهارة إدارة الوقت، لأنهم غالبا ما يعملون دون إشراف مباشر إذ من الضروري أن يملكو القدرة على التخطيط وجدولة أعمالهم (Beauregard et al., 2019, pp. 28,26)، وبالتالي فإن الأفراد الذين يتمتعون بقلة الانضباط وأكثر عرضة للانجراف نحو الملهيات وتفضيل العمل مع فريق غير صالحين للعمل في ظل عزلة مهنية لأن هذا من شأنه أن يؤثر على صحتهم النفسية وعلى الأداء (Bailey & Kurland, 2002, pp. 286,287).

التدريب: يجب إخضاع العاملين عن بعد إلى التدريب على إدارة الوقت واستخدام التكنولوجيا والقدرة على الفصل بين الحياة الخاصة والمهنية (Beauregard et al., 2019, p. 32) وتدريبهم على الإدارة الذاتية بحيث تصب سلوكياتهم في مصلحة المنظمة وفي سبيل تحقيق أهدافها وتحمل المسؤولية (Wang, 2009).

- تعزيز الاتصالات: يجب أن يبقى العاملون عن بعد في تواصل مستمر مع المديرين والزملاء، ومن أجل فعالية الاتصال على المديرين والمشرفين التركيز على نقل ومشاركة المعلومات بدلا من التركيز على المراقبة ورصد إجراءات العمل وهذا يؤدي إلى تعزيز الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، وهنا تبرز القيادة القائمة على التمكين والتفويض. (Beauregard et al., 2019, pp. 31,32)

أسلوب القيادة: يجب أن يتبنى المديرين عقلية قيادية مبتكرة ويتخلوا عن المفاهيم التقليدية المرتبطة بالإشراف المباشر، لأنهم يعملون مع فريق منفصل مكانيا وأساليب الإشراف التقليدية قد تكون غير فعالة.

إن أفضل الأنماط القيادية الملائمة هي تلك القائمة على ترسيخ ثقافة الثقة بين العاملين المنفصلين عن بعضهم البعض وعن مكان العمل وعلاقات المهنية محدودة وهذا يعود بالإيجاب على كلا الطرفين؛ بالرضا الوظيفي على العاملين وتحسين الأداء الذي يعود بالمنفعة على المنظمة، وتتطلب ثقافة الثقة إعادة تقييم معنى العمل وكيفية تقييمه من طرف المديرين (Beauregard et al., 2019, p. 30).

ومن أجل التخفيف من العزلة المهنية يلجأ العاملون عن بعد (لاسيما أولئك الذين يعملون من المنزل) إلى بعض السلوكيات من أجل كسر الإحساس بالعزلة المهنية وما يمكن أن تنتج عنها من أضرار نفسية من خلال الحفاظ على الحماس، التحفيز الذاتي، محاولة خلق تفاعلات واتصال مباشر أثناء العمل وذلك بقطع العمل والتحدث مع أفراد الأسرة، الخروج من المنزل وشرب قهوة مع أحد الأصدقاء أو فقط أخذ استراحة من العمل على الحاسوب... الخ (Felstead & Jewson, 2001, pp. 134,135)

ثالثا: التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل جائحة كورونا:

1. مفهوم التعليم عن بعد: تعددت التعاريف بين المفكرين والباحثين ونذكر منها ما يلي:

يعرفه علي محمد شمو بأنه ذلك: " التعليم الذي ينعدم فيه الوجود الحسي والآني بين الأستاذ والطالب في مكان واحد أثناء الدرس أو المحاضرة " (شمو، 2004، ص 23).

ويعرفه طوني بيتس: " بأنه نهج في التعليم وليس فلسفة تعليمية أي يستطيع الطلبة أن يتعلموا وفقا لم يتح لهم وقتهم وفي المكان الذي يختارونه ودون تواصل مباشر مع الأستاذ ومن هنا فالتكنولوجيا عنصر كبير الأهمية في التعليم عن بعد" (بيتس، 2007).

وفي تعريف آخر " هو توفير التعليم لأي فرد من أفراد المجتمع من الذين لديهم الرغبة في التعليم ويتم ذلك عن طريق التواصل المباشر من خلال الوسائط المتعددة للاتصال وتحت رقابة إدارية" (خلصان، 2017، ص 19).

ونجد كذلك من يعرفه على أنه: " نقل العلم والمعرفة والمعلومات والمهارات الفنية للراغبين فيها أين ما كانوا في (المنازل المصانع المؤسسات)" (طالب، جاسم، 2011، ص 358).

وهناك من يعرفه بأنه " نظام تعليمي مرن ينفصل فيه المتعلم عن المعلم ويعتمد على الوسائل الاتصالية لإيجاد حلقة وصل بين المعلم والمتعلم لتقديم المعلومة العلمية" (خير، 2015، ص 8).

أما عن أكثر التعاريف تداولاً ويعتبر حسب الباحثين في مجال التعليم عن بعد الأكثر شمولية هو تعريف هولمبورغ HOLMBERG " التعليم عن بعد يشمل كافة أساليب الدراسة وكل المراحل التعليمية التي لا تتمتع بالإشراف المباشر والمستمر من قبل معلمين يحضرون مع طلابهم داخل قاعات الدراسة التقليدية، ولكن تخضع عملية التعليم لتخطيط وتنظيم وتوجيه من قبل مؤسسة تعليمية وأعضاء هيئة التدريس (Holmberg, 1995, p. 5) .

ويعتبر تعريف هولمبورغ اشتمل لتطرقه لعدة عناصر هي؛ (كل المراحل التعليمية) لم يحدد مرحلة بعينها عكس بعض التعاريف التي تركز على المرحلة الجامعية، (لا تتمتع بالإشراف المباشر) أي باستخدام وسائط، (تخضع عملية التعليم لتخطيط وتنظيم ...) وهذا عنصر تفرّد به هولمبورغ وهو بالغ الأهمية إذ أن العملية التعليمية عن بعد لا تكون بطريقة عشوائية ولا تخضع لإرادة الأساتذة و الطلبة بل هي موجهة من جهة تابعين لها تصهر على التعليم عن بعد وفق تعليمات محددة مسبقا.

2. خصائص التعليم عن بعد:

- يتيح التعليم عن بعد (الإلكتروني) إمكانية الاستفادة من المحاضرات الدراسية ذاتيا، ويساعد هذا على تقادي فقدان المعلومات في حالات يكون الطالب فيها مجبرا على ذلك سواء عند مغادرة قاعة الدرس لطارئ خارجي أو لعدم قدرته على فهم ما قاله المعلم في الصف، تقدم دروس التعليم الإلكتروني للمستخدم عناصر تحكم ذاتية غير متوافرة في صفوف التعليم العادي (كافي، 2009، ص 22).
- أنه يعتمد أساسا على فكرة التعليم المبرمج التي يستطيع بها أن يعلم الشخص نفسه بنفسه.
- لا تتم عملية التعليم فيه وجها لوجه بين المدرس والطالب.
- الاتصال بين طرفي العملية التعليمية باستخدام وسائل متعددة كالمراسلة والراديو - التلفزيون الفيديو - الكمبيوتر - الانترنت.
- تعتمد على الإنتاج المسبق للمقررات بما يتطلبه هذا الإنتاج من تطوير في التسجيلات السمعية والبصرية، بحيث يكون المقرر مشتملا على الوسائل التعليمية اللازمة لتوضيح تفاصيل هذا المقرر.
- أنه نظام تربوي مرن يتميز عن أنظمة التعليم التقليدية، ويسعي إلى إعادة توزيع التعليم في الزمان أو المكان، والتي تشجع التعلم الذاتي وإلى مساعدة الفرد على اختيار طريقة بحرية أكبر في إطار أكثر مرونة (عامر، د.س، ص ص 57، 58).
- إمكانية قياس المخرجات كما في التعلم التقليدي.
- مهما كان عمر المتعلم فهو يستطيع إثراء تعلمه باستمرار.
- الحاجة لإدارة إلكترونية تتولى مهام التخطيط والمتابعة والتنسيق وغيرها.
- الحاجة لتوفر تقنيات معينة كالحاسوب وملحقاته والانترنت.
- قلة التكاليف مقارنة بالتعلم التقليدي.
- زيادة التعاون بين عضو هيئة التدريس والطالب.
- الاهتمام المتزايد بالتخطيط للتدريس الجامعي في هذا النوع من التعلم (الرشيدي، 2020، ص 232).
- يعتمد التعليم الإلكتروني عن بعد على مجهود المتعلم في تعليم نفسه (التعلم الذاتي) ويمكن أن يتعلم مع زملائه في مجموعات صغيرة (التعلم التعاوني) عن طريق وسائل التواصل

الاجتماعي.

- يتبنى مفهوم التعليم الإلكتروني عن بعد فلسفة جديدة، تثير التحدي لدى الطالب وتدفعه إلى التفاعل مع هذا الأسلوب التعليمي الجديد، واعتماد مصادر متنوعة للبحث عن المعلومة الأنسب والأفضل، وبالتالي يتعلم الطالب أسلوب البحث العلمي بمفهومه الحديث.
- يستطيع المتعلم التعلم من دون الالتزام بعمر زمني محدد، فهو يشجع المتعلم على التعلم المستمر مدى الحياة.
- يحتاج المتعلم في هذا النمط من التعليم إلى توافر تقنيات معينة مثل الحاسوب وملحقاته، والإنترنت والشبكات المحلية، والتي أصبح الحصول عليها أمرا بسيطا وغير مكلف بالإضافة إلى سهولة تحديث البرامج التعليمية والمواقع الإلكترونية عن طريق الشبكة العالمية للمعلومات (مامي و درامشية ، 2020، ص 191).

3. أهمية التعليم عن بعد:

- يعتبر التعليم عن بعد (الإلكتروني) ضرورة حتمية لكل المجتمعات سواء المتقدمة منها أو النامية وبخاصة في ظل المتغيرات المتسارعة والمتلاحقة لا سيما ما عرفه العالم في الفترة الأخيرة من إغلاق للمدارس والمعاهد والجامعات بسبب جائحة كورونا، فهذا النوع من التعليم يقدم فرصا وخدمات تعليمية تتعدى الصعوبات المتضمنة في التعليم المعتاد. ويمكن إيجاز أهمية التعليم عن بعد فيما يلي:
- الاستفادة من مصادر التعليم والتعلم المتاحة على شبكة الانترنت التي قد لا تتوفر في العديد من الدول والمجتمعات وبخاصة الدول النامية.
- تدعيم طرق تدريس جديدة تعتمد على المتعلم وتركز على أهمية قدراته وإمكاناته بالإضافة إلى الخصائص والسمات الفردية.
- إفادة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وغير القادرين على الحضور يوميا إلى المدارس.
- في التعليم الإلكتروني لا يتوقف دور المتعلم عند اكتساب المعارف والمهارات التعليمية ولكن يكتسب مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة في الاتصال والمعلومات والتي أصبحت ضرورة في هذا العصر ومقياسا للتطور (طارق، 2015، ص ص 51،50).
- إيصال العلم إلى غير المتفرغين للذهاب إلى مقاعد الجامعات لأسباب تتعلق بالعمل والسن أو غيرهما وتوسيع دائرة العلم (النقراي ، 2004، ص 56).
- بما أن التعليم العالي هو أحد مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية حيث تقارن الدول بين

بعضها البعض في تطورها الاقتصادي والاجتماعي من حيث عدد الذين هم في سن التعليم العالي ويجدون فرصة للتعليم " (النقابي ، 2004، ص 60) والتعليم عن بعد يساعد في زياد عدد هؤلاء

- تحقيق الأهداف التعليمية بكفايات عالية واقتصاد في الوقت والجهد.
- 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.
- يُكسب التعليم الإلكتروني الدافعية للمعلم والمتعلم في مواكبة العصر والتقدم المستمر في التكنولوجيا والعلوم والتواصل مع المستجدات في شتى المجالات.
- يتناسب مع معطيات العصر فهو الأسلوب الأمثل لتهيئة جيل المستقبل للحياة العلمية والعملية.

- يعتبر التعليم الإلكتروني من الأساليب الحديثة في مجال التعليم والتدريب.
- كثير من الدول والمؤسسات الحكومية والخاصة أولت اهتماما كبيرا بهذه التقنية لجدواها الاقتصادية وفعاليتها وكفاءتها في توفير المواد التعليمية والتدريبية لمنسوبي هذه المؤسسات في الوقت المناسب والمكان المناسب (كافي، 2009، ص ص 16،17).

4. واقع التعليم الجامعي عن بعد في الجزائر:

1.4. مزايا التعليم عن بعد في الجزائر:

- إتاحة الفرصة لأكثر عدد من فئات المجتمع للحصول على التعليم والتدريب.
- التغلب على عوائق المكان والزمان.
- تقليل تكلفة التعليم على المدى الطويل.
- الاستفادة المثلى للموارد البشرية والمادية (حل مشكلة التخصصات النادرة).
- تراكم الخبرات: المادة التدريبية المعدة من قبل إحدى المؤسسات متاحة لمن يرغب تقليل تكلفة التعليم.
- تحويل فلسفة التعليم من التعليم المعتمد على المجموعة إلى التعليم المعتمد على الفرد.
- الوقت والمنهج والتمارين تعتمد على مستوى ومهارات الطالب وليس على معدل المجموعة.

- الطالب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار الطلاب الأقل مستوى.
 - الطالب الأقل مستوى لديه وقت لرفع مستواه (أبو نصر، 2017، ص 73).
 - العمل الجماعي المرن: فالتعليم عن بعد يشجع العمل الجماعي من خلال العمل معا على نحو تعاوني وتحقيق المعرفة العميقة والتغذية المرتدة.
 - من خلال التعليم عن بعد الذي يعتمد على الوسائط الإلكترونية يتم تقديم المحاضرات المسجلة المنشورة على الإنترنت لدعم الطلاب، ويمكن للفرد أن يستخدم بسهولة شبكات وتقنيات الاتصالات المعلوماتية للوصول إلى المحتوى بسهولة.
 - تحسين مهارات الاتصال وذلك من خلال التفاعل الصحي بين الطلاب والمعلمين وبصرف النظر عن المسافة أو المنطقة الجغرافية، يمكن تبادل وجهات النظر والأفكار والمفاهيم المختلفة فيما بينهم.
 - إمكانية التقييم الذاتي (Sudhma & Ajay, 2015, pp. 42,43).
 - رفع شعور وإحساس الطلاب بالمساواة في توزيع الفرص في العملية التعليمية وكسر حاجز الخوف والقلق لديهم وتمكين الدارسين من التعبير عن أفكارهم والبحث عن الحقائق والمعلومات بوسائل أكثر وأجدي مما هو متبع في قاعات الدرس التقليدية (بولداني و سليمان، 2020، ص 301).
 - تقليل حجم العمل في المدرسة والاستفادة القصوى من الوقت لكل من الطالب والمعلم.
 - تقليل الأعباء الإدارية للمعلم، التي تأخذ وقتا كبير من المحاضرة كاستلام الواجبات وغيرها والتي يمكن استلامها إلكترونيا (كافي، 2009، ص 40).
- 2.4. معوقات التعليم عن بعد في الجزائر:**
- المشاكل التقنية: إن عملية الاتصال عن بعد تتم من خلال الشبكات والتقنيات اللاسلكية، أي خطأ تقني صغير قد يسبب خسارة كبيرة للمحتوى.
 - الخبرة: إن الافتقار إلى الكوادر الفنية أو المعلمين المدربين قد لا يعطي نتائج مثمرة، نظرا لأن الموظفين غير التقنيين لن يكون لديهم موقف داعم إزاء استخدام وسائل الاتصال عن بعد.
 - العوامل المرتبطة بالمنطقة الجغرافية: العديد من المناطق النائية حيث يتبعثر السكان لن تكون وسائل الاتصال الحديثة متاحة (Sudhma & Ajay, 2015, pp. 43,44). لاسيما وأن المساحة الجغرافية التي تتربع عليها الأرياف والقرى في الجزائر أكبر من مساحة المدن.

- نقص الدعم المادي الكافي الموجه للمؤسسات لتغطية كلفة الإنتاج والارسال والمتابعة للتعليم عن بعد (الفريجات، 2014، ص 239).
- الخصوصية والسرية، إن حدوث هجمات على المواقع الرئيسية في الإنترنت، أثرت على المعلمين والتربويين ووضعت في أذهانهم العديد من الأسئلة حول تأثير ذلك على التعليم الإلكتروني مستقبلا ولذا فإن اختراق المحتوى والامتحانات من أهم معوقات التعليم عن بعد. إذ تعتبر الجزائر من بين الدول التي لا تحضي مواقعها بالحماية من القرصنة وخير مثال لذلك موقع جامعة محمد الصديق بن يحيى فبمجرد الدخول يتم الإشارة إليه على أنه موقع غير محمي.
- مدى استجابة الطلاب لهذا النمط الجديد وتفاعلهم معه، إذ أن التحول نحو التعليم عن بعد جاء كحتمية نظرا لظروف القاهرة ولم يتم التحضير له بطريقة تدريجية فلا الطالب محضر ولا الاستاذ.
- زيادة التركيز على المعلم وإشعاره بشخصيته وأهميته بالنسبة للمؤسسة التعليمية والتأكد من عدم شعوره بعدم أهميته وأنه أصبح شيئا تراثيا تقليديا.
- وعي أفراد المجتمع بهذا النوع من التعليم وعدم الوقوف السلبي منه.
- توفر مساحة واسعة من الحيز الكهرومغناطيسي وتوسيع المجال للاتصال اللاسلكي.
- الحاجة المستمرة لتدريب ودعم المتعلمين والإداريين في كافة المستويات، حيث أن هذا النوع من التعليم يحتاج إلى التدريب المستمر لنظرا للتطور السريع الذي يعرفه مجال الاتصالات والانترنت ونظرا لأن قرار التحول نحو التعليم عن بعد في الجزائر جاء فجائيا فقد أعاق ذلك إمكانية اخضاع هيئة التدريس إلى برامج تدريبية بخصوص هذا النوع من التعليم وطرق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتعلقة به.
- الحاجة إلى نشر محتويات على مستوى عال من الجودة، ذلك أن المنافسة عالمية، وبخصوص المحتويات في الجزائر فقد كانت بطريقة سريعة من اجل مواكبة الموجة وبالتالي فهي تفتقد إلى الجودة.
- يجب إعادة صياغة قوانين ولوائح لحفظ حقوق التأليف والنشر، وذلك لحماية هذه الحقوق من الانتهاك وكذلك يطبق في التعليم الإلكتروني (كافي، 2009، ص ص 44، 45).
- تطبيق التعليم الإلكتروني في البيئة التعليمية التقليدية دون تطويرها وهذا تماما ما حدث في الجزائر.
- عدم توفر المكتبات الإلكترونية ومستودعات الافتراضية (بولداني و سليمان، 2020، ص 305).
- توفر الكثير من المعلومات المضللة والخاطئة والتي من شأنها أن تلحق الضرر بالأمانة

- الأكاديمية والتأثير سلبا على نوع المعرفة التي يحصل عليها الطلاب (فياض ، كاظم، و حيدر ، 2009)
- "- عدم انتشار أجهزة الحاسوب.
- تغطية الانترنت وسرعتها.
- ارتفاع تكلفة الاتصال الإلكتروني.
- ندرة الأستاذ الكفو المتحكم في التعليم الإلكتروني والتفكير الخاطئ بأن جميع أعضاء هيئة التدريس يستطيعون المساهمة في التعليم الإلكتروني" (العبيدي و بوفاتح ، 2018، ص 675).

خلاصة الفصل:

بعد التغيرات المتسارعة التي عرفتتها جميع التنظيمات على غرار المؤسسة الجامعية، التي عملت على تكييف نوع جديد من علاقات العمل والتوجه نحو التعليم عن بعد أين أصبح الأستاذ الجامعي يؤدي مهامه من المنزل في ظل عزلة مهنية، فاقدا بذلك للعلاقات الاجتماعية والإنسانية التي كان يحصل عليها في بيئة العمل التقليدية.

قائمة مراجع الفصل الثالث

- 1) بالفلفل إبراهيم. (2001). *أجماعات غير الرسمية في المؤسسة الاقتصادية* (رسالة ماجستير). كلية العلوم الانسانية، الجزائر: جامعة الجزائر.
- 2) طلعت إبراهيم لطفي. (2007). *علم إجتماع التنظيم*. القاهرة: دار غريب.
- 3) شمسي باشا، حسان و شمسي باشا ماجد. (2020). *وسائل التواصل الاجتماعي (رحلة في الأعماق)* (الإصدار 1). أبوظبي: حروف للنشر و التوزيع.
- 4) واضح رشيد. (2002). *علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر*. الجزائر: دار هومة.
- 5) سكيل رقية. (2019). *البعد التعاقدني في علاقات العمل في التشريع الجزائري*. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والنفسية (21)، صفحة 162 – 174.
- 6) عامر طارق عبد الرؤوف. (د.س). *التعليم عن بعد والتعليم المفتوح*. د.ب: دار اليازوري.
- 7) طوني بيتس. (2007). *التكنولوجيا و التعليم الإلكتروني و التعليم عن بعد* (الإصدار 2). (وليد شحادة، المترجمون) الرياض: مكتبة العبيكان.
- 8) عادل طالب، و مائدة علي جاسم . (2011). *إستخدام و تقانة المعلومات في التعليم عن بعد*. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، صفحة 335 – 372.
- 9) عوض عامر. (2009). *السلوك التنظيمي و الإداري*. عمان: دار أسامة.
- 10) العيدي عائشة ، و بوفاتح محمد. (2018). *خلفيات التعليم الإلكتروني في التعليم العالي*. مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية (33)، صفحة 665 – 684.
- 11) مزيد مطلق الرشيد عايشة. (2020). *درجة توظيف التعلم الإلكتروني جامعة الكويت من وجهة نظر هيئة التدريس*. مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية و النفسية، 28(1)، صفحة 230-251.
- 12) عطية عبد الحميد. (2000). *طريقة العمل مع الجماعات (أساسيات و مفاهيم الممارسة)*. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 13) طارق عبد الرؤوف. (2015). *التعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي* (الإصدار 1). القاهرة: المجموعة العربية للنشر و التدريب.
- 14) فياض عبد الله ، كاظم جاء ، و حيدر عبود. (2009). *التعليم الإلكتروني و التعليم المقارن دراسة تحليلية مقارنة*. كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
- 15) زكار علي. (2013). *التنظيم غير الرسمي الوجه الآخر للتنظيم الرسمي المنشأة الصناعية*. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، 1(1). تاريخ الاسترداد 21 أبريل، 2021، من www.asjp.cerist.dz

- (16) الفريجات غالب عبد المعطي. (2014). *مدخل إلى تكنولوجيا التعليم* (الإصدار 2). عمان: دار كنوز المعرفة.
- (17) الغزوي فهمي سليم. (2006). *المدخل إلى علم الاجتماع*. عمان: دار وائل.
- (18) بوقرة كمال ، و وزناجي بسام. (2018). *فعالية التنظيم الرسمي في المؤسسة العمومية الجزائرية*. مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية(12)، صفحة 132 – 151. تاريخ الاسترداد 21 أبريل، 2021، من www.asjp.cerist.dz
- (19) خلصان مالك مهدي. (2017). *قدرات التعليم الإلكتروني مع تعزيز التعليم الديني*. مؤسسة لؤلؤة للطباعة و النشر.
- (20) بولداني محمد ، و سليمان عز الدين. (2020). *واقع تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في المؤسسات الجزائرية- المميزات، الآفاق و التحديات*. مجلة الباحث للعلوم الرياضية و الاجتماعية، 3(2)، صفحة 296 – 307.
- (21) زحاف محمد. (2016). *الاتصال الرسمي و علاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين في الإدارة الرياضية*. المجلة العلمية لعلوم وتقنيات الأنشطة البدنية و الرياضية(13)، صفحة 11-57. تاريخ الاسترداد 21 أبريل، 2021، من www.asjp.cerist.dz
- (22) سلطان محمد سعيد أنور. (2004). *السلوك التنظيمي*. الإسكندرية، مصر: دار الجامعية الجديدة.
- (23) النقراي محمد عبد الله. (2004). *مبررات التعليم عن بعد*. الخرطوم: جامعة إفريقيا العالمية كلية التربية.
- (24) الدقس محمد عبد المولى. (2005). *علم الاجتماع الصناعي*. الأردن: دار مجدلاوي.
- (25) محمد علي شمو. (4، 2004). *التعليم المفتوح و التعليم عن بعد*. العمل عن بعد"الماضي، الحاضر و المستقبل" (صفحة 15-37). الخرطوم: سلسلة إصدارات كلية التربية.
- (26) القريوتي محمد قاسم. (2012). *السلوك التنظيمي* (الإصدار 6). عمان: دار وائل.
- (27) أبو نصر مدحت (2017). *التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل* (الإصدار 1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
- (28) كافي مصطفى يوسف. (2009). *التعليم الإلكتروني و الاقتصاد المعرفي*. دمشق: دار و مؤسسة رسلان.
- (29) إبراهيم بشير خير مودة. (2015). *استخدام شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت) في التعليم عن بعد*. السودان.
- (30) مامي هاجر ، و درامشية سارة. (2020). *إعتماد الجامعة الجزائرية على التعليم الإلكتروني عن بعد كآلية لضمان سيورة التعليم الجامعي في ظل جائحة كورونا*. مجلة آفاق لعلم الاجتماع، 10(1)، صفحة 186 – 197.

- 31) HOLMBERG, b. (1995). *theory and practice of distance education* (éd. 2). NEW YORK, U S A: ROUTLEDGE.
- 32) BAILEY, D., & KURLAND, N. (2002). *A Review of Telework Research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work*. *Journal of Organizational Behavior*, p. 383_400.
doi:10.1002/job.144
- 33) BEAUREGARD, T., BASILE, K., & CANONICO, E. (2019). Telework: outcomes and Facilitators for Employees. *The Cambridge Handbook of Technology and Employee Behavior*, p. 511_543. Retrieved MARS 5, 2021, from www.scholar.google.com
- 34) Cooper, C., & Kurland, N. (2002 a). Telecommunicating, Professional Isolation, and Employee Development in Public and Private Organization. *Journal of Organizational Behaviour*, 23(4), pp. 511-532. doi:10.1002/job.145
- 35) ERLÉN, N. (2014). *Management and Telework*. Retrieved MARS 4, 2021, from www.researchgate.net/publication/271444557
- 36) FELSTEAD, A., & JEWSON, N. (2001). *In Work at Wome (towards an undrestanding of home working)*. LONDON: ROUTLEDGE edition.
- 37) KURLAND, N., & COOPER, C. (2002 b). Manager Control and Employee Isolation in Telecommunicating Enviroments. *The Journal of High Technology Management Research*, 13(1), p. 107 _ 126.
Retrieved Janvier 5, 2021, from www.sciencedirect.com
- 38) LAURENCE, M. (2016). *the Human Side of Virtual Work(Managing Trust, Isolation, and Presence)*. business expert press.
Retrieved Fevrier 9, 2021, from ProQuest Ebook Central, <https://www-proquest-com.sndl1.arn.dz/legacydocview/EBC/4201907?accountid=202267>.
- 39) MONDO KANE, L. (2014). Telework and Organizational Citizenship Behaviours: THE Underexplored Roles of Social Identity and Professional Isolation. City University of New York faculty of Industrial

- _ Organizational Psychology doctoral dissertation. Retrieved JANVIER 4, 2020, from [academic works.cuny.edu/gc_etds/357](http://academicworks.cuny.edu/gc_etds/357)
- 40) NIRMAL, K. (2020). *Managing Workplace Diversity a Contemporary Context* (2 ed.). Retrieved 30 JANVIER, 2020, from www.bookboon.com
- 41) RIGGLE, R. (2007). the Impact of Organizational Climate Variable of Perceived Organizational Support, Workplace Isolation and ethical climate on salespersons. University of south florida department of marketing doctoral dissertation. Retrieved 5 Janvier, 2020, from scholarcommons.usf.edu/etd/2339
- 42) SMITH, S., PATMOS, A., & PITTS, M. (2018). Communication and Teleworking: a study of communication channel satisfaction, personality, job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), p. 44 _68. doi:10.1177/2329488415589101
- 43) SRIDHAR, K., & SRIDHAR, V. (2003). The effect of Telecommunicating on suburbanization: Empirical evidence. 33(1), p. 1_25. Retrieved MARS 4, 2021, from www.scholar.google.com
- 44) SUDHMA, R., & AJAY, S. (2015). The Future of Teleteaching in Teacher Education. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(1), p. 38 _ 45. Retrieved JANVIER 7, 2020, from www.ijip.in
- 45) TOSCANO, F., & ZAPPALA, S. (2020). Social isolation and stress as predictors of productivity perception and remote work satisfaction during covid 19 pandemic. *Sustainability*, 12(23), p. 9804. Retrieved MARS 4, 2021, from www.mdpi.com/journal/sustainability
- 46) WANG, J. (2009). Controlling Telework: An Exploratory investigation of portfolios of control applied to remote knowledge workers. Georgia: georgia state university departement of computer information system. Retrieved MARS 3, 2021, from scholarworks.gsu.edu/us_diss/35
- 47) WEINERT, C., MAIER, C., & LAUMER, S. (2015). why are teleworkers stressed? an empirical analysis of the causes of telework

enabled stress. *wristschtsnformalik proceedings*, p. 1407_1421.

Retrieved MARS 9, 2021, from aisel.aisnet.org/wi2015

الفصل الرابع: أساسيات حول الرضا الوظيفي.

تمهيد

أولاً: أهمية الرضا الوظيفي.

ثانياً: عناصر الرضا الوظيفي.

ثالثاً: أنواع الرضا الوظيفي.

رابعاً: مؤشرات الرضا الوظيفي.

خامساً: طرق قياس الرضا الوظيفي.

سادساً: العلاقة بين الرضا الوظيفي والعزلة المهنية.

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الرضا الوظيفي من بين الموضوعات التي نالت حظا كبيرا من دراسات الباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية لا سيما علم الاجتماع، علم النفس والإدارة، إذ يعتبر الرضا الوظيفي للفرد موضوع يصعب ضبطه وتحديده في قالب معين كونه يتعلق مباشرة بالطبيعة البشرية التي تتميز بالتغير المستمر، إذ لا يمكن اعتبار الرضا الوظيفي لفرد معين على أنه بالضرورة رضا باقي الافراد رغم تشابه ظروف العمل لأن لكل فرد تطلعات وطموحات خاصة به تختلف عما يسعى الآخرون. وفي هذا الفصل سنحاول التطرق إلى أساسيات حول الرضا الوظيفي بدأ بأهميته، عناصره، أنواعه ومؤشراته وطرق قياسه لنختم بالعلاقة بينه وبين العزلة المهنية.

أولا: أهمية الرضا الوظيفي:

اتفق الباحثون على أهمية تحقيق الرضا الوظيفي للفرد لما له من أهمية بالنسبة للفرد تنعكس على التنظيم والمجتمع على حد سواء.

1. بالنسبة للفرد:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل.
- الرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يتم إشباع الحاجات المادية وغير المادية فهذا يؤدي إلى تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
- مستوى الطموح والتقدم: فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها (لكحل، 2018، ص 59).
- العاملون الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- التقليل من الاغتراب الوظيفي.
- زيادة الروح المعنوية للفرد للعمل.
- الاستقرار والأمن الوظيفي (صلاح الدين ، 2002، ص 229).

2. بالنسبة للمنظمة:

- ارتفاع الإنتاجية.
- تخفيض تكاليف الإنتاج، بسبب انخفاض معدلات التغيب عن العمل والاضطرابات والشكاوى (لكحل، 2018، ص 60).
- زيادة درجة الولاء والانتماء للمنظمة.

– انخفاض معدل دوران العمل (أشرف محمد، 2001، ص 333).

3. بالنسبة للمجتمع:

– ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

– ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع (لكحل، 2018، ص 60).

ثانياً: عناصر الرضا الوظيفي:

تؤيد العديد من الدراسات الافتراض القائل بوجود علاقة بين الرضا عن جانب من جوانب العمل بالرضا على باقي الجوانب ويعود هذا إلى العمل الذي يرحح جانب على آخر... كما قد يعود إلى تفاوت الافراد في مستوى التكيف والطموح حسب فروم (عاشور، 2005، ص 141).

1. الأجر: إذ يعتبر الأجر الوسيلة التي بواسطتها يستطيع العامل اشباع حاجاته المختلفة التي يترتب عنها شعور بالراحة والأمن، كما يترتب على ذلك مكانة اجتماعية معينة تتبع القيمة النقدية التي يتلقاها الفرد، كما أن الأجر يعطي للفرد شعور بالأهمية داخل المؤسسة كنوع من التقدير والعرفان من طرف المؤسسة، كما يعتبر الأجر رمز للتفوق والنجاح خاصة بالنسبة لمن يشغلون وظائف عليا، فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية إذ يمكن القول بأن المطالبة بارتفاع الأجر ظاهرة نفسية أكثر منها اقتصادية وهو ما يؤكد أن الأجر من العناصر الأساسية لتحقيق الرضا الوظيفي (عاشور، 1983، ص 152).

2. محتوى الوظيفة (العمل): وذلك من حيث نوع الوظيفة ومهامها ونسق سيرها، فهناك بعض الأعمال ذات مهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتتوافق مع قدرات وإمكانيات العامل، بحيث تسمح له بإبراز قدراته وخبراته والابداع في العمل وينعكس ذلك في شكل رضا وظيفي عال، عكس بعض الأعمال التي تتطلب الدقة والسرعة في التنفيذ، والتي غالباً مع يكون فيها الرضا الوظيفي في مستوى منخفض (زويش، 2013، ص 17).

3. فرص الترقية: تعبر إمكانيات الترقّي عن طموحات أعضاء التنظيم، في بلوغ مراتب عليا خلال مساهمهم المهني وذلك من أجل إشباع رغباتهم وحاجاتهم وتحسين الأوضاع المهنية والاجتماعية، حيث أكدت الكثير من الدراسات على رأسها دراسة فيكتور فروم علاقة بين فرص الترقية والرضا الوظيفي، فكلما كانت إمكانية الترقّي متاحة زاد ذلك من الرضا الوظيفي والعكس صحيح (بالرايح، 2011، ص 111).

4. الرضا عن الإشراف: حيث أن إدراك العامل لجودة الإشراف الممارس عليه من قبل الإدارة ووجهة نظره حول عدالة الإشراف والقيادة، والاهتمام بشؤون المرؤوسين يؤثر على درجة رضاه

الوظيفي، هذا الأخير يرتبط بتحقيق المؤسسة لأهدافها والبرامج المسطرة من جهة ومرتبطة بتحفيز العمال واستغلال قدراتهم من جهة أخرى، حيث توصل منظورو النظريات السلوكية والعلاقات الإنسانية إلى أن القائد القادر على تحفيز وتشجيع مرؤوسيه وتأدية الأعمال بكل رغبة وتعاون وحماس يساعد في تحقيق أهداف المنظمة تحقيق الرضا الوظيفي للعمال (العميان، 2004، ص 257).

5. الرضا عن جماعة العمل: كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد جماعة العمل يخلق التوتر كلما كانت جماعة العمل مصدرا لاستياء الفرد من العمل مما يؤثر سلبا على رضاه الوظيفي (الصيرفي، 2007، ص 136).

فالعامل في اتصال دائم مع غيره من الأفراد داخل التنظيم يشكل من خلال التفاعلات اليومية علاقات اجتماعية وإنسانية إذا ما بُنيت على أساس التعاون فستؤدي إلى خلق جو اجتماعي يتحقق فيه الرضا الوظيفي، فالعلاقات الإنسانية التي تمارسها الجماعات غير الرسمية تؤثر على مستوى ونوع الإنتاج (رشوان، 2004، ص ص 69، 70).

6. الرضا عن ساعات العمل: بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت، بالقدر الذي يزيد فيه الرضا عن العمل وبالقدر الذي تتعارض فيه ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه بالقدر الذي ينخفض فيه الرضا عن العمل وهذا يتوقف على مدى الأهمية التي يعطيها الفرد لوقت الراحة أو الفراغ، فكما كانت منافع وقت الراحة لدى الفرد عالية كلما كان أثر ساعات العمل على الرضا الوظيفي كبيرا والعكس صحيح (عاشور، 2005، صفحة 148).

7. الرضا عن ظروف العمل: وتشمل ظروف العمل البيئية، الفيزيائية، السيكولوجية، الميكانيكية والكيميائية والصحية... من حرارة وتهوية، إضاءة، رطوبة وضوء، بالإضافة إلى مدة العمل وفترات الراحة وعمل الدوريات وغيرها. إذ تعتبر الشروط سالفة الذكر ضرورية لتحقيق الرضا عن العمل حيث تشكل قوة جذب أو طرد نحو العمل لارتباطها بمستوى الروح المعنوية ومستوى الإنتاج... فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة (بالراج، 2011، ص 112).

ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي:

- 1. الرضا الكلي:** يشير إلى الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما أن يكون راض أو غير راض بصورة مطلقة بحيث لا يتم الأخذ بعين الاعتبار الجوانب النوعية التي يرضى عنها

الفرد أكثر منا غيرها أو تلك التي لا يرضى عنها أصلاً، فالرضا الكلي يمثل موقف العامل من عمله بصفة عامة.

2. الرضا الجزئي: ويتمثل في رضا الفرد على كل جانب على حدى وتتمثل هذه الجوانب في؛ سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء حيث تمكن هذه العناصر من معرفة المصادر التي تزيد من الرضا الوظيفي أو تخفضه (فرج، 2000، ص 221).

رابعاً: مؤشرات الرضا الوظيفي:

- يمكن معرفة مؤشرات على الرضا عن العمل من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل ويمكن اعتبار هذه الظواهر على أنها نتائج للرضا عن العمل
- زيادة الانتاج ومستوى جودته لا يمكن أن يكون إلا من طرف عمال على درجة عالية من الرضا.
 - قلة الفاقد والتالف من خامات ومستلزمات الانتاج تكون عادة من عمال راضين عن عملهم.
 - انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على رضا واستقرار العاملين.
 - إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض دوران العمل كلها مؤشرات تدل على رضا عاملين الى حد كبير عن العمل.
 - الصورة الذهنية الايجابية للمنشأة والمنظمة ونوعها تعد مؤشرا لرضا عن العمل وخاصة أن هذه الصورة الذهنية عن العمل والمنظمة عالقة في أذهان العاملين تؤدي بالعمال إلى الدفاع عن المنظمة وأن يقفوا بجانبها وأن يكون لهم ولاء وانتماء لها وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم.
 - استجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها في مجال العمل الحقيقية لدفع تطوير العمل ونظمه تدل على مدى الرضا وقدره المرتفع لدى العاملين عن عملهم.
 - مشاركة العاملين في مختلف أنشطة المنظمة وخاصة المشاركة الاختيارية إنما تعكس رضا العاملين عن عملهم بعكس الذين يحجمون عن المشاركة (عبد الغني، 2001، ص 335).

خامسا: طرق قياس الرضا الوظيفي:

يبقى قياس الرضا الوظيفي للعاملين أمرا نسبيا يختلف من شخص إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى وهناك أساليب ذاتية وأخرى موضوعية

1. المقاييس الذاتية:

وهي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام أدوات محددة مثل الاستمارة، التي تتضمن قائمة خاصة بالرضا الوظيفي، حيث توجه للأفراد العاملين بالمؤسسة من أجل مع معرفة رضاهم عن العمل أو عن طريق استعمال المقابلة الشخصية التي يجريها الباحث مع المبحوثين في المؤسسة، ولكن لكل أداة الجوانب الإيجابية فيها والجوانب السلبية، إضافة إلى أن لكل أداة ظروف معينة تستخدم فيها.

أشهر المقاييس الذاتية:

1.1. مقياس ليكارت: حيث يتكون هذا المقياس على مجموعة من العبارات الموجبة

والسالبة الخاصة بالوظيفة، والتي يسأل المبحوث بخصوصها وهذا لمعرفة درجة موافقته عليها، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة لكل عبارة من عبارات الاستمارة والمتمثلة في؛ أوافق، بشدة، أوافق، محايد، أعارض وأعارض بشدة، حيث أن المبحوث يجيب بوضع علامة X في الخانة المناسبة وعند تفرغ الجدول فإن الدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب، والدرجة المنخفضة تدل على الاتجاه السالب (محمودية، 2005، ص 43).

2.1 مقياس ثورستون: ويقوم هذا المقياس على عددا من العبارات بينها فواصل أو مسافات

متساوية، وهو من وضع كل من "Thurstone et Cave"، حيث يتم عرض هذه العبارات على مجموعة من المحكمين ليسترشد برأيهم على أي العبارات تمثل أقصى الدرجات الإيجابية، وأي العبارات تمثل أقصى الدرجات السلبية، ولقد كان الباحث يطلب من المحكمين أن يقسموا العبارات (فئة 11 أو قسماً)، بحيث توضع الموافقة الشديدة في الفئة الأولى (مؤيد)، وتوضع العبارة الدالة على عدم القبول الشديد في الفئة الحادي عشرة (معرض بشدة) والعبارة التي تدل على الحياد في المرتبة السادسة (محايد) (محمودية، 2005، ص ص 44،45).

3.1 مقياس هرزبيرغ: والمعروف أيضا بمقياس الوقائع الحرجة ويقيس سلوك العمل مع تقييم

الأداء، وذلك بتوجيه سؤاليين رئيسيين لأفراد العينة، يتعلق الأول بفترة العمل السعيدة والثاني بفترة العمل التي سادها الاستياء واستنتاج كل من الشعورين (بالراجح، 2011، ص 154).

4.1 مقياس أوزغود: يعالج مقياس أوزغود وزملائه الفروق الدالة، بواسطة مجموعة من المقاييس الجزئية لجوانب العمل المختلفة، مثل الإشراف والأجر ومحتوى العمل وغيرها ويضم كل مقياس درجات متفاوتة، يختار الفرد المفحوص من بينها العبارات الدالة عن شعوره، بحسب الأهمية التي يوليها لذلك الجانب من العمل، يمثل مجموع درجات كل مجموعة الاتجاه النفسي أو الرضا عن بعد من أبعاد العمل (بالرابع، 2011، ص 157).

2. المقاييس الموضوعية: تختلف المقاييس الموضوعية عن المقاييس الذاتية حيث يتم هنا قياس الرضا الوظيفي انطلاقاً من مؤشرات الرضا الوظيفي والتي تتمثل في الغياب والتأخر عن العمل، ترك العمل، التمارض، الشكاوى... الخ.

1.2 الغياب والتأخر عن العمل: اعتبر الغياب والتأخر عن العمل نذيراً بترك العمل نهائياً، ذلك أن الموظف الذي يتأخر في الحضور للعمل سوف ينزلق لاحقاً إلى الغياب وهذا ما تؤكد شواهد تجريبية يوردها سمثر من بحوث أجريت على مجموعة من العمال في الصناعات الهندسية حيث بدأت مشكلات البعض بالتأخر ثم تطورت فيما بعد إلى الغياب ثم ترك العمل نهائياً.

2.2 ترك العمل (دوران العمل): من المعقول أن الذين يتركون أعمالهم يفعلون ذلك لأنهم غير راضين عن هذه الاعمال... ويلحق هذه الظاهر خسائر بالمؤسسات لأنه يفترض أن العمال الذين يتكون مناصبهم قد دربوا على العمل وقد كلف ذلك المؤسسة مبالغ مالية معينة، كما قد يكون ترك العمل بسبب أسباب أخرى مثل وجود فرص عمل أفضل، رواتب أعلى... الخ (ربيع، 2010، ص ص 142، 144).

3.2 التمارض: تعد العطل المرضية المقدمة من طرف العمال وهي صورية في أغلب الأحيان الوسيلة الأكثر شيوعاً بين العمال غير الراضين عن وظائفهم، لأنها تتيح لهم الابتعاد ولو قليلاً عن بيئة العمل، ويلجأ العمال إلى هذا النوع من العطل المرضية عندما يستنفذون جميع وسائل وأدوات المواجهة، وبالتالي يفضلون الابتعاد عن محيط هروباً من الواقع المعاش، والتقليل من الانعكاسات السلبية التي يوجهونها في العمل (بربر، ديس، ص 19).

4.2 الحوادث والإصابات: تعتبر الحوادث والإصابات جزء من عدم الرضا عن العمل، كما تشير إلى غياب الدافع لأداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل أصلاً، وعلى هذا الأساس يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل لا يشعر بدرجة عالية من الرضا لذا فهو قريب من التعرض للإصابة، فهو سبيل للابتعاد عن مكان العمل الذي يشعر بالاستياء منه. أما فروم فيرى بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا الوظيفي (سلطان، 2004، ص 205).

5.2 حصر وتقييد الإنتاج: حيث يلجأ العاملون غير الراضون والمستأثرون من سياسة الإدارة إلى التحديد المقصود للإنتاج والتوقف عن العمل وغالبا ما ينزلق هذا السلوك إلى الإضراب عن العمل.

وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الرضا عن العمل من مسببات للاضطراب الصناعي، إذ يلجأ العاملون المشمئزون من العمل إلى عدم التعاون مع جماعة العمل والإدارة نظرا للتوتر والضيق الذي يعيشونه (بالرابع، 2011، ص 146).

6.2 كثرة الشكاوى: تعتبر كثرة الشكاوى مؤشر مهم لقياس مدى الرضا الوظيفي للعمال في أي تنظيم، وهذا بتعداد عدد الشكاوى من فترة زمنية إلى أخرى وتصنيفها حسب العوامل المرتبطة بها وتحليل الأسباب التي لها صلة بالرضا الوظيفي (بربر، د.س، ص 20).

سادسا: علاقة العزلة المهنية بالرضا الوظيفي:

يوفر العمل للفرد الفرصة لتكوين صداقات وعلاقات اجتماعية وإنسانية سواء مع زملاءه أو رؤسائه وذلك من خلال الانتماء إلى جماعات عمل متوافقة تتيح له المجال للتفاعل الاجتماعي أثناء ممارسة مهامه وواجباته الوظيفية.

فتارة يكون في إطار علاقات تعاون من خلال أداء عمل مشترك وأحيانا أخرى يحتدم الصراع بينه وبين زملاءه أو مشرفيه بسبب خلافات حول العمل أو التنافس حول فرص الترقية والتدريب.

ومما لا شك فيه أن هذا يؤثر على الرضا الوظيفي للفرد بصورة مباشرة، حيث كلما كان العمل مصدرا لعلاقات عمل صحية توفر الدعم الاجتماعي من خلال جماعات العمل التي توفر الحماية له، وهذا من شأنه أن يعزز الرضا الوظيفي للفرد وهذا ما دعت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية.

لكن مع التطور الذي يعرفه العالم اليوم لم يعد العمل مرتبط ببيئة مادية تقليدية، ينتقل الفرد إليها بشكل يومي، بل أصبحت أمامه خيارات أخرى، كالعامل متنقلا أو من المنزل، هذه الخيارات أصبحت حتمية لا مفر منها مع انتشار فيروس كوفيد19 في أواخر سنة 2019، أين انتقل العمال حول العالم إلى العمل في ظل ظروف ومعطيات جديدة السمة البارزة فيها هي تقلص وغياب العلاقات المهنية بشقيها الرسمية وغير الرسمية، وفقا لمدرسة العلاقات الإنسانية يؤثر هذا سلبا على الرضا الوظيفي على اعتبار " الحياة الاجتماعية غير الرسمية بما فيها من نعمة ومزاح وتبادل للنكات و العبث البريء بصورة المختلفة... يخفف جزئيا من التوتر الذي هو أحد أسباب التخريب في العمل الصناعي كما يحد من السأم" (أرجايل، 1993، ص 55) وهذا من شأنه أن يرفع من الرضا

الوظيفي للفرد ويجعله أكثر سعادة وإقبالا على العمل وزيادة شعور الانتماء لجماعة العمل بل و فخورا بها، وهنا تكون العلاقة سلبية بين العزلة المهنية و الرضا الوظيفي.

ومن جهة أخرى قد تكون جماعة العمل ومكان العمل مصدرا للقلق والتوتر ومصحرا لكافة أشكال الضغوط المهنية التي يتمنى الفرد التخلص منها، والتي تؤثر على أداء الفرد وعلى نفسيته وحياته بصفة عامة وقد يكون مصدر هذه الضغوط علاقات العمل الضعيفة والهشة التي تفتقد للثقة والتعاون والتآزر يسودها الصراع والمنافسة الشرسة حول فرص الترقية والمناصب....الخ حيث أكدت بعض الدراسات على أنه" رغم أن العمال كانوا يتبادلون الحديث فيما بينهم كثيرا إلا أن معظمهم أقر بأنه لا يهتم إذا ما أبعد عن زملاءه في العمل" (أرجايل، 1993، ص 56) .

وبالتالي يعتبر العمل من المنزل فرصة للتخلص من كل تلك الضغوط المهنية ومن الرقابة اللصيقة للمشرفين، وكذا التخلص من القلق وتجنب احتمال التعرض للاحتراق النفسي بسبب التفاعلات اليومية وجها لوجه مع الزملاء، بل ويقدم العمل من المنزل إمكانية إدارة الوقت بشكل أفضل (Raisien, Rapuano, Varkuleviciute, & Stachava, 2020, p. 3).

كما تجدر الإشارة إلى أنه خلال فترة كوفيد 19 وبالتحديد أثناء تطبيق إجراءات الحجر المنزلي أصبح الفرد يؤدي مهامه من المنزل وأصبح هناك تفاعل واحتكاك مع أفراد الاسرة بشكل أكبر وهذا يعد من الأمور الإيجابية عموما حيث ساهم التقاء أفراد الاسرة في تقوية الروابط الاسرية (الأسري، 2020، ص ص 269،270)، التي تنعكس على رضا الفرد عن حياته بصفة عامة وعلى رضاه عن عمله طالما يمارسه من المنزل، وهنا تصبح العلاقة بين العزلة المهنية والرضا الوظيفي علاقة إيجابية.

خلاصة الفصل

من خلال ما تقدم من استعراض لأهم العناصر المتعلقة بالرضا الوظيفي من أنواع ومؤشرات يتضح لنا أنه من أهم العوامل المساهمة في نجاح أي تنظيم واستمراريته وتحقيقه لأهدافه كون العنصر البشري هو المحرك الوحيد الواعي لكافة العمليات داخل أي تنظيم وشعوره بالرضا الوظيفي من شأنه أن يدفعه إلى تعزيز مجهوداته في سبيل خدمة التنظيم الذي ينتمي إليه لذا يجب على المسؤولين الأخذ في عين الاعتبار الرضا الوظيفي لولائك العاملين البعيدين عن مقر العمل.

قائمة مراجع الفصل الرابع:

- 1) عاشور أحمد صقر. (1983). *إدارة القوى العاملة (الأسس السلوكية و أدوات البحث التنظيمي)*. لبنان: دار النهضة العربية.
- 2) عاشور أحمد صقر. (2005). *السلوك الانساني في المنظمات*. دار المعرفة الجامعية.
- 3) محمد عبد الغني. أشرف (2001). *علم النفس الصناعي أسسه و تطبيقاته*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- 4) رشوان حسين عبد الحميد أحمد. (2004). *علم اجتماع التنظيم (الإصدار 1)*. الإسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.
- 5) زويش سامية. (2013). *محددات الرضا الوظيفي وأثرها على اداء الموظفين في المؤسسة (رسالة ماجستير)*. البويرة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة أكلي محمد اولجاج.
- 6) الأسمري سعيد سالم بن محسن. (2020). *مهددات الصحة النفسية المرتبطة بالحجر المنزلي إثر فيروس كورونا المستجد*. *المجلة العربية للدراسات الامنية*، 36(2)، صفحة 265 - 278. doi:10.26735/WPWB2520
- 7) محمودية شهيرة. (2005). *الرضا الوظيفي وعلاقته باداء معلمي المرحلة الثانوية (رسالة الماجستير)*. الجزائر، الجزائر: مذكرة مكملة لنيل تخصص علوم التربية.
- 8) فرج طريف شوقي. (2000). *السلوك القيادي و الفعالية الادارية*. عمان: دار وائل للنشر.
- 9) بربز كامل. (د.س). *إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي*. بيروت، لبنان: السلسلة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع.
- 10) أرجايل مايكل. (1993). *سيكولوجية السعادة*. (يوسف فيصل عبد القادر، المترجمون) الكويت: المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب.
- 11) الصيرفي محمد. (2007). *السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)* (الإصدار 1). الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر.
- 12) بالرابح محمد. (2011). *الرضا عن العمل*. وهران، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 13) انور سلطان. محمد سعيد (2004). *السلوك التنظيمي*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- 14) العميان محمد سليمان. (2004). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال* (الإصدار 2). عمان، الأردن: دار وائل.
- 15) شحاتة ربيع محمد. (2010). *علم النفس الصناعي و المهني* (الإصدار 1). عمان: دار المسيرة.

- (16) صلاح الدين محمد عبد الباقي . (2002). *السلوك التنظيمي*. الإسكندرية: دار الجامعة.
- (17) لكحل منيف. (2018). *تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي (مفاهيم و نظريات)* (الإصدار 1). دار المثقف للنشر و التوزيع.
- 18) RAISIENE, A., RAPUANO, V., VARKULEVICIUTE, K., & STACHAVA, K. (2020). Working from Home _ Who is Happy? A survey of lithuania's employees during the covid 19 quarantine period. *Sustainability*, 12(13),

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة.

1. المجال المكاني

2. المجال الزمني.

3. المجال البشري.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

ثالثاً: نوع ومنهج الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات والمعلومات.

خامساً: أساليب تحليل البيانات.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر هذا الفصل حلقة الوصل بين ما تم عرضه في الفصول السابقة من تراث نظري وامتداد لها وهو جزء من الشق الميداني الذي يركز على التحقق من صدق الفرضيات من عدمه، وفي سبيل ذلك تم اتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية بدأ بمجالات الدراسة، مجتمع الدراسة، نوع ومنهج، أدوات جمع البيانات وصولاً إلى أساليب تحليل البيانات.

أولاً: مجالات الدراسة:

من متطلبات البحث الاجتماعي تحديد مجالات الدراسة لاسيما وأنه بحث بشقين نظري وتطبيقي وذلك لإفادة القارئ بالأبعاد الزمانية، المكانية والبشرية التي أجريت فيها الدراسة، فبالنسبة للمجال المكاني أو الجغرافي فهو يمثل البيئة التي قام فيها الباحث بجمع البيانات وتطبيق أدوات البحث العلمي أما المجال الزمني فيتمثل في المدة الزمنية المستغرقة لإنجاز الدراسة بدأ من اختيار الموضوع إلى نتائج الدراسة وفي الأخير المجال البشري المتمثل في المفردات المكونة لمجتمع الدراسة.

1. المجال المكاني:

يشمل البيئة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية، حيث تم إجراء هذه الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -.

1.1 التعريف بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل:

بدأ التعليم العالي في ولاية جيجل سنة 1986 ضمن ملحقة لجامعة قسنطينة بناء على القرار رقم 72 المؤرخ في 21 مارس 1986 الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وخلال الموسم الجامعي 1988/ 1989 تم إنشاء المدرسة العليا للأساتذة للعلوم الأساسية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 62/88 المؤرخ في 22 مارس 1988، وتزامن ذلك مع تسخير مركز التكوين الإداري بجيجل لصالح المدرسة العليا للأساتذة، حيث تم فتح فروع الليسانس في الفيزياء، الكيمياء والرياضيات، وأمام العدد المتزايد من الطلبة المتوافدين على المدرسة العليا تم ضم معهد التقنيين السامين في الأشغال العمومية إلى المدرسة العليا وكان ذلك سنة 1993.

وعلى إثر فتح شعب وفروع جديدة، بالإضافة إلى توسع الدوائر البيداغوجية واستلام مرافق جديدة وكذلك اقتناء تجهيزات علمية، تمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/ 221 المؤرخ في 27 جويلية 1998 مكون من أربعة معاهد:

- معهد العلوم الدقيقة.

- معهد التكنولوجيا.

- معهد علوم الطبيعة.

- معهد الإعلام الآلي.

وعليه فإن النشاط البيداغوجي لم يقتصر على التكوين في مرحلة التدرج بل تعدى ذلك وأصبح يشمل مرحلة ما بعد التدرج، إضافة إلى نشاطات عديدة في مختلف مجالات البحث العلمي، حيث أصبح هذا الجانب من أكبر اهتمامات المركز الجامعي بجيجل، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 258 / 03 المؤرخ في 22 جويلية 2003، تم ترقية المركز إلى جامعة مكونة من أربع كليات:

- كلية العلوم.

- كلية الهندسة.

- كلية الحقوق.

- كلية علوم التسيير.

ونظرا للترايد المستمر في عدد الطلبة المسجلين خاصة بكلية الحقوق وبالأخص قسمي اللغة والأدب العربي والعلوم القانونية والإدارية، والعراقيل التي واجهت عمل الهيئات البيداغوجية والعلمية في تسيير هذه الكلية فقد تقرر إنشاء كليتين جديدتين، وذلك بفصل شعب الحقوق والعلوم السياسية عن شعب

اللغات والعلوم الاجتماعية. فطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 92 / 09 المؤرخ في 17 فيفري 2009 المعدل والمتمم للمرسوم السالف الذكر والمتضمن إنشاء جامعة جيجل، تم تغيير عدد الكليات التي تتكون منها جامعة جيجل واختصاصها كما يلي:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

- كلية العلوم والتكنولوجيا.

- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية.

وبالفعل استقادت جامعة محمد الصديق بن يحي من تنفيذ مشروع إعادة تنظيم الكليات وذلك بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 12- 362 المؤرخ في 08 أكتوبر 2012، المعدل والمتمم للمرسوم

التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 22 يوليو 2003 والمتضمن إنشاء جامعة محمد الصديق بن يحيى، إذ تم تغيير عدد الكليات المكونة لها واختصاصها كما يلي:

- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي.
- كلية علوم الطبيعة والحياة.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2.1 التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-362 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1433، الموافق ل 08 أكتوبر سنة 2012، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 22 جمادى الأولى سنة 1424 الموافق ل 22 يوليو 2003 والمتضمن إنشاء جامعة جيجل. وبناء على القرار الوزاري رقم 215 المؤرخ في 12 جمادى الأولى 1434 الموافق ل 24 مارس 2013 والمتمم بالقرار رقم 919 مؤرخ في 26 نوفمبر 2013.

وتتضمن الكلية على الأقسام التالية:

- قسم التعليم الأساسي للعلوم الاجتماعية.
- قسم التعليم الأساسي للعلوم الإنسانية.
- قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا.
- قسم الإعلام والاتصال.
- قسم علم الاجتماع.
- قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

2. المجال الزمني:

ويعتبر تحديد المجال الزمني الذي أجريت فيه الدراسة أمر مهم وضروري من أجل وضع القارئ في الصورة الكاملة للبحث نظرا لتغير الظروف والمعطيات بتغير الزمان، والمجال الزمني هو الوقت الذي استغرق في انجاز البحث بدأ من الهاجس الذي يدور في فكر الباحث، سؤال الانطلاق، بناء

الإشكالية وصولاً إلى تحليل وتفسير النتائج، وعموماً هناك اتفاق عام بين الباحثين إلى تقسيم المجال الزمني إلى قسمين:

1.2 المرحلة الأولى: وتتعلق بالجانب النظري للدراسة وامتدت من أكتوبر 2020 إلى غاية أواخر أبريل 2021 وفيها تم:

- اختيار موضوع الدراسة وضبط العنوان مع المشرفة.
- القراءات وفيها تم جمع التراث النظري المتعلق بموضوع الدراسة والتعمق في مختلف الجوانب المرتبطة به وكذا العمل على تحميل الكتب والمقالات من الأنترنت ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- بعد تأكيد الموضوع من طرف الإدارة شرعت الباحثة في إعداد الفصول النظرية المتعلقة بالبحث وذلك بداية من أواخر شهر ديسمبر 2020 إلى غاية نهاية أبريل 2021.

2.2 المرحلة الثانية: وتتمثل في الجانب الإمبريقي للدراسة والتي انطلقت من أواخر شهر أبريل إلى غاية 10 جوان 2021 وفيها قامت الباحثة بـ:

- دراسة استطلاعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والتعرف على مختلف أقسام الكلية.
- الحصول على الوثائق المتعلقة بتعريف الجامعة والكلية وكذا الهيكل التنظيمي من مصلحة الإحصائيات والتوجيه والإعلام.
- الحصول على تعداد الأساتذة الأخير من فرع الأساتذة التابع لمصلحة المستخدمين بالكلية.
- مقابلة مع المسؤولة عن خلية الإعلام الآلي.
- تصفح لمجموعات على الفايبروك خاصة بالطلبة والأساتذة لمختلف الأقسام.
- الاطلاع على الموقع الإلكتروني للكلية والحصول على البريد الإلكتروني للأساتذة.
- بناء الاستمارة الأولية وعرضها على الأساتذة المشرفة.
- عرض الاستمارة على المحكمين ثم تجربتها.
- إعداد الاستمارة النهائية وتوزيعها.

3- المجال البشري:

ويتمثل المجال البشري لهذه الدراسة في أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد الصديق بن يحيى جيغل الدائمين على اعتبار أن موضوع الدراسة يمكن تطبيقه على أفراد هذا المجتمع

وكذا إمكانية وسهولة جمع المعطيات لاسيما مع ضيق الوقت المتاح لإنجاز هذه المذكرة، وفيما يلي توزيع الأساتذة حسب أقسام الكلية:

الجدول رقم (1): توزيع الأساتذة حسب الرتب والاقسام موقوفة بتاريخ 2020/12/31.

المجموع	العدد	الرتبة	القسم
47 أستاذا	02	أستاذ	قسم علم الاجتماع
	18	أستاذ محاضر (أ)	
	19	أستاذ محاضر (ب)	
	08	أستاذ مساعد (أ)	
	00	أستاذ مساعد (ب)	
20 أستاذا	02	أستاذ	قسم علم النفس، علوم التربية والأرطفونيا
	07	أستاذ محاضر (أ)	
	09	أستاذ محاضر (ب)	
	02	أستاذ مساعد (أ)	
	00	أستاذ مساعد (ب)	
21 أستاذا	01	أستاذ	قسم الاعلام والاتصال
	03	أستاذ محاضر (أ)	
	07	أستاذ محاضر (ب)	
	10	أستاذ مساعد (أ)	
	00	أستاذ مساعد (ب)	
8 أساتذة	00	أستاذ	قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
	00	أستاذ محاضر (أ)	
	02	أستاذ محاضر (ب)	
	06	أستاذ مساعد (أ)	
		أستاذ مساعد (ب)	
96 أستاذ			المجموع

المصدر: فرع الأساتذة، مصلحة المستخدمين، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

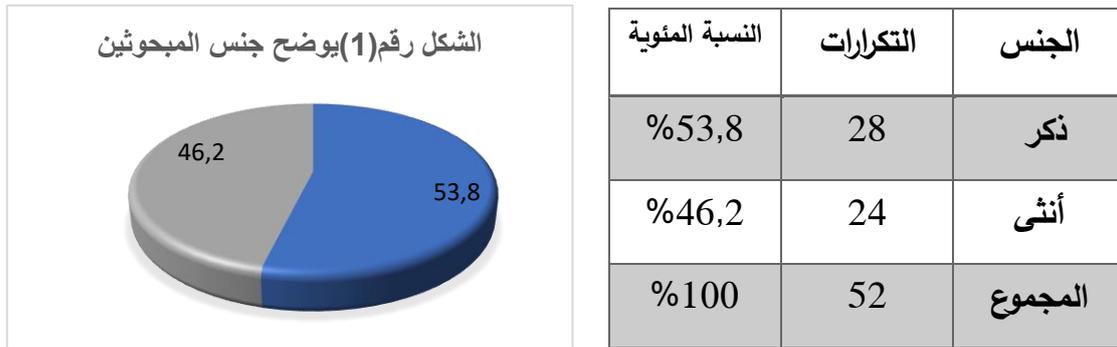
وهو المجتمع الذي يجري فيه الباحث دراسته التطبيقية والتي تعرف على أنها "دراسة منظمة لحوادث وأنواع نشاط عادية كما تحدث في الأوضاع الحياتية الفعلية، وهو استقصاء يحدث في الميدان أي في سياق طبيعي غير مصطنع بهدف إجراء الدراسة" (سوتيروس، 2017، ص 361).

أما مجتمع الدراسة فيعرف على أنه "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء التي يكونون موضوع مشكلة الدراسة" (عبيدات، عدس، وكايد عبد الحق، 2001، ص 131).

ويتمثل مجتمع الدراسة في أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وقد بلغ عدد الأساتذة الدائمين حسب مسؤولية فرع الأساتذة التابع لمصلحة المستخدمين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 96 أستاذاً.

حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال اعتماد المسح الشامل، وبعد توزيع الاستمارة وبسبب كوفيد 19 واعتماد التعليم عن تم استرداد 52 استمارة فقط وفيما يلي جداول توضح خصائص مجتمع الدراسة كالتالي:

جدول رقم(2): توزيع المبحوثين حسب الجنس:



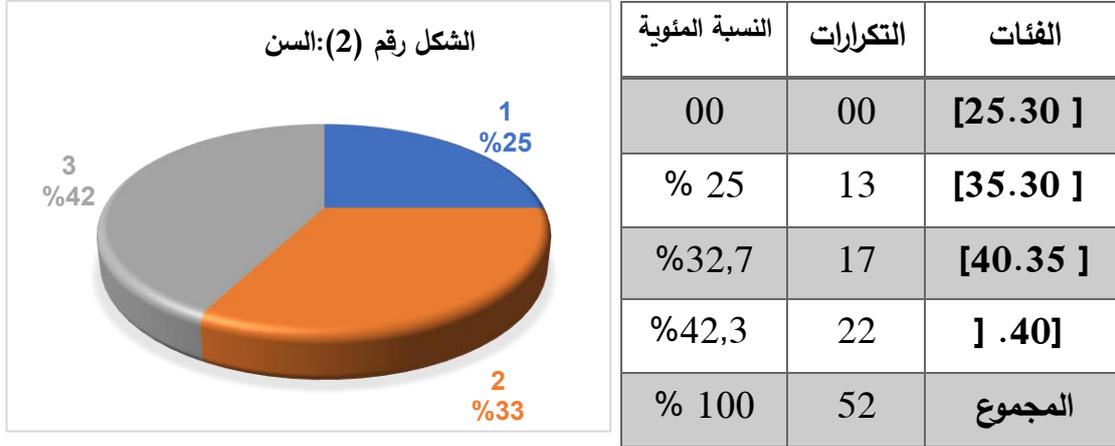
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول يتضح أن نسبة الذكور والإناث متقاربة إلى حد ما ويعود هذا إلى:

أن كلا الجنسين يتجهان نحو شغل مناصب في التعليم العالي بنفس الوتيرة والاقبال على منصب أستاذ جامعي، ولم يعد هذا حكراً على الرجال فقط بل أصبحت النساء أيضاً ينافسن بشدة على هذه المناصب ويتقلدن عبر مختلف الجامعات من أجل الضفر بمنصب عمل دائم، ولا يكتفين بالمنافسة

المحلية فقط وهذا ما قلص الفارق بين نسبة الذكور والاناث لكن تبقى نسبة الذكور أكبر بقليل نظرا لكون المرأة تتحمل مسؤوليات عائلية تصعب عليها عملية التنقل والسفر .

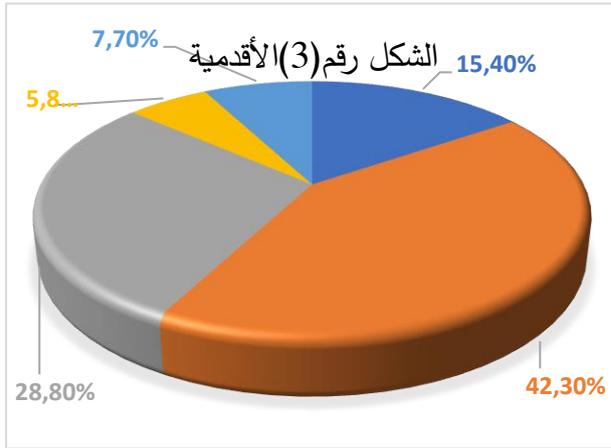
جدول رقم(3): توزيع المبحوثين حسب السن:



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

نلاحظ من خلال الشواهد الكمية أعلاه أن أغلب أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ينتمون إلى الفئة من 40 سنة فما فوق حيث بلغت 42.3 %، ثم تليها الفئة من 35 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 32.7 %، ثم الفئة من 30 إلى أقل من 35 سنة بنسبة 25 %، في حين لم يتم إحصاء أي أستاذ ينتمي إلى الفئة من 25 سنة إلى أقل من 30 سنة ويمكن تفسير ذلك بكون التعليم الجامعي يتطلب الحصول على شهادة (الماجستير سابقا) الدكتوراه والتي تتطلب على الأقل 5 سنوات لإنجازها ثم المشاركة في مسابقات التوظيف الأمر الذي سيأخذ وقت أطول من أجل عملية التوظيف وعليه يكون الفرد قد تجاوز عتبة الثلاثين أو حتى الخمسة الثلاثين من أجل الحصول على منصب أستاذ دائم .

جدول رقم(4): توزيع المبحوثين حسب الأقدمية:



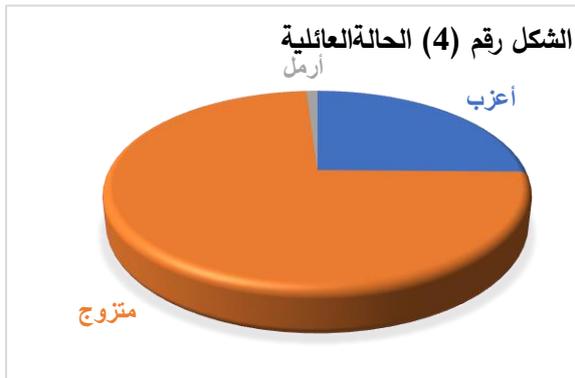
النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية
15,4%	8	[5.0]
42,3%	22	[10.5]
28,8%	15	[15.10]
5,8%	3	[20.15]
7,7%	4	[20]
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال البيانات الإحصائية المحصل عليها والتي تمت معالجتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والخاصة بسنوات الخبرة لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية يتبين لنا أن الفئة التي حصلت على أعلى نسبة تنحصر في المجال من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات وقد بلغت 42,3 % من مجموع المبحوثين يلها المجال من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة بنسبة 28.8 % ثم تأتي على التوالي الفئة من 15 إلى أقل من 20 سنة وأكثر من 20 سنة بنسبة 5.8 % و 7.7 % ويعود ذلك إلى

اعتبار أن الكلية حديثة النشأة حيث تم إنشاؤها سنة 2013 وهي ليست بالفترة الطويلة، وعليه فإن الأساتذة الذين تم تعيينهم كان متزامنا مع انفصال الكلية عن كلية الآداب سابقا والذين لا تزيد أقدميتهم عن 10 سنوات والحاجة إلى أساتذة جدد لتغطية التخصصات التي تم فتحها مع توسيع الكلية.

جدول رقم(5): توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية:

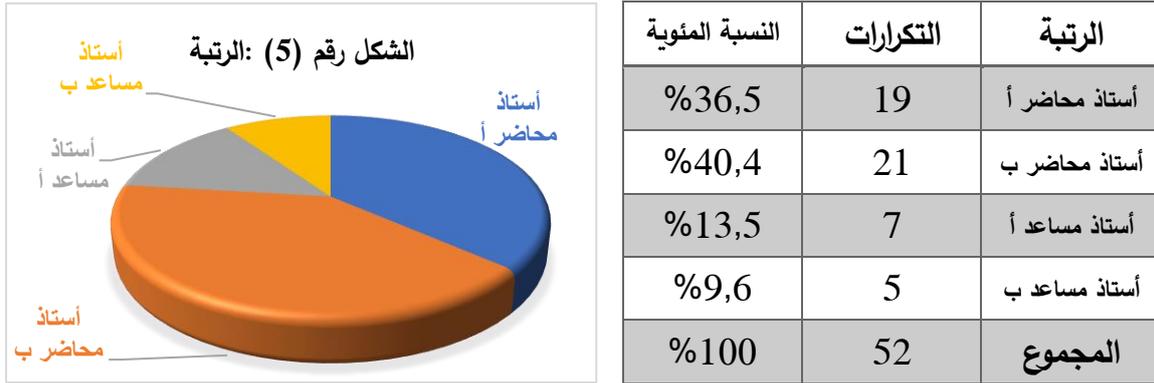


النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
25%	13	أعزب
73,1%	38	متزوج
1,9%	1	أرمل
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين متزوجون بنسبة 73.1 % ثم تليها بنسبة 25% من مجموع المبحوثين في حالة العزوبية وتم تسجيل مبحوث واحد أرمل ويمكن تفسير ذلك من خلال كون التدريس في الجامعة يمنح بعض الامتيازات للفرد كالسكن الوظيفي تسمح له بالاستقرار والزواج لا سيما وأن أغلب المبحوثين من فئة الشباب والذين يملكون رغبة نحو الزواج وتكوين أسرة.

جدول رقم(6): توزيع المبحوثين حسب الرتبة المهنية:



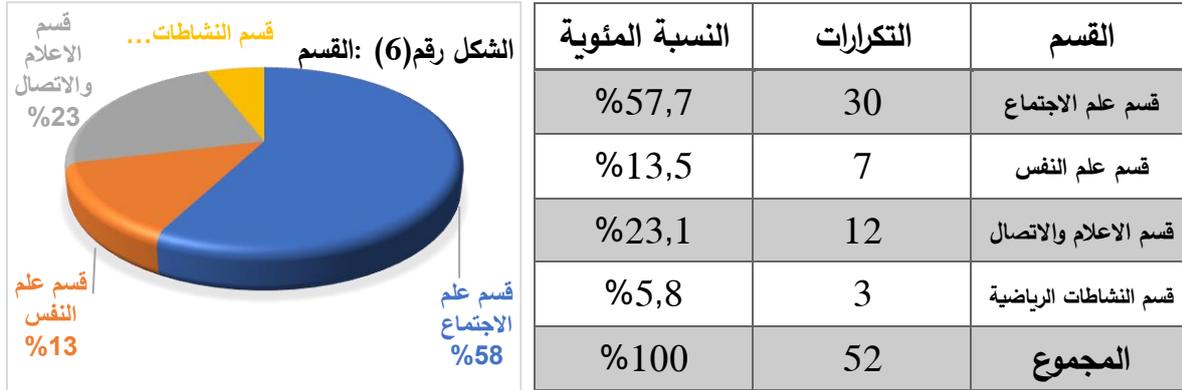
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

تشير الشواهد الكمية أعلاه إلى أن أغلبية أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يشغلون رتبة أستاذ محاضر ب بنسبة 40.4 % تليها رتبة أستاذ محاضر أ بنسبة 36.5 % ثم على التوالي أستاذ مساعد أ وأستاذ مساعد ب بنسبة 13.5% و 9.6% أما بالنسبة لأساتذة التعليم العالي فقد رفضوا الإجابة على استبيان هذه الدراسة.

ويمكن تفسير النسب سالفة الذكر برغبة الأستاذ وطموحة في الترقى من خلال ما يقدمه من إنتاج علمي وأبحاث أكاديمية على غرار ما يمكن أن يتوفر لدى الأستاذ من فرص في التطور والتي تختلف من جامعة إلى أخرى ومن بلد إلى آخر.

وتعتبر نسبة أستاذ محاضر ب هي الأعلى على اعتبار أنهم حملة الدكتوراه والذين يتم توظيفهم سنويا لشغل المناصب الشاغرة لا سيما مع تزايد حملة الدكتوراة تكوين نظام ل م د ويمكن تأكيد هذا من خلال الأقدمية حيث تم توظيف خلال 15 سنة الماضية 18 أستاذ محاضر ب.

جدول رقم(7): توزيع المبحوثين حسب أقسام الكلية:



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الاحصائيات التي تم الحصول عليها يتبين أن أغلبية أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ينتمون إلى قسم علم الاجتماع بنسبة 57.7 %، ويمكن تفسير ذلك على اعتبار أن قسم علم الاجتماع هو الاقدم من حيث الانشاء من جهة وكذا تعداد الطلبة المسجلين به يفوق باقي الأقسام (أنظر الملاحق) وهو ما يتطلب عدد أكبر من الأساتذة لتغطية المحاضرات والاعمال الموجهة وكذا عملية الاشراف على الطلبة في الاطوار الثلاث.

ثالثاً: نوع ومنهج الدراسة:

1. نوع الدراسة: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي لا تقتصر على مجرد جمع للبيانات، بل يمتد مجالها إلى تصنيف هذه البيانات التي يتم تجميعها ثم تفسيرها وتحليلها تحليلاً شاملاً واستخلاص النتائج والدلالات المفيدة.

2. منهج الدراسة:

من أجل الوصول إلى هدف ما وفي أي مجال لا بد من اعتماد طريقة منظمة وسليمة من أجل تحقيقه، ومن أجل تحقيق أهداف علمية موضوعية ودقيقة إلى أقصى درجة ممكنة وجب اتباع منهج علمي يرشد الباحث في تطبيقه لخطوات البحث والمنهج هو "سلسلة من القواعد والعمليات المرتبطة والمرتبطة منطقياً حيث تتصف بالتعاقب الزمني المتدرج الذي يحترم التوظيف العقلي لكل قاعدة أو خطوة من خطواته" (بن أزوار، 2020، ص 355).

وموضوع تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الأساتذة يمكن دراسته بعدة مناهج على غرار المناهج الكيفية لكن ونظراً لضيق الوقت تم اعتماد

المنهج الوصفي القائم على التحليل الإحصائي وهو منهج مناسب لدراسة الموضوع ويعتبر من أهم المناهج في العلوم الاجتماعية ويمكن تعريف المنهج الوصفي على أنه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة" (عياد، 2009، ص 62).

رابعاً: أدوات جمع البيانات والمعلومات:

تعرف أدوات جمع البيانات على أنها "الوسائل التي يستعملها الباحث سواء في عملية الوصف أو التحليل أو الاستشراف للوصول إلى أهدافه" (حوتية و حوتية، 2020، ص 165) إذ يتم اختيار تقنيات جمع البيانات وفق متطلبات الدراسة وموضوع البحث من جهة والمنهج المتبع من جهة أخرى وفي هذه الدراسة تم استخدام الأدوات التالية:

1. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة بكل أنواعها من أكثر الأدوات استخداما في البحوث الاجتماعية خاصة تلك التي تعتمد على المنهج الوصفي (العسكري ، 2004 ، ص 6). وتعرف الملاحظة على أنها "ذلك الرصد والتتبع المنظمين علميا لسلوك ومخرجات وحدات المعاينة ضمن الظاهرة المدروسة" (بن جندل، 2020، ص 13). وبالعودة إلى موضوع الدراسة فقد تم استخدام الملاحظة المباشرة على اعتبار أن الباحثة تزاوّل دراستها بالكلية وقد ساهم هذا في تسهيل عملية الملاحظة بل وأن اختيار موضوع الدراسة جاء نابعا من ملاحظات عديدة وكما يقول موريس انجرس "تنمي الروح العلمية الميل نحو الملاحظة التي لا تتوقف عند مجرد اختبار الرؤية البسيطة للكائنات والأشياء" (انجرس، 2004، ص 31). وقد اقتصر الملاحظات على ما يمكن الحصول عليه من معلومات داخل الكلية مع عدم إمكانية ملاحظة الأساتذة أثناء فترة العمل من المنزل، ومن بين الملاحظات التي تم رصدها ما يلي:

- تدمر بعض الأساتذة من العزلة المهنية والتعليم عن بعد وعدم فاعليته، في حين استحسن البعض الآخر فترة الحجر الصحي المنزلي وعدم التنقل للجامعة.
- لاحظت الباحثة إعلانات في كل من قسم علم النفس والارطفونيا، قسم النشاطات البدنية والرياضية وكذا قسم الاعلام والاتصال خاصة بالبريد الالكتروني لجميع أساتذة القسم من أجل تسهيل عملية الاتصال عن بعد سواء بين الطلبة أو بين الأساتذة في حين لم تقم إدارة قسم علم الاجتماع بنفس المبادرة.
- قيام بعض الأساتذة بمبادرة فردية وإعلان بريدهم الالكتروني وعدم التنسيق مع الإدارة في ذلك.

- رفض بعض الأساتذة للتواصل مع الطلبة عن بعد في حين أكد البعض الآخر على الطلبة ضرورة التواصل عن بعد بإرسال البحوث عن طريق البريد الإلكتروني.
- تذمر بعض الأساتذة من قلة الوقت المتاح للمحاضرات بسبب الوباء.

وتجدر الإشارة إلى أن الملاحظة فضلا عن كونها ساعدت في بلورة مشكلة البحث فقد مكنت الباحثة أيضا من جمع معلومات لا يمكن جمعها بالاستبيان أو المقابلة أفادت في تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

2. المقابلة:

من بين أدوات البحث الاجتماعي المقابلة والتي تعتبر من الأدوات المساعدة للباحث من أجل توسيع اطلاعه على موضوع الدراسة وتعرف على أنها " أكثر من مجرد محادثة كونها تتطوي على مجموعة من الافتراضات التفاهمات، ويشار إلى المقابلات على أنها استبيان شفوي" (بوترعة ، 2018، ص 218). وتعرف كذلك بأنها " وسيلة شفوية مباشرة أو هاتفية أو تقنية لجمع البيانات، يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى" (المشهداني، 2019، ص 157). وفي هذه الدراسة تمت إنجاز مقابلة (مقابلة غير مقننة) مع المكلفة بخلية الاعلام الآلي وقد هدفت المقابلة إلى التعرف على:

- وظيفة البريد الإلكتروني المهني للأساتذة.
 - طبيعة محتوى الرسائل الإلكترونية التي يتم إرسالها عن طريق البريد المهني.
 - معرفة إقبال الأساتذة على التعامل بالبريد الإلكتروني.
 - معرفة مدى التزام الأساتذة بتنزيل المحاضرات في المنصة.
 - معرفة مدى تفاعل الطلبة والأساتذة في المنصة.
 - تعامل الأستاذ مع النمط الجديد للتعليم وهو التعليم عن بعد.
- ومن خلال تصريحات المكلفة بالإعلام الآلي توصلت الباحثة إلى ما يلي:
- الأساتذة القدامى يجدون صعوبة في التعامل مع تكنولوجيا الاتصال والاعلام ويعتبرون وضع المحاضرات في المنصة عبئاً أضيف إلى جملة المهام الموكلة إليهم.
 - الأساتذة القدامى لم يتم إخضاعهم إلى تكوين تطبيقي في استخدام الأرضية بل تم تكوينهم نظريا فقط.
 - الأساتذة الشباب أبدوا ارتياح لطريقة التعليم عن بعد واعتبروها تسهила لعملية التعليم بالإضافة إلى كونهم خضعوا لتكوين تطبيقي مكثف حول استخدام الأرضية.

- التفاعل بين الطلبة والأساتذة في المنصة مازال في بدايته ولم يصل بعد إلى مرحلة النشاط.
- يتم مراقبة عملية سير تنزيل المحاضرات في الأجل المحدد من قبل جهة موكلة.
- بالإضافة إلى مقابلات أخرى متفرقة مع طلبة الكلية كان الهدف منها التعرف على طريقة ووتيرة الاتصال بالأساتذة من أجل إرسال البحوث وطريقة سير عملية الإشراف وقد توصلت الباحثة إلى مايلي:

- أكد الطلبة الذين أجريت معهم المقابلة على سير عملية الإشراف باستخدام البريد الإلكتروني وموقع التواصل الاجتماعي فايسبوك بالتزامن مع لقاءات مباشرة مع المشرف.
- أما فيما يخص البحوث فقط اختلفت طرق التعامل هناك من الأساتذة من يجذب البحث الكتابي في حين طلب البعض الآخر من الطلبة إرسال البحوث إلكترونياً.

3. الاستمارة:

تعتبر الاستمارة إحدى تقنيات البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات، حيث تعد " أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، وتقدم الاستمارة على شكل عدد من الأسئلة، يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستمارة " (عبيدات وآخرون، 2001، ص 106).

وتعرف كذلك على أنها " وثيقة تحتوي على أسئلة تتعلق بآراء وانفعالات ومواقف فرد عليه الإجابة عن نفسه بحيث تعتبر الإجابات دلائل تخدم فرضية البحث وتفسر تصرفات الفرد اتجاه موضوع معين" (دروات ، 2017، ص 322).

وقد اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات لأن هذا يخدم موضوع وأهداف الدراسة ومن أجل الإلمام بجميع جوانب ومؤشرات الفرضيات طي التحقق، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة واستنادا للتراث النظري ذي الصلة بموضوع البحث، قامت الباحثة ببناء استمارة وقد صيغت الاستمارة وفق مقياس ليكرت الثلاثي لقياس الإتجاهات.

بدائل الإجابات	غير موافق	محايد	موافق
الوزن	01	02	03

وقد حدد طول مجالات مقياس ليكرت الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، وفق القاعدة التالية:

$$\text{أعلى قيمة من قيم المقياس} - \text{أقل قيمة من قيم المقياس} = \frac{\text{قيمة كل فئة من المقياس}}{\text{عدد فئات المقياس}}$$

$$0.67 = \frac{2}{3} = \frac{1-3}{3}$$

وبناء على هذا تصبح قيمة كل فئة من الفئات الثلاث من المقياس هي: 0.67، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة من المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذا المجال، وهكذا أصبح طول المجالات كما يلي:

المجال الأول	المجال الثاني	المجال الثالث
غير موافق	محايد	موافق
]1.67، 1]] 1.67،2.34]	[3 ، 2.34]

المصدر من إعداد الباحثة.

وتم صياغة الاستمارة في شكلها النهائي وفق المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تمت صياغة عبارات الاستمارة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والتراث النظري ووفقاً لأهداف الدراسة وفرضياتها وقامت الباحثة بالتأكد من صدقها وثباتها كما هو موضح فيما يلي:

1.3 صدق الأداة:

من أجل الوصول إلى نتائج علمية يمكن الأخذ بها وعلى درجة عالية من الدقة والموضوعية من الضروري التأكد من صحة ودقة الأداة البحثية التي تم بناءها ومدى صلاحيتها للتطبيق وهل ستؤدي الغاية التي صممت من أجلها، ويكون ذلك من خلال القيام باختبارات إحصائية، وبالنسبة لأداة دراستنا الراهنة فقد تم اختبار صدقها.

ويقصد بالصدق "الدرجة التي تحقق فيها أداة القياس الأهداف التي وضعت من أجلها، أي أن

الاختبار يعد صادقا عندما يقيس ما ينبغي قياسه" (الكسباني، 2010، ص 74).

وقصد التأكد من صدق الاستمارة بعد بناءها وموافقة الأستاذة المشرفة عليها قمنا بعرضها على

5 محكمين، واتفق الجميع على سلامة الصياغة اللغوية للعبارات وكذا انتماءها للمحاور

بالإضافة إلى المامها بموضوع الدراسة واتفق المحكمون على تكرار بعض الأسئلة والتي يجب

دمجها.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمين قمنا بإجراء تعديلات التي اتفق عليها

معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات دمج بعض العبارات وجاءت التعديلات

كالتالي: دمج البند رقم 9 و7 وكذا البند 13 و16 وتعديل العبارات 19 و34.

وقد تم استخدام معادلة لوشيه لتقدير قيمة معامل الصدق والذي بلغت قيمته 0.97 وهذا يدل على صدق هذه الأداة البحثية (جدول يوضح صدق البنود أنظر الملاحق).

2.3 الثبات: لمعرفة مدى ثبات هذه الأداة توجهت الباحثة لميدان الدراسة وقامت بتوزيع 15 استمارة من أجل التأكد من الاتساق الداخلي لبنود الاستمارة وبعد استرجاها وباستخدام برنامج (SPSS) نسخة 26 تم حساب معامل الفاكرونباخ وتم الحصول على النتيجة التالية: 0.74 وهي أكبر من 0,60 أي 74% وعليه الأداة صالحة للدراسة وثابتة.

المرحلة الثانية: بعد التعديلات تضمنت الاستمارة النهائية ثلاث محاور بمجموع 46 سؤالاً وضعت أسئلتها وفقاً لفروض البحث.

المحور الأول: وهو محور البيانات الأولية، ويتعلق بالجنس، الأقدمية، السن، الحالة العائلية، الرتبة والقسم.

المحور الثاني: ويتعلق بالاتصال عن بعد والرضا الوظيفي وتم تقسيمه إلى شقين اتصال رسمي واتصال غير رسمي وتضمن هذا المحور 23 سؤالاً.

المحور الثالث: ويتعلق بالفرضية الثانية التي فحواها تأثير مرونة العمل على الرضا الوظيفي وتم تخصيص 12 سؤالاً متعلقاً بمرونة مكان العمل و6 أسئلة متعلقة بمرونة الوقت.

الوثائق والسجلات:

يقوم الباحث عند قيامه بدراسة ميدانية بالبحث عن مجموعة من الوثائق والسجلات التي تعتبر مصادر أساسية للحصول على المعلومات حول مجتمع البحث والتي تساعده في التحكم في الجانب التطبيقي من البحث كالحصول على إحصائيات وعدد العمل... الخ.

وبعد التوجه إلى ميدان الدراسة تم الحصول على مجموعة من الوثائق والملفات التي ساعدتنا في إنجاز الدراسة الحالية، وتمثلت هذه الوثائق في:

- الحصول على وثيقة تضم جدول يوضح المجال البشري للكلية وكيفية توزيعهم بحسب الرتب والأقسام.
- الحصول على الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- وثيقة تبين تعداد الطلبة المسجلين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسب الأقسام.
- الحصول على ملف كامل حول بطاقة تعريفية لجامعة محمد الصديق لجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، تتضمن نبذة تاريخية عن جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الأقسام المكونة لكليات جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.

خامسا: أساليب تحليل البيانات:

1. الأساليب الكمية:

هو أسلوب تكميم البيانات أو المعلومات التي تم الحصول عليها حول الدراسة، وترتيبها في جداول وتحويلها لأرقام ونسب ذات دلالات، للتمكن من إعطائها قراءة سوسولوجية.

لذلك تم تفريغ البيانات المتحصل عليها من الاستمارة ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" النسخة 26

وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- معادلة لوشيه لإيجاد الصدق الظاهري للاستمارة (صدق المحكمين)

$$\text{معامل الصدق} = \frac{n1 - n2}{n}$$

- معامل ألفا كرونباخ لإيجاد ثبات الاستمارة باستخدام المعادلة التالية:

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} = \left(1 - \frac{s^2_{\text{total}}}{s^2_{\text{item}}}\right)$$

N= يمثل عدد الأسئلة

S^2_{total} = تباين خاص بالمبحوثين

S^2_{item} = تباين الخاص بالأسئلة.

2. الأساليب الكيفية:

لا يمكن تجاوز المعالجة الكيفية في البحث الاجتماعي إذ تأتي بعد المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من ميدان البحث وإعطاء معنى وتفسير للأرقام المتحصل عليها وتحليلها سوسولوجيا من خلال ربطها بالنظريات والدراسات السابقة وتوظيف ما تم جمعه عن طريق الملاحظة والمقابلة.

ويمكن القول بأن التحليل الكيفي هو عملية استنتاج للقيم وإضفاء دلالات عليها بحيث تسمح لنا بالتأكد من صدق الفرضيات والوصول إلى استنتاجات علمية يمكن أن تكون البداية لنظرية جديدة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تفكيك ميدان البحث إلى المجال البشري والمتمثل في أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل حيث اعتمدت الباحثة على المسح الشامل والجغرافي والزمني وكذا المنهج المستخدم المتمثل في المنهج الوصفي، بالإضافة إلى التطرق إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات (ملاحظة، مقابلة، استمارة) وأخيرا أساليب التحليل التي اعتمدت وهي التحليل الكمي والكيفي.

- (1) قائمة مراجع الفصل الخامس:
- (2) عياد أحمد. (2009). مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي (الإصدار 2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- (3) بوتزعة بلال. (2018). التحليل الموضوعي للمقابلات البحثية في العلوم الاجتماعية. مجلة البحوث و الدراسات الانسانية(16)، صفحة 217.238. تاريخ الاسترداد 7 فيفري، 2021، من www.asjp.cerist.dz
- (4) عبيدات دوقان ، عدس عبد الرحمن ، و كايد عبد الحق. (2001). البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه. عمان: دار أسامة.
- (5) سارانتاكوس سوتيروس. (2017). البحث الاجتماعي (الإصدار 1). (شحدة فارغ، المترجمون) بيروت: المركز العربي للابحاث ودراسة السياسات.
- (6) بن جخلد سعد الحاج. (2020). أنظمة رصد وتفرغ المشاهدات في الملاحظة البحثية نظرة عامة ومبادئ توجيهية. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، 5(4)، صفحة 11-22. تاريخ الاسترداد 23 فيفري، 2021، من www.asjp.cerist.dz
- (7) المشهداني سعد سلمان. (2019). منهجية البحث العلمي (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- (8) العسكري عبود عبد الله. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية. دمشق: دار النمير.
- (9) بن أزوار عمر. (2020). إشكالية تطبيق المنهج الكمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، 10(1)، صفحة 372-351. تاريخ الاسترداد 5 مارس، 2021، من www.ajsp.cerist.dz
- (10) حوتية فاطمة الزهراء ، و حوتية عفيفة. (2020). تقنيات أدوات البحث العلمي في جمع البيانات. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، 3(5)، 177 - 165. تاريخ الاسترداد 9 ماي، 2021، من www.google.scholar.com

- (11) الكسباني محمد السيد علي. (2010). *مصطلحات في المناهج وطرق التدريس* (الإصدار 1). الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
- (12) أنجرس موريس. (2004). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية* (الإصدار 4). (بوزيد صحراوي و آخرون، المترجمون) الجزائر: دار القصة.
- (13) دروات وحيد. (2017). *مهارات تصميم الاستبيان في البحوث التربوية والاجتماعية والاعلامية*. مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، 1 (3 و 4)، صفحة 319-334. تاريخ الاسترداد 7 فيفري، 2021، من www.asjp.cerist.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج.

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات.

1. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني.

2. عرض وتحليل بيانات المحور الثالث.

ثانياً: عرض وتحليل النتائج.

ثالثاً: مناقشة النتائج.

1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

2. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

3. مناقشة النتائج في ضوء النظريات.

رابعاً: النتائج العامة.

خامساً: الاقتراحات والتوصيات.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يكتسي هذا الفصل ما يخوله أن يكون أساس هذه الدراسة وجوهرها، فيه يتم التأكد من صدق الفرضيات التي تم بناءها في الفصل الأول، وتوظيف ما جاء في فصل المقاربات النظرية لموضوع الدراسة وذلك من خلال تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية من جهة ومناقشة النتائج من جهة أخرى بالاعتماد على أسلوب التحليل الكمي والكيفي وإعطاءها قراءة سوسولوجية موضوعية.

أولاً: عرض وتحليل البيانات:

1. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني:

أ) الاتصال الرسمي:

الجدول رقم (8): الإبلاغ بالمستجدات المتعلقة بالعمل عن طريق البريد الإلكتروني المهني.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.904	2.08	36,5 %	19	غير موافق
		19,2 %	10	محايد
		44,2 %	23	موافق
		100 %	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 23 مبحوثاً بما يعادل 44.2% وافقوا على عبارة الإبلاغ بالمستجدات المتعلقة بالعمل عن طريق البريد الإلكتروني، في حين لم يوافق عليها 19 مبحوثاً بنسبة 36.5 %، أما البقية والذين بلغ عددهم 10 مبحوثين ونسبتهم 19,2 % فقد كانوا محايدين، وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.08 والذي ينتمي إلى مجال الحياد [1.67، 2.34] وانحراف معياري قدره 0.904 و الذي يدل على تجانس اجابات المبحوثين.

مما سبق نستنتج أن أغلبية المبحوثين يقرون بأنه يتم إبلاغهم بكل المستجدات المتعلقة بالعمل عن طريق البريد الإلكتروني، ويعود ذلك إلى كون الاعتماد على البريد الإلكتروني لم يكن من قبل وإن تم انشاء بريد إلكتروني لكل أستاذ إلا أن العمل به فعليا انطلق خلال جائحة كورونا، حيث جاء الاعتماد عليه كحتمية نظرا للظروف الاستثنائية وبالتالي فإن تحيين المعلومات وتزامن الإبلاغ بالمستجدات حين وقوعها كان أمر ضروري، أما عدم الموافقة فيمكن تفسيره بتلك الفئة غير المتعوده على استخدام البريد الإلكتروني والتي تحتاج إلى وقت إلى حين التعود على استعماله أما

من اتخذوا موقف الحياد فيمكن أن تكون تلك الفئة من الأساتذة التي لا تستخدم البريد الإلكتروني في تعاملاتها مع الإدارة.

الجدول رقم(9): الاطلاع بشكل مستمر على الإجراءات المتعلقة بالعمل باستخدام الوسائط الإلكترونية.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.864	2.37	25,0 %	13	غير موافق
		13,5 %	7	محايد
		61,5 %	32	موافق
		100 %	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 32 مبحوثاً بما يعادل 61.5 % أكدوا على اطلاعهم بشكل مستمر على الإجراءات المتعلقة بالعمل باستخدام الوسائط الإلكترونية، و13 منهم والذين تبلغ نسبتهم 25% لم يوافقوا على ذلك، في حين 07 مبحوثين فقط كانوا حياديين اتجاه هذه العبارة بنسبة 13.5% ، وذلك بمتوسط حسابي قيمته 2.37 والذي ينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3] وبانحراف معياري قيمته 0.864 وذلك يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

ويكمن القول أن اطلاع المبحوثين بشكل مستمر على الإجراءات المتعلقة بالعمل باستخدام الوسائط الإلكترونية راجع إلى كون هؤلاء غير متواجدين بالجامعة خلال فترة الحجر الصحي بعد انتشار فيروس كورونا، وحتى بعد ذلك وبسبب الإجراءات الاحترازية تقلصت ساعات عمل الأساتذة مما جعلهم يتوجهون نحو الوسائط الإلكترونية من أجل البقاء على علم بكل الإجراءات والقوانين واللوائح التي تنظم سير عملهم لا سيما مع ما تم إصداره من رزنامات جديدة وبروتوكول صحي، وهذا يدل على مدى اهتمامهم بالعمل وما يتعلق به، وهذه النتيجة تتعارض مع النتيجة السابقة ويدل هذا على شح المعلومات التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني مما أدى بالأساتذة إلى الاطلاع على المعلومات بأنفسهم.

أما الذين لم يوافقوا على العبارة فيمكن تفسير ذلك على أنها تلك الفئة المحافظة على كل ما هو كلاسيكي ولا تملك القدرة على التماشي مع العصرنة والرقمنة، أما الذين اتخذوا موقف الحياد من العبارة فيمكن تفسير ذلك أنهم تلك فئة التي لا تملك التوصل مع الانترنت.

الجدول رقم(10): تفضيل تلقي القرارات عن طريق البريد الإلكتروني.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.748	2.60	15,4%	8	غير موافق
		9,6%	5	محايد
		75%	39	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 39 مبحوثا بنسبة 75 %، أي أنهم يفضلون تلقي القرارات عن طريق البريد الإلكتروني، أما 8 مبحوثين فقط أجابوا بعدم الموافقة بنسبة 15.4 % في اتخاذ 5 مبحوثين فقط موقف الحياد وذلك بنسبة 9.6 %، وبمتوسط حسابي قدره 2.6 وهي تنتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وانحراف معياري قيمته 0.748 وهذا يدل على أن التشتت ضعيف وإجابات المبحوثين متجانسة. ويمكن إرجاع تفضيل المبحوثين تلقي القرارات عن طريق البريد الإلكتروني إلى عدم إمكانية التنقل للجامعة من جهة وتقلص العلاقات المهنية (الرسمية) خلال فترة تفشي فيروس كورونا من جهة، ورغبتهم في مواكبة التيار من جهة أخرى وعدم وجود بدائل أخرى، أما الذين أجابوا بالحياد وعدم الموافقة فيمكن إرجاع ذلك بعدم ثقتهم بالمعلومات التي يتم إرسالها إلكترونيا.

وتتفق نتيجة هذه العبارة مع نتيجة العبارة السابقة ويعود ذلك إلى كون طريقة الإبلاغ بالمعلومات عن طريق البريد الإلكتروني تكون أسهل وأسرع وبعيدة عن تعقيدات البيروقراطية التي تعرفها الإدارة الجزائرية، والتي من شأنها أن تعيق السير الحسن للأعمال كما تعتبر نتيجة هذه العبارة مؤشر لمواكبة الأستاذ الجامعي للرقمنة وتوجهه نحوها.

الجدول رقم (11): مدى وضوح المعلومات المرسلّة عبر البريد الإلكتروني.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.754	2.50	15,4%	8	غير موافق
		19,2%	10	محايد
		65,4%	34	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ 34 مبحوثا وافقوا على وضوح المعلومات التي يتم إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني بنسبة 65.4 %، و 10 مبحوثين بنسبة 19.2 % اتخذوا موقف الحياد أما 8 مبحوثين فقط أبدوا عدم الموافقة بنسبة 15.4 %، بمتوسط حسابي قيمته 2.50 ينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وانحراف معياري قيمته 0.754 يعبر عن تجانس إجابات المبحوثين. ويعود ذلك إلى كون الأساتذة الجامعيين على درجة عالية من التعليم والثقافة تسمح لهم بفهم مضمون الرسائل الإلكترونية التي يستقبلونها خصوصا وأن هذه الأخيرة متعلقة بالقطاع الذين يعملون به وأغلبها واضحة ولا تحتاج إلى تأويلات.

الجدول رقم(12): إساءة فهم محتوى الرسائل الإلكترونية .

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.831	1.77	48,1%	25	غير موافق
		26,9%	14	محايد
		25%	13	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 25 مبحوثا لم يوافقوا على العبارة، وهذا يعني أن غالبية المبحوثين لم يسيئوا فهم محتوى الرسائل الإلكترونية التي يستقبلونها وبنسبة 48.1 %، في حين اتخذ موقف الحياد 14 مبحوثا بنسبة 26.9 % أما الذين أجابوا بموافق فقد بلغ عددهم 13 مبحوثا بنسبة 25 %، بمتوسط حسابي قيمته 1.77 ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، أي أن إجابات

المبحوثين كانت على درجة موافقة متوسطة تميل إلى الرفض أكثر منه إلى القبول، وبانحراف معياري بلغت قيمه 0.831 يدل على تشتت ضعيف.

ويرجع تأكيد الأساتذة على عدم إساءة فهم محتوى الرسائل الالكترونية كون مضمونها واضح، أما الذين اتخذوا موقف الحياد فيمكن أن تكون تلك الفئة التي لا تتعامل بالبريد الالكتروني بوتيرة منتظمة مع الإدارة أو الذين لا تصلهم الكثير من الرسائل أو أنها تصل متأخرة، أما الذين وافقوا فيمكن أن يكونوا أولئك المبحوثين الذين سبق وأن تلقوا صعوبات في فهم محتوى رسائل البريد بسبب غموض بعض القرارات التي يتم إرسالها.

جدول رقم(13): تبليغ الأساتذة بالقرارات المتخذة عن طريق البريد الالكتروني.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري
غير موافق	11	21,2%	2.42	0.825
محايد	8	15,4%		
موافق	33	63,5%		
المجموع	52	100%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 33 مبحوثاً أجابوا بموافق بنسبة 63.5% على انزعاجهم بسبب عدم الإبلاغ بأحد القرارات المتخذة عن طريق البريد الالكتروني، في حين أجاب 11 مبحوثاً بنسبة 21.2% بغير موافق في حين اتخذ 8 مبحوثين موقف الحياد بنسبة 15.4%، بمتوسط حسابي قيمته 2.42 وهي تنتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وبانحراف معياري بلغ 0.825 يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

ويرجع تأكيد المبحوثين على انزعاجهم من الإدارة بسبب عدم إبلاغهم بأحد القرارات إلى كون هؤلاء في الغالب ينددهشون من تطبيق بعض القرارات خلال فترة الجائحة دون علم مسبق بها، كما أنهم مضطرون في الكثير من الأحيان للتعامل مع بعض الوضعيات التي أجبروا عليها دون الأخذ برأيهم ودون علمهم.

كما يمكن إرجاع ذلك إلى كون الأستاذ الجامعي يملك توجه عالي نحو الرقمنة من جهة وعدم التجاوب من قبل الإدارة يجعله يشعر بالإحباط في ظل إجراءات التباعد الاجتماعي والحجر الصحي التي تمنعه من التنقل للجامعة والحصول على الوثائق ومعرفة القرارات الصادرة مما يجعله بعيداً عن

ما هو كائن ويزيد من قلقه وعزلته وهذا يدل على عدم اهتمام الإدارة بإبلاغ الأساتذة بالمستجدات ويعكس تدني مستوى العلاقة المهنية بين الإدارة والأساتذة، أما الذين أجابوا بغير موافق فيمكن أن يكون تلك الفئة من الأساتذة الذين يشغلون مناصب إدارية وهم مصدر بعض القرارات .
جدول رقم(14):الاستياء بسبب قلة المعلومات التي تزودك بها الإدارة.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري
غير موافق	9	17,3%	2.37	0.768
محايد	15	28,8%		
موافق	28	53,8%		
المجموع	52	100%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

يتبين من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 28 مبحوثا بما يعادل 53.8% شعروا بالاستياء بسبب قلة المعلومات التي ترسلها الإدارة، في حين اتخذ 15 مبحوثا موقف الحياد بنسبة 28.8 ولم يوافق عليها 9 مبحوثين بنسبة 17.3%، وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.37 ينتمي إلى لمجال الموافقة[2.34]، وبانحراف معياري قدره 0.768 يدل على ضعف التشتت .

ويمكن إرجاع تأكيد المبحوثين على استياءهم بسبب قلة المعلومات إلى إقبال الإدارة على استخدام البريد الالكتروني بصورة فجائية وحتمية غير منظمة أو مدروسة جعلها عملية عشوائية أدت إلى استياء الأساتذ والإضرار بتدفق المعلومات عما كانت عليه قبل الجائحة هذا من جهة ومن جهة أخرى يمكن إرجاع هذا إلى الإدارة البيروقراطية في نسختها الالكترونية التي تعاني من ضعف الاتصال الرسمي النازل الذي لا يحقق الهدف منه وهو جعل الأفراد على معرفة ودراية بكافة الإجراءات، القرارات والمعلومات التي يمكن أن تقيدهم في أداء مهامهم وتجعلهم أكثر استقرارا، أما الذين ابدوا عدم الموافقة أي أنهم لا يشعرون بالاستياء فيمكن تحليل ذلك كون هؤلاء المبحوثين إما أنهم يحصلون على المعلومات عن طريق الزملاء وبالتالي فالمهم هو الوصول للمعلومة يشعروهم بالرضا سواء من كان المصدر رسمي أو غير رسمي أما الذين اتخذوا موقف الحياد فيمكن إرجاع ذلك بضعف الانتماء للمؤسسة لا سيما مع فترة الحجر الصحي وعدم الاهتمام بما يتعلق بها أو أنهم مصدر المعلومات .

الجدول رقم(15): الاطلاع على آخر الأخبار المتعلقة بالجامعة عن طريق الدخول لموقع الجامعة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.793	2.37	19,2%	10	غير موافق
		25%	13	محايد
		55,8%	29	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 29 مبحوثا بما يعادل 55.8% أكدوا أنهم يطلعون على أخبار الجامعة من خلال تصفح موقع الجامعة، في حين اتخذ 13 مبحوثا موقف الحياد بنسبة 25% ولم يوافق عليها 10 بحوثين بنسبة 19.2%، وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.37 ينتمي إلى مجال الموافقة [3، 2.34]، وبانحراف معياري قدره 0.793 يدل على ضعف التشتت وتجانس إجابات المبحوثين .

ويمكن إرجاع ذلك إلى رغبة الأساتذة في البقاء على إطلاع بكافة المعلومات المتعلقة بالعمل، ونظرا للظروف الاستثنائية يتم تصفح الموقع الرسمي للجامعة من أجل تحيين المعلومات، الذي يعتبر بديل للطريقة المباشرة التقليدية في الحصول على المعلومات من مصادرها الرسمية من خلال التنقل للجامعة والاتصال الرسمي المباشر، أما نسبة الحياد فيمكن أن تكون خاصة بالفئة التي لا تملك الاتصال بالإنترنت أو أنها لا تستخدمها أصلا أما نسبة عدم الموافقة فيمكن إرجاعها إلى كون الأساتذة يحصلون على الأخبار من مصادر أخرى.

جدول رقم(16): الشعور بالارتياح أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0,779	2,46	17,3%	9	غير موافق
		19,2%	10	محايد
		63,5%	33	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 33 مبحوثاً بنسبة 63.5 % وافقوا على شعورهم بارتياح أكبر أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه، في حين اتخذ 10 مبحوثين موقف الحياد بنسبة 19.2 %، و9 مبحوثين فقد لم يوافقوا على العبارة، بمتوسط حسابي بلغت قيمته 2.46 و ينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وبانحراف معياري قيمته 0.779 إي أن إجابات المبحوثين متجانسة. ويمكن إرجاع الشعور بالارتياح أكبر أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه، أن الاتصال الإلكتروني لا يعوض الاتصال المباشر لما تلعبه لغة الجسد (الإيماءات) من دور هام في إيصال محتوى الخطاب للأفراد وما يمكن أن ينجر عن ذلك من توافق وانسجام أو العكس، أما الذين اتخذوا موقف الحياد فيمكن أن يكونوا فئة الأساتذة غير المعنيين بحضور الاجتماعات بدرجة كبيرة، أما المبحوثون الذين أبدوا الرفض فيمكن أن يرجع ذلك إلى اهتمامهم بمحتوى الاجتماعات أكثر من اهتمامهم بالتواصل بطريقة مباشرة مع الزملاء.

جدول رقم (17): الشعور بالرضا أثناء العمل تحت إشراف المسؤول المباشر.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري
غير موافق	13	25%	2.23	0.831
محايد	14	26,9%		
موافق	25	48,1%		
المجموع	52	100%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 25 مبحوثاً بنسبة 48.1 % وافقوا على شعورهم بالرضا أثناء العمل تحت إشراف المسؤول المباشر، في حين اتخذ 14 مبحوثاً موقف الحياد بنسبة 26.9 %، و13 مبحوثاً لم يوافقوا على العبارة بنسبة 25 %، وبمتوسط حسابي قدره 2.23 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34] أي أن إجابات المبحوثين كانت بالموافقة على العبارة وبدرجة متوسطة، وبانحراف معياري قيمته 0.831 إي أن إجابات المبحوثين متجانسة. ويمكن إرجاع ذلك إلى روح الفريق السائدة بين الزملاء ونوع الاشراف السائد الذي يقوم على أساس التشاور والتعاون وما يوفره للفرد من فرص للتعلم والتطور وليس الصراع وهذا ما أدى بالمبحوثين إلى

الرغبة في العمل تحت الاشراف المباشر، أما موقف الحياد فيمكن إرجاعه إلى الفئة التي تتمتع بالإشراف المباشر على الذات، أما عدم الموافقة فيمكن إرجاعه لوجود صراعات وخلافات مع المشرف. جدول رقم (18): سهولة وصول المحاضرات للطلبة من خلال عرضها على المنصة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.834	1.67	55,8%	29	غير موافق
		21,2%	11	محايد
		23,1%	12	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ أن 29 مبحوثاً أجابوا بالرفض بنسبة 55.8% كون تقديم المحاضرات عبر المنصة لم يسهل من عملية وصولها للطلبة، و 11 محايد بنسبة 21.2% ، في حين وافق 12 مبحوثاً بنسبة 23.1%، بمتوسط حسابي قدره 1.67 ينتمي لمجال الرفض [1، 1.67]، وانحراف معياري قدره 0.834 ويدل على انخفاض التشتت.

ويمكن تبرير ذلك بأن غياب التفاعل بين الأستاذ والطالب داخل المحاضرة وجها لوجه من شأنه أن يفوت على الطالب الكثير من الأمور المتعلقة بدراسة فضلا عن النقاشات التي من شأنها أن تعزز الفهم، فضلا على سوء تدفق الانترنت وعدم تعود الطلبة على أسلوب التعليم عن بعد، أما عن نسبة الحياد وعدم الموافقة فيمكن إرجاعها إلى كون هذا التقييم لا يرجع للأستاذ وحده بل أيضا يعود للطالب.

جدول رقم(19): تفضيل الاشراف باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.888	1.73	55,8%	29	غير موافق
		15,4%	8	محايد
		28,8%	15	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 29 مبحوثا بنسبة 55.8% لا يفضلون الاشراف على الطلبة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، 15 مبحوثا بنسبة 28.8% وافقوا، في حين اتخذ 8 مبحوثين موقف الحياد، بمتوسط حسابي قدره 1.73 % ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وانحراف معياري قدره 0.888 .

مما سبق نلاحظ أن غالبية المبحوثين يفضلون الإشراف على الطلبة وجها لوجه ويمكن إرجاع ذلك إلى ما يمكن أن يضيفه الأستاذ للطالب من خلال التواصل المباشر من معارف ومعلومات يمكن أن تقوت على الطالب في حالة الاشراف عن بعد هذا من جهة، كما أن التواجد مع الطلبة في نفس المكان من شأنه أن يعزز فرص قيام علاقات إنسانية واجتماعية تساهم في تحسين أداء الطالب وحبه لعمله حسب ما ذهبت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية وهذا يزيد من رضا الأستاذ، أما نسبة عدم الموافقة فيمكن إرجاعها إلى كون هذه الفئة تتمثل في فئة الأساتذة الذين يقيمون في مناطق بعيدة عن مقر الجامعة التنقل اليومي فيه تعب ومشقة لذلك يفضلون الاشراف على الطلبة عن بعد والتنقل للجامعة لا يكون إلا لضرورة.

جدول رقم (20): الشعور بعدم الرضا بسبب عدم ممارسة نشاطات بيداغوجية وعلمية بالجامعة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0,779	2.52	17,3%	9	غير موافق
		13,5%	7	محايد
		69,2%	36	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 36 مبحوثا وافقوا وبنسبة 69.6% على شعورهم بعدم الرضا بسبب عدم ممارسة نشاطات بيداغوجية وعلمية، و9 لم يوافقوا بنسبة 17.3% في حين اتخذ 7 مبحوثين موقف الحياد بنسبة 13.5%، بمتوسط حسابي قيمته 2.52 وينتمي لمجال الموافقة [3، 2.34]، وانحراف معياري قدره 0.779 يدل على ضعف التشتت.

ويمكن تبرير برغبة الأساتذة في المشاركة في الملتقيات والسفر للخارج من أجل التريصات وبناء علاقات مهنية جديدة مع زملاء جدد، الأمر الذي يشعرهم بالرضا اتجاه مثل هذه الأنشطة التي من شأنها أن تساهم في ترقية من درجة إلى أخرى فضلا عن المعارف التي يمكن اكتسابها من هذه التجارب كما تعتبر محفز على العمل و مؤشر على ارتفاع مستوى الانتماء للمؤسسة الجامعية وهو شعور إيجابي محفز يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للفرد، أما نسبة الحياد وعدم الموافقة فيمكن إرجاعها إلى كون هذه الفئة من الأفراد الذين لا يحبون الانخراط في مثل هذه النشاطات ويعتبرونها عبئاً.

(ب) الاتصال غير الرسمي:

الجدول رقم(21): الحصول على الوثائق من طرف الزملاء من المفترض أن تكون من الإدارة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.804	2.50	19,2%	10	غير موافق
		11,5%	6	محايد
		69,2%	36	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 36 مبحوثا بنسبة 69.2 % سبق وأن أرسل لهم زميل وثائق كان من المفترض أن ترسل من قبل الإدارة، في حين أجاب 10 مبحوثين بعدم الموافقة بنسبة 19.2% أما الحياد فقد أجاب 6 مبحوثين فقط بنسبة 11.5 % بمتوسط حسابي قدره 2.50 وينتمي لمجال الموافقة [3،2.34]، وذلك بانحراف معياري قدره 0.804 يعبر عن تجانس إجابات المبحوثين.

ويمكن إرجاع ذلك إلى قوة العلاقات الإنسانية والاجتماعية التي تجمعهم، وروح التعاون وعدم احتكار المعلومة ومشاركتها بكل روح أخوية وامتداد التعاون إلى خارج نطاق العمل، أما عدم الموافقة فيمكن إرجاعها إلى تلك الفئة التي لا تستخدم تكنولوجيا الاتصال والاعلام ولا تملك أصلا حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي أو حتى بريد إلكتروني.

الجدول رقم (22): افتقاد التواجد مع الزملاء بالجامعة والتفاعل معهم وجها لوجه.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.648	2.67	9,6%	5	غير موافق
		13,5%	7	محايد
		76,9%	40	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية افتقدوا التواجد مع الزملاء في الجامعة والتفاعل معهم وجها لوجه حيث وافق على 40 مبحوثا بنسبة 76.9%، و7 اتخذوا موقف الحياد بنسبة 13.5%، في حين لم يوافق 5 مبحوثين فقط بنسبة 9.6%، وبمتوسط حسابي قيمته 2.67 وينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وبانحراف معياري منخفض يدل على تجانس إجابات المبحوثين. ويمكن إرجاع افتقاد التواجد مع الزملاء والتفاعل معهم بمدى أهمية العلاقات الاجتماعية والإنسانية في حياة الأستاذ وهذا ما ذهب إليه مازلو من خلال هرم الحاجات إذا أن العلاقات الاجتماعية في مرحلة ما تصبح ضرورية في حياة الفرد، كما تدل الموافقة على العبارة على كون العلاقات بين الأساتذة هي علاقات راقية ومبنية على درجة عالية من الاحترام والتفاهم وهي علاقات قوية، أما الحياد وعدم الموافقة فيمكن إرجاعه إلى تلك الفئة الفتية من الأساتذة الجدد والذين مازالوا في طور تكوين علاقات عمل غير رسمية تحتاج إلى مزيد من الوقت لكي تصبح قوية.

الجدول رقم(23): التواصل مع الزملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري
غير موافق	2	3,8%	2.81	0.487
محايد	6	11,5%		
موافق	44	84,6%		
المجموع	52	100%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية وافقوا على كونهم يتواصلون مع الزملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي حيث بلغ عددهم 44 بنسبة 84.6%، واتخذ 6 موقف الحياد بنسبة 11.5% في حين لم يوافق على العبارة مبحوثين فقط بنسبة 3.8%، وبمتوسط حسابي قدره 2.81 و هو ينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وبانحراف معياري منخفض قدره 0.487 يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

ويمكن إرجاع ذلك إلى قوة العلاقات بين الزملاء التي تتعدى حدود مكان العمل والعلاقات الرسمية التي تنظمها اللوائح إلى علاقات أعمق قائمة على الصداقة والألفة تساهم في تحقيق الاستقرار للأستاذ من جهة ورفع الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي من جهة أخرى. ونتيجة هذه العبارة

منطقية قياسا مع نتيجة العبارة السابقة وهي تعبر عن افتقاد المبحوثين لزملائهم خلال فترة نقشي الفيروس وعدم القدرة على التواصل وجها لوجه وهذا يعكس العلاقات الإيجابية التي تجمعهم داخل مكان العمل.

الجدول رقم (24): الشعور بالعزلة لعدم القدرة على العمل مع الزملاء كفريق.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.825	2.42	21,2%	11	غير موافق
		15,4%	8	محايد
		63,5%	33	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

تبين الشواهد الكمية أعلاه أن الغالبية وافقوا على شعورهم بالعزلة لعدم القدرة على العمل مع الزملاء كفريق حيث بلغ عددهم 33 بنسبة 63.5%، و 11 لم يوافقوا بنسبة 21.2% في حين اتخذ 8 مبحوثين موقف الحياد بنسبة 15.4%، وبمتوسط حسابي قدره 2.81 وهو ينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وانحراف معياري بلغ 0.825 وهو يدل على ضعف التشتت .

ويمكن تبرير هذه النتيجة كون العلاقات قوية وروح الفريق هي السائدة في الوسط المهني للأساتذة والتي تعتبر مؤشر هام للرضا الوظيفي ودافع للتمسك بالعمل، بحيث أن غياب مثل هذه العلاقات من شأنه أن يضر بأداء واستقرار الفرد على المدى البعيد، وقد أكدت نتائج إلتون مايو أهمية العمل ضمن جماعة العمل هذه الأخيرة التي توفر الدعم والتحفيز لأعضائها، وهذا ما توصلت إليه تجارب إلتون مايو أين كانت التعاملات في غرفة الملاحظة يشكلن تنظيمًا غير رسمي وذلك من خلال التعاون مع بعضهن البعض في حالة تعب العاملة، أما باقي النسب فيمكن تفسير عدم الموافقة كون هؤلاء أفراد لا يعتمدون في عملهم على الآخر ويركزون على الأداء أكثر من تركيزهم على فريق العمل، أما الحياد فيمكن تفسيره بأنهم أفراد يعملون بشكل فردي ولم يسبق لهم العمل في فرق، كما تعد نظرية الإدارة اليابانية من أهم النظريات الحديثة التي تدعم روح الفريق ودورها في الرضا الوظيفي .

الجدول رقم(25): الاعتقاد بأن العلاقة مع الزملاء أصبحت ضعيفة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.920	2.13	36,5%	19	غير موافق
		13,5%	7	محايد
		50%	26	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 26 مبحوث وافقوا على كون العلاقات مع الزملاء أصبحت ضعيفة وبنسبة 50 %، وأجاب 19 مبحوث بنسبة 36.5 % بغير موافق في حين اكتفى 7 مبحوثين باتخاذ موقف الحياد، وذلك بمتوسط حسابي قدره وهو 2.13 ينتمي إلى مجال الحياد [1.67، 2.34]، وانحراف معياري قيمته 0.920 يدل على تجانس إجابات المبحوثين. ويمكن إرجاع موافقة الأغلبية إلى أهمية الاتصال المباشر في بناء العلاقات الاجتماعية والمهنية حيث أن التباعد المكاني يؤثر على شدة العلاقة رغم قوة التواصل إلكترونياً حسب نتائج الجدول رقم 25 (التواصل مع الزملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي)، أما عدم الموافقة فيمكن تبريره بتلك الفئة التي تؤسس لعلاقات صداقة حقيقية قائمة على الثقة ولا ترتبط قوتها بالانفصال الجغرافي إذ يملك أصحابها القدرة على الحفاظ على العلاقات رغم قلة أو/و تقلص الاتصال المباشر، أما موقف الحياد فيمكن إرجاعه إلى أنه يرتبط بتلك الفئة التي تم استقطابها حديثاً والتي مازالت في طور بناء علاقات مهنية.

الجدول رقم(26): نقص التفاعل المباشر مع الزملاء والطلبة يقلل من فرص فهم معنى الحوارات عن بعد.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.487	2.81	3,8%	2	غير موافق
		11,5%	6	محايد
		84,6%	44	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الشواهد الكمية نلاحظ أن الغالبية وافقوا على أن نقص التفاعل المباشر مع الزملاء والطلبة يقلل من فرص فهم معنى الحوارات عن بعد، حيث بلغ عددهم 44 مبحوثا بنسبة 84.60 % في حين أجاب بالحياد وعدم الموافقة على التوالي 6 مبحوثين بنسبة 11.5%، مبحوثين فقط بنسبة 3.8%، وبمتوسط حسابي قدره 2.81 و هو ينتمي لمجال الموافقة [2.34 ، 3] ، وانحراف معياري ضعيف قيمته 0.487 يدل على مدى تجانس إجابات المبحوثين.

ويمكن تبرير هذا بمدى أهمية التواصل المباشر وما يمكن أن تحمله لغة الجسد من معاني للأفراد، كما يدل على أن الاتصال عن بعد باستخدام الوسائط الالكترونية وإن كان بوتيرة كبيرة لا يمكن أن يحل محل الاتصال وجها لوجه لما يحمل من دلالات لا يمكن أن تنتقل إلكترونيا وهذا يجعل الاتصال عن بعد يفقد الطابع الإنساني الذي يتميز به الاتصال المباشر ويجعله جافا ولا يحقق COOPER الاشباع للفرد والرضا على علاقات العمل، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة حول العمل عن بعد والعزلة المهنية، حيث أفادت أن العزلة المهنية تؤدي إلى KURLDAND, فقدان فرص التعلم غير الرسمي، حيث تخوف العاملون عن بعد من كونهم بعيدين عن المكتب فهذا يعرضهم إلى المخاطرة بفقدان المعلومات التي يوفرها الزملاء التي تساعد في أداء مهامهم المهنية.

الجدول رقم(27): الانزعاج بسبب عدم وجود حوار ونقاشات بين الأستاذ والطالب وجها لوجه.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.509	2.77	3,8%	2	غير موافق
		15,4%	8	محايد
		80,8%	42	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية المبحوثين شعروا بانزعاج بسبب عدم وجود حوار ونقاشات بين الأستاذ والطالب وجها لوجه حيث بلغ عددهم 42 بنسبة 80.8%، أما عن عدد الذين اتخذوا موقف الحياد وعدم الموافقة فقد جاءت نسبهم على التوالي 8 مبحوثين محايدون بنسبة 15,3% ، مبحوثين فقط أجابا بعدم الموافقة بنسبة 3.8% ، وبمتوسط حسابي قدره 2.77 وهو ينتمي لمجال الموافقة [2.34 ، 3] ، وانحراف المعياري قدره 0.509 وهو تشتت ضعيف يؤكد تمركز الإجابات.

ونتيجة هذا الجدول تتفق مع نتيجة الجدول رقم(28)، نقص التفاعل المباشر مع الزملاء والطلبة يقلل من فرص فهم معنى الحوارات عن بعد، ويرجع هذا إلى كون الأساتذة والطلبة على حد سواء لم يتعودوا على التواصل إلكترونياً، أضف إلى ذلك أهمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية في حياة الفرد وهذا ما أكده أبراهام مازلو في نظرية الحاجات إلى اعتبار أن الفرد بحاجة دائمة إلى تكوين علاقات اجتماعية وعلاقات صداقة وعليه فإن العلاقات الإلكترونية لا يمكن أن تكون بديل للعلاقات المباشرة القائمة على التفاعل المباشر كما تتفق نتيجة هذه العبارة مع ما توصل إليه بنوه علي في مقاله العلمي العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي، حيث أكد على أهمية شعور الفرد بالاحترام والتقدير مما يبين أهمية الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوسين .

الجدول رقم(28): تفضيل تقديم الارشاد والتوجيه للطلبة وجها لوجه.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.334	2.92	1,9%	1	غير موافق
		3,8%	2	محايد
		94,2%	49	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الغالبية العظمي وافقوا على تفضيلهم تقديم الإرشاد والتوجيه للطلبة وجها لوجه حيث بلغ عددهم 49 بنسبة 94.2 % أما الخياريين الباقين فتكاد النتيجة تكون منعدمة حيث أجاب مبحوثين فقط بالحياد بنسبة 3.8% ومبحوث واحد بعدم الموافقة بنسبة 1.9 %، وبمتوسط حسابي قدره 2.92 و هو ينتمي لمجال الموافقة [2.34 ، 3] ، وانحراف معياري قدره 0.334 وهو منخفض ويدل على تمركز الإجابات.

ونتيجة هذا الجدول تتفق مع نتيجة الجدول 28 والجدول 29 ويمكن إرجاع هذا إلى أهمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية في حياة الفرد المهنية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي، حيث أن تقديم الارشاد والتوجيه للطلبة وجها لوجه من شأنه أن يكون أكثر فعالية ويحقق نتائج أفضل، وتتفق نتيجة هذه العبارة مع ما توصل إليه محمود قرزيز ومريم يحياوي في المقال العلمي المعنون بـ دور التغيير التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة الصناعية، حيث أبدى أغلبية العمال رضاعهم عن العملية الاتصالية من خلال وجود تفاعل دائم بين العمال وتشجيع الإدارة العليا للاتصال الصاعد الذي يتضمن الاستفسارات والشكاوى.

الجدول رقم(29): عدم الاهتمام بالطلبة الذين تدرسههم.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.745	1.38	76,9%	40	غير موافق
		7,7%	4	محايد
		15,4%	8	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أبدوا موافقة ضعيفة حول العبارة التي مفادها عدم الاهتمام بالطلبة الذين تدرسههم، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين أجابوا بعدم الموافقة 40 مبحوثاً بنسبة 76.9 %، و موافق 8 بنسبة 15.4 % ومحايد 4 بنسبة 7.7 %، وقيمة المتوسط الحسابي تساوي 1.38 وهي تنتمي لمجال الرفض [1,67,1]، وانحراف معياري منخفض قيمته 0.745 يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

ويمكن تبرير هذه النتيجة بطغيان الاهتمام بالجانب الإنساني الذي من شأنه أن يوفر جو عمل إيجابي وفعال لكل من الأستاذ والطالب حيث يشعر الأستاذ عند قيامه بمهامه سواء التدريس أو الاشراف بالأهمية خصوصاً عند بناء علاقات إنسانية مع طلبته وهذا يزيد من رضاه الوظيفي ونتيجة العبارة تتفق مع السياق العام لإجابات المبحوثين الذين يركزون على أهمية الاتصال المباشر.

الجدول رقم(30): التحول نحو التعليم عن بعد جعلك أقل قدرة على الانسجام مع الطلبة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.796	2.38	19,2%	10	غير موافق
		23,1%	12	محايد
		57,7%	30	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية وافقوا على أن التحول نحو التعليم عن بعد جعلهم أقل قدرة على الانسجام مع الطلبة حيث أجاب 30 مبحوث بالموافقة على العبارة بنسبة 57.7 %، واتخذ موقف الحياد 12 مبحوثا بنسبة 23.1 %، و 10 بعدم الموافقة بنسبة 19.2 %، بمتوسط حسابي قدره 2.38 و هو ينتمي لمجال الموافقة [2.34 ، 3]، وبانحراف معياري قدره 0.796 .

أي أن التحول نحو التعليم عن بعد أثر على درجة الانسجام مع الطلبة وهذا يعود إلى كون الاتصال المباشر بين الأستاذ والطالب يعطي العملية التعليمية وزن ويجعلها أكثر فعالية وهذا يعزز العلاقات بين الأستاذ وطلبته خصوصا تلك التي تصب في الاهتمام بالجانب الإنساني بين الأستاذ وزملاءه والأستاذ وطلبته كما تتفق مع ما توصلت إليه دراسة Timothy D.GOLDEN, John F.VEIGA, Richard N.DINO ، حول تأثير العزلة المهنية على الأداء ونوايا دوران العمل، حيث توصلت إلى أن للعزلة المهنية أثر سلبي على الأداء يكون أكبر بالنسبة للذين يقضون وقتا طويلا في العمل عن بعد وينخرطون في تفاعلات مباشرة محدودة، وتوجد علاقة إيجابية بين الوقت الذي يقضيه الفرد في العمل عن بعد ورغبته في التفاعلات المباشرة.

2. عرض وتحليل بيانات المحور الثالث:

أ) مرونة المكان:

الجدول رقم(31): التركيز في العمل أكثر عند غياب الزملاء والطلبة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.727	1.52	61,5%	32	غير موافق
		25%	13	محايد
		13,5%	7	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ 32 مبحوث أجابوا بعدم الموافقة بنسبة 61.5 %، أما محايد و موافق فجاءت النتيجة على التوالي، 13 مبحوثا محايدا بنسبة 25%، 7 مبحوثين بعدم الموافقة بنسبة 13.5 %، وقيمة المتوسط الحسابي تساوي 1.52 وهي تنتمي لمجال الرفض [1،1.67]، وهذا يدل على أن أغلبية المبحوثين أبدوا موافقة ضعيفة حول العبارة أي أن التركيز في العمل لا يرتبط بعدم تواجد الزملاء والطلبة، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة 0.727 يدل على تجانس إجابات المبحوثين.

ويمكن تبرير ذلك كون المهام المرتبطة بمهنة الأستاذ في الواقع تتطلب التفاعل والنقاش وليس العكس بل إن عدم تواجد الأطراف الفاعلة في العملية التعليمية معا في نفس المكان من شأنه أن يضر بها، أما الذين اتخذوا موقف الحياد فيمكن تبرير ذلك بكونهم أفراد يملكون القدرة على التركيز في كلتا الحالتين.

الجدول رقم(32): الشعور بالراحة لعدم وجود رقابة مباشرة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.727	1.48	65,4%	34	غير موافق
		21,2%	11	محايد
		13,5%	7	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 34 مبحوثاً أجاب بعدم الموافقة على الشعور بالراحة لعدم وجود رقابة مباشرة بنسبة 65.4%، في حين اتخذوا 11 مبحوثاً موقفاً محايداً بنسبة 21.2% و 7 مبحوثين وافقوا بنسبة 13.5%، وقيمة المتوسط الحسابي تساوي 1.48 وهي تنتمي لمجال الرفض [1,1.67]، وهذا يدل على أن أغلبية المبحوثين رفضوا العبارة، وانحراف معياري قيمته 0.727 ويدل على ضعف التثنت.

أي أن الشعور بالراحة غير مرتبط بعدم وجود رقابة مباشرة، يمكن إرجاع ذلك إلى كون الجامعة لا تعتمد على الرقابة اللصيقة، ويتم الاعتماد على الرقابة الذاتية والضمير المهني للأستاذ أكثر منه على الرقابة الصارمة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه بنوه علي في مقاله العلمي العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي، من مساهمة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في نشر قيمة التعاون، مساهمة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في نشر قيمة الاحترام.

الجدول رقم(33): تفضيل العمل باستقلالية والإشراف على الذات.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.753	2.46	15,4%	8	غير موافق
		23,1%	12	محايد
		61,5%	32	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 32 مبحوث أجاب بموافق بنسبة 61.5 %، في حين اتخذ 12 مبحوث موقف الحياد بنسبة 23.1 % أما الذين لم يوافقوا على تفضيل العمل باستقلالية والاشراف على الذات فقد بلغ عددهم 8 مبحوثين بنسبة 15.4 %، بمتوسط حسابي قدره 2.46 وهو ينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وانحراف معياري بلغ 0.753 وهو أقل من 1 ويدل هذا على تجانس إجابات المبحوثين.

ويمكن تبرير ذلك كون الرقابة الذاتية تشجع على الاستقلالية والاشراف على الذات والعمل بكل حرية، أما بالنسبة للحياد فيمكن إرجاعه إلى كون المبحوثين الذين اتخذوا موقف الحياد هم أصلاً يشرفون على الآخرين، أما عدم الموافقة فيمكن تبريرها بالمبحوثين الجدد الذين مازالوا يحتاجون إلى الاشراف والدعم.

الجدول رقم(34): العمل من المنزل يساعد على تخصيص وقت للقراءة وتوسيع المعارف.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري
غير موافق	18	34,6%	2	0.840
محايد	16	30,8%		
موافق	18	34,6%		
المجموع	52	100%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن التكرارات متقاربة لدرجة كبيرة حول ما إذا كان العمل من المنزل يساعد على تخصيص وقت للقراءة وتوسيع المعارف، حيث جاء التكرارات كالتالي، موافق و غير موافق 18 مبحوث بنسبة 34.6 % أما الحياد 16 مبحوث بنسبة 30.8 %، وبمتوسط حسابي قيمته 2 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وبتشتت بلغت قيمته 0.840 .

ويمكن تبرير نتيجة الموافقة كون هذه الفئة تملك مكان بالمنزل مخصص للبحث والقراءة مما يسهل العملية بالإضافة إلى قلة الأعباء المنزلية، أما نتيجة عدم الموافقة فيمكن إرجاعها إلى كون المبحوثين منشغلون طول الوقت بالمسؤوليات العائلية التي تعيق وتقطع عملية البحث والقراءة لا سيما فئة النساء المتزوجات اللواتي ينشغلن بالأعمال المنزلية وتربية الأطفال.

الجدول رقم (35): التنقل اليومي للعمل مرهق ومزعج.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.816	2.04	30,8%	16	غير موافق
		34,6%	18	محايد
		34,6%	18	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن التكرارات جاءت كالتالي، موافق ومحايد 18 مبحوث بنسبة 34.6 % أما عدم الموافقة 16 مبحوث بنسبة 30.8 %، وبمتوسط حسابي قيمته 2.04 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وبتشتت بلغت قيمته 0.816.

ويمكن تبرير الموافقة كون هذه الفئة ممن يقطنون بعيدا عن مقر الجامعة ويتطلب تنقلهم استعمال المواصلات العامة التي تتميز بالاكنتاظ وعدم السرعة فضلا عن كونها غير مريحة، أما بالنسبة للذين اتخذوا موقف الحياد فيمكن تبريره بأولئك الذين يملكون سيارات خاصة والتنقل للعمل لا يشكل أي إزعاج لهم بل هو روتين يومي أصبح جزء من حياتهم.

ويمكن إرجاع عدم الموافقة كون هذه الفئة ربما هي من الذين يقطنون قريبا من الجامعة أو في السكن الوظيفي ولا يتطلب منهم التنقل للجامعة جهد كبير.

الجدول رقم (36): العمل من المنزل يجعلك أقل عرضة للضغوط المهنية.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.816	1.96	34,6%	18	غير موافق
		34,6%	18	محايد
		30,8%	16	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن التكرارات متقاربة لدرجة كبيرة، حيث جاءت كالتالي، غير موافق ومحايد 18 مبحوث بنسبة 34.6 % أما الموافقة 16 مبحوث بنسبة 30.8 % وافقوا على كون

العمل من المنزل يقلل من الضغوط المهنية، وبمتوسط حسابي قيمته 1.96 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وبتشتت بلغت قيمته 0.816. ويمكن تبرير هذه النتيجة كون الفئة غير الموافقة على العبارة لها ضغوطات مهنية حتى في المنزل ربما يكون المبحوثين ملزمون بأداء أعمال إدارية أو نظرا لكونهم يحتلون مناصب على درجة عالية من المسؤولية تجعلهم في حالة قلق مستمر واتصال بالزملاء رغم التواجد بالمنزل مما يصعب عليهم الفصل بين ما هو مهني وما هو عائلي، أما نسبة الحياد فيمكن تبريرها كون هذه الفئة ليس لديها أصلا ضغوطات مهنية حتى أثناء التواجد بالجامعة وتقتصر مهامها على التدريس والإشراف فقط، أما نسبة الموافقة فتمثل تلك الفئة من المبحوثين الذين يعتبرون التنقل إلى العمل بحد ذاته هو ضغط وربما يملكون صعوبة في التوفيق بين المسؤوليات العائلية والمهنية نظرا لكون العمل يتطلب منهم التنقل والتواجد بالجامعة وهم مرتبطون بعمل ساعات محددة.

الجدول رقم (37): عدم التواجد بالجامعة يجعلك تشعر بعدم الرضا.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.744	2.27	17,3%	9	غير موافق
		38,5%	20	محايد
		44,2%	23	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 23 مبحوث أجاب بموافق على كون عدم التواجد بالجامعة يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا وبنسبة 44.2%، و20 محايد بنسبة 38.5% و9 مبحوثين بعدم الموافقة بنسبة 17.3%، ومتوسط حسابي قيمته 2.27 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وانحراف معياري قدره 0.744.

ويمكن تبرير الموافقة بحاجة الفرد إلى التواجد مع الزملاء والطلبة نظرا للعلاقات الطيبة والايجابية السائدة والتي تعتبر محفز للعمل وتنفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة , cooper kurland حول العزلة المهنية والعمل عن بعد وتطوير العاملين حيث توصلت إلى أن الانفصال عن مكان العمل من شأنه أن يؤدي إلى فقدان فرص التعلم غير الرسمي، حيث تخوف العاملون عن

بعد من كونهم بعيدون عن المكتب فهذا يعرضهم إلى المخاطرة بفقدان المعلومات التي يوفرها الزملاء التي تساعدهم في أداء مهامهم المهنية.

أما موقف الحياد فيمكن إرجاعه إلى كون التواجد بمكان العمل لا يعتبر من أسباب الرضا الوظيفي أي هناك عوامل أخرى تساهم في الرضا الوظيفي، وهذا ما ذهبت إليه نظرية القيمة لإدوين لوك حيث يرى أن العامل الأساسي في تحقيق الرضا الوظيفي هو قدرة العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل شخص على حدا، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للشخص كلما كان راضيا عن العمل وهنا لا بد من أخذ الفوارق الفردية بعين الاعتبار.

الجدول رقم(38): افتقاد الجامعة وتقديم المحاضرات في المدرج.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.572	2.71	5,8%	3	غير موافق
		17,3%	9	محايد
		76,9%	40	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية الباحثين وافقوا على افتقادهم الجامعة وتقديم المحاضرات في المدرج حيث وافق على العبارة 40 مبحوث وبنسبة 76.9 %، في حين اتخذ 9 مبحوثين موقف الحياد بنسبة 17.3 % أما الذين لم يوافقوا فقد اقتصر على ثلاث مبحوثين بنسبة 5,8 %، والمتوسط الحسابي للفقرة يساوي 2.71 و هو ينتمي لمجال الموافقة [2.34 ، 3]، وبانحراف معياري قيمته 0.572 و هو انحراف منخفض يدل على تجانس إجابات المبحوثين. ويمكن تبرير الموافقة بالدعم الذي تمنحه جماعة العمل للفرد والذي يؤثر أثناء غيابه على الرضا الوظيفي، إذ أن العمل بعيدا عن بيئة العمل يعرض العلاقات مع الزملاء إلى الخطر بسبب محدودية الاتصال المباشر وانعدام الموارد في بيئات غير بيئة العمل وهو ما ينعكس سلبا على الرضا الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة مهني ليلى ومغراوي محي الدين عبد القادر، بعنوان تأثير سياسات التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة على الرضا الوظيفي.

الجدول رقم(39): الشعور بعدم الرضا بسبب تغيير بعض الأنشطة العائلية بسبب العمل من المنزل.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.802	2.15	25,0%	13	غير موافق
		34,6%	18	محايد
		40,4%	21	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 21 مبحوث أجابوا بموافق على عدم شعورهم بالرضا بسبب تغيير بعض الأنشطة العائلية بسبب العمل من المنزل بنسبة 40.4%، في حين اتخذ 18 مبحوث موقف الحياد بنسبة 34,6% أما عدم الموافقة فقد اقتضرت على 13 مبحوث بنسبة 25%، وقيمة المتوسط الحسابي يساوي 2,15 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وانحراف معياري قدره 0.802.

ويمكن تبرير هذه النتيجة كون المنزل لا يعد مكان مهياً للعمل وبالتالي فإن العمل من المنزل قد يؤدي إلى تنازل الفرد عن قيامه بواجباته العائلية والشخصية رغم أهميتها وهذا يؤدي إلى عدم الرضا وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة الجدول 40 ومع نتائج دراسة مهني ليلي ومغراوي محي الدين عبد القادر، بعنوان تأثير سياسات التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة على الرضا الوظيفي.

الجدول رقم(40): الشعور بالاستياء لوجود ملهيات في المنزل تمنع من التركيز في العمل.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.753	2.46	15,4%	8	غير موافق
		23,1%	12	محايد
		61,5%	32	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية المبحوثين أجابوا بموافق على شعورهم بالاستياء لوجود ملهيات في المنزل تمنع من التركيز في العمل حيث بلغ عددهم 32 مبحوثا بنسبة 61.5%، أما الذين اتخذوا موقف الحياد فقد بلغ 12 مبحوثا بنسبة 23.1% أما عدم الموافقة فقد اقتصر على 8 مبحوثين فقط بنسبة 15.4%، وبمتوسط حسابي قيمته 2,46 وهو ينتمي لمجال الموافقة، وانحراف معياري قدره 0,753.

ويمكن إرجاع الموافقة إلى الأعباء والواجبات الأسرية التي تقطع العمل من حين إلى آخر أو تؤخر انجاز الأعمال مثل الأولاد ومتطلبات البيت بالنسبة للمرأة مثل الطبخ والاعتناء بالأولاد وبالنسبة للرجال العمل على توفير مستلزمات البيت، أما الحياد وعدم الموافقة فيمكن تفسيرهما على أنهما خيار تلك الفئة القادرة على إدارة وتنظيم الوقت بين العائلة والعمل رغم التواجد بالمنزل وبالتالي فإنه رغم وجود الملهيات فهي لا تؤثر.

الجدول رقم(41):العمل من المنزل يجعلك أكثر قدرة على الاهتمام بشؤون الأسرة.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري
غير موافق	19	36,5%	1.96	0.839
محايد	16	30,8%		
موافق	17	32,7%		
المجموع	52	100%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 19 مبحوثا أجاب بعدم الموافقة كون العمل من المنزل يجعلك أكثر قدرة على الاهتمام بشؤون الأسرة بنسبة 36.5%، بالموافقة 17 مبحوث بنسبة 32.7% و 16 مبحوث بنسبة 30.8% بالحياد ومن خلال التكرارات نلاحظ أنها متقاربة نوعا ما، وبمتوسط حسابي قيمته 1.96 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وبتشتت بلغت قيمته 0.839.

ويمكن تبرير عدم الموافقة أن نقل العمل إلى المنزل من شأنه أن يؤدي إلى تقلص الوقت المخصص للعائلة وينتج عنه التقصير في أنجاز متطلبات الأسرة الأمر الذي يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي للفرد، حيث تصبح ساعات الدوام التي كان يقضيها بالجامعة يقضيها بالمنزل والتي قد تطول أكثر من وقتها اثناء التواجد بالجامعة الأمر الذي يحدث خلل في الموازنة بين الحياة العائلية والمهنية، أما الموافقة كون العمل من المنزل هي فرصة للاهتمام بأفراد الأسرة نظرا لكون الوقت المخصص للعمل

خارج المنزل أصبح مخصص للعائلة وقضاء وقت أكبر مع أفرادها يسمح بتلبية احتياجاتها والاهتمام بها خصوصا بالنسبة للنساء .

أما الحياد فيمكن تبريره على أنه خيار تلك الفئة القادرة على إدارة وتنظيم الوقت بين العائلة والعمل رغم التواجد بالمنزل وبالتالي فإنه رغم وجود واجبات أسرية وأعباء مهنية في نفس الوقت فإنه بفضل مهارة إدارة الوقت يستطيع التوفيق بينهما.

ب) مرونة الوقت:

الجدول رقم(42): العمل من المنزل يساعد على توفير الوقت.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.816	2	32,7%	17	غير موافق
		34,6%	18	محايد
		32,7%	17	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن التكرارات متقاربة لدرجة كبيرة حول كون العمل من المنزل يساعد على توفير الوقت، حيث جاء التكرارات كالتالي، محايد 18 مبحوث بنسبة 34.6%، غير موافق وموافق 17 مبحوث بنسبة 32.7%، وبمتوسط حسابي قيمته 2 وهو ينتمي لمجال الحياد [1.67 ، 2.34]، وبتشتت بلغت قيمته 0.816.

ويمكن تبرير نتيجة الحياد بأن هذه الفئة قادرة على التحكم في وقتها بمهارة وفي كل الظروف، أما الذين وافقوا على العبارة أي أنهم يوفر الوقت أثناء العمل من المنزل ربما لأنهم يتحكمون في تقنيات الاتصال والاعلام وهذا يمكنهم من إنجاز الأعمال في فترة وجيزة بالإضافة إلى توفير فترة التنقل اليومي للعمل، أما الذين لم يوافقوا على العبارة ربما لأن هناك أشغال أخرى وارتباطات تستهلك معظم وقتهم.

الجدول رقم (43): مقدار الوقت المستغرق في العمل يعرقل الحياة الخاصة.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.886	1.87	46,2%	24	غير موافق
		21,2%	11	محايد
		32,7%	17	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 24 مبحوثاً أجابوا بعدم الموافقة بنسبة 46.2 % حول كون مقدار الوقت المستغرق في العمل يعرقل الحياة الخاصة، ووافق 17 مبحوث بنسبة 32.7% أما الحياد فأجاب 11 مبحوث فقط بنسبة 21.25، وبمتوسط حسابي قدره 1.78 ينتمي لمجال الحياد [1.67، 2.34]، وبلغت قيمة التشتت 0.886.

ويمكن تبرير عدم الموافقة بقلّة الأعباء المرتبطة بالمهنة أثناء فترة تفشي جائحة كورونا، وعليه يمكن التوفيق بين متطلبات الوظيفية ومتطلبات الحياة الخاصة، أما الموافقة فيمكن إرجاعها إلى أن المبحوثين أثناء أداء الأعمال من المنزل دون الخضوع لساعات محددة من الممكن أنه أدى بهم إلى الانغماس في العمل دون الانتباه لمتطلبات حياتهم الخاصة خصوصاً مع غياب الزملاء والأحاديث الجانبية، وهذا يؤدي إلى تقويت القيام ببعض الواجبات الخاصة.

الجدول رقم(44):الشعور بالرضا بسبب القدرة على استثمار وقت التنقل اليومي للعمل في نشاطات عائلية.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.774	2.10	25%	13	غير موافق
		40,4%	21	محايد
		34,6%	18	موافق
		100 %	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 21 مبحوثا بنسبة 40.4 % اتخذ موقف الحياد حول الشعور بالرضا بسبب القدرة على استثمار وقت التنقل اليومي للعمل في نشاطات عائلية، موافق 18 مبحوثا بنسبة 34.6%، 13 غير موافق بنسبة 25%، بمتوسط حسابي قيمته 2.10 وينتمي إلى مجال الحياد [1.67، 2.34]، وبانحراف معياري قيمته 0.774 ويعبر عن تشتت منخفض. ويمكن إرجاع هذه النتيجة كون المبحوثين الذين اتخذوا موقف الحياد لم يمارسوا أي نشاطات عائلية خلال هذه الفترة ربما اكتفوا بالراحة لا سيما وأن تدابير الحجر الصحي كانت صارمة، أما الموافقة فيمكن تبريرها بالاكتهاء بأنشطة داخل البيت رفقة أفراد الأسرة.

الجدول رقم (45): العمل لساعات طويلة وسبب ذلك إجهاد وتعب.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري
غير موافق	7	13,5%	2.52	0.727
محايد	11	21,2%		
موافق	34	65,4%		
المجموع	52	100%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 34 مبحوثا بنسبة 65.4 % وافقوا على كونهم عملوا لساعات طويلة وسبب لهم ذلك إجهاد وتعب، في حين اتخذ 11 مبحوثا موقف الحياد بنسبة 21.2 %، أما الذين لم يوافقوا على العبارة 7 مبحوثين فقط بنسبة 13.5%، بمتوسط حسابي قدره 2.52 و هو ينتمي لمجال الموافقة [2.34، 3]، وبانحراف معياري قدره 0.727 .

ويمكن تبرير هذه النتيجة كون المبحوثين استغلوا فرصة التواجد في المنزل والعمل لساعات طويلة دون انقطاع من أجل استكمال أعمالهم بحيث لا توجد فرص للراحة مثل ما هو موجود في الدوام محدد الساعات، لا يوجد زملاء يقطعون العمل بأحاديثهم والتي تعتبر أحيانا فسحة للراحة والترويح عن النفس، أما الذي أجابوا بمحايد فهم المبحوثين الذين لم يسبق لهم وأن أجهدوا أنفسهم بالعمل لساعات طويلة، وأما الذين أجابوا بغير موافق فهم الافراد القادرين على تنظيم الوقت والعمل وفترات الراحة.

الجدول رقم(46): تفضيل العمل بدوام محدد بساعات عمل يومية.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.844	2.38	23,1%	12	غير موافق
		15,4%	8	محايد
		61,5%	32	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن التكرارات جاءت كالتالي 32 مبحوثا موافقا على تفضيل العمل بدوام محدد بساعات عمل يومية بنسبة 61.5 %، 12 مبحوثا غير موافق بنسبة 23.1% و 8 مبحوثين محايد بنسبة 15,4%، وبمتوسط حسابي يساوي 2.38 و هو ينتمي لمجال الموافقة [1.67، 2.34]، وانحراف معياري قدره 0.844 .

ويمكن تبرير نتيجة الموافقة على العبارة التي تقول بتفضل العمل بساعات دوام محددة كون العمل من المنزل لا يمكن ضبطه قد يقل الالتزام وبالتالي لا يتم انجاز الأعمال بسبب الانشغال بأعمال أخرى عائلية أو خاصة، أو قد ينكب الفرد على العمل وينهمك في إنجازته دون الإحساس بمرور الوقت الأمر الذي يسبب له التعب والاجهاد حسب ما تم الوصول إليه من خلال نتيجة الجدول رقم 47، أما نسبة عدم الموافقة فيمكن أن تكون بسبب قدرة المبحوثين على العمل أفضل في ظل مرونة الوقت وامتلاكهم لمهارة إدارة الوقت من شأنه أن يساهم في تحسين الأداء بحيث يقسمون الوقت حسب طبيعة تعقيد المهام.

الجدول رقم(47): الانزعاج بسبب عدم القدرة على إدارة الوقت.

الانحراف المعياري	المتوسط	النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.785	2.33	19,2%	10	غير موافق
		28,8%	15	محايد
		51,9%	27	موافق
		100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن التكرارات جاءت كالتالي، أكد 27 مبحوثا بنسبة 51.9% على انزعاجهم بسبب عدم القدرة على إدارة الوقت، محايد 15 مبحوث بنسبة 28,8% وغير موافق 10 مبحوثين بنسبة 19.2%، بمتوسط حسابي بلغت قيمته 2.33 وهو ينتمي إلى مجال الحياد [1.67]، و2.34، وبانحراف معياري قيمته 0.785 ويدل على انخفاض التثشت.

ويمكن تبرير الموافقة كون التحول نحو التعليم عن بعد والعمل من المنزل في ظل عزلة مهنية جاء بصورة فجائية ولم يتعود الأساتذة على هذا النمط من قبل ويعد جديد بالنسبة لهم لذلك تلقوا صعوبة في إدارة الوقت، أما الحياد فيمكن تبريره بتلك الفئة التي لا تملك أعباء كبيرة تتطلب التخطيط للوقت أما عدم الموافقة فتعود إلى تلك الفئة القادرة على ضبط وإدارة الوقت رغم كثرة الأعباء والواجبات المهنية والعائلية.

ثانياً: عرض وتحليل النتائج:

1. عرض وتحليل نتائج المحور الثاني:

جدول رقم (48): يوضح اتجاه عبارات المحور الثاني:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
7	الإبلاغ بالمستجدات المتعلقة بالعمل عن طريق البريد الإلكتروني المهني.	2.08	0.904	الحياد
8	الاطلاع على الإجراءات المتعلقة بالعمل باستخدام الوسائط الإلكترونية.	2.37	0.864	الموافقة
9	تفضيل تلقي القرارات عن طريق البريد الإلكتروني.	2.60	0.748	الموافقة
10	مدى وضوح المعلومات التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني	2.50	0.754	الموافقة
11	إساءة فهم محتوى الرسائل الإلكترونية التي تم إرسالها من قبل الإدارة.	1.77	0.831	الحياد
12	أزعجك أن الإدارة لم تبلغك بأحد القرارات المتخذة عن طريق البريد الإلكتروني.	2.42	0.825	الموافقة
13	الاستياء بسبب قلة المعلومات التي تزودك بها الإدارة.	2.37	0.768	الموافقة
14	الاطلاع على الأخبار المتعلقة بالجامعة عن طريق الدخول لموقع الجامعة.	2.37	0.793	الموافقة
15	الشعور بالارتياح أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه.	2,46	0.779	الموافقة
16	الشعور بالرضا أثناء العمل تحت إشراف مسؤولك مباشرة وجها لوجه	2.23	0.831	الحياد
17	تقديم المحاضرات عبر المنصة سهل من عملية وصولها للطلبة	1.67	0.834	عدم الموافقة
18	تفضيل الاشراف على الطلبة باستعمال وسائل التواصل الاجتماعي.	1.73	0.888	الحياد
19	الشعور بعدم الرضا بسبب عدم ممارستك لنشاطات بيداغوجية وعلمية بالجامعة كالسابق.	2.52	0.779	الموافقة
20	الحصول على وثائق من طرف زملاء من المفترض أن ترسل من طرف الإدارة	2.50	0.804	الموافقة
21	افتقاد التواجد في الجامعة والتفاعل مع الزملاء.	2.67	0.648	الموافقة
22	التواصل مع الزملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	2.81	0.487	الموافقة
23	الشعور بالعزلة لعدم القدرة على العمل مع الزملاء كفريق.	2.42	0.825	الموافقة

24	تعتمد أن علاقاتك مع زملائك أصبحت ضعيفة.	2.13	0.920	الحياد
25	نقص التفاعل المباشر مع الزملاء والطلبة يقلل من فرص فهم معنى الحوارات عن بعد.	2.81	0.487	الموافقة
26	الانزعاج بسبب عدم وجود حوار بين الأستاذ والطالب وجها لوجه.	2.77	0.509	الموافقة
27	تفضيل تقديم الارشاد والتوجيه للطلبة وجها لوجه.	2.92	0.334	الموافقة
28	عدم الاهتمام بمعرفة الطلبة الذين تدرسه.	1.38	0.745	عدم الموافقة
29	التحول نحو التعليم عن بعد جعلك أقل قدرة على الانسجام مع الطلبة	2.38	0.796	الموافقة
	المجموع	1.81	0.864	الحياد

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية عبارات المحور الثاني تقع في مجال الموافقة، ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات المحور الثاني يقع في مجال الحياد، وهذا يدل على أن الفرضية الأولى القائلة بمساهمة الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا، محققة إلى حد ما.

2. عرض وتحليل نتائج المحور الثالث:

جدول رقم (49): يوضح اتجاه عبارات المحور الثالث:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
30	التركيز في العمل لعدم وجود الزملاء والطلبة.	1.52	0.727	عدم الموافقة
31	الشعور بالراحة لعدم وجود رقابة.	1.48	0.727	عدم الموافقة
32	تفضيل العمل باستقلالية والإشراف على الذات.	2.46	0.753	الموافقة
33	العمل من المنزل يساعد على تخصيص وقت للقراءة وتوسيع المعارف	2	0.840	الحياد
34	التنقل اليومي للعمل مزعج ومرهق.	2.04	0.816	الحياد
35	العمل من المنزل يجعلك أقل عرضة للضغوط المهنية.	1.96	0.816	الحياد

36	عدم التواجد في الجامعة يجعلك تشعر بعدم الرضى.	2.27	0.744	الحياد
37	تفتقد الجامعة وتقديم المحاضرات في المدرج.	2.71	0.572	الموافقة
38	الشعور بعدم الرضا بسبب تغيير بعض الأنشطة العائلية بسبب عمالك من المنزل.	2.15	0.802	الحياد
39	الشعور بالاستياء لوجود ملهيات في المنزل تمنعك من التركيز في العمل.	2.46	0.753	الموافقة
40	العمل من المنزل يجعلك أكثر قدرة على الاهتمام بشؤون الأسرة.	1.96	0.839	الحياد
41	العمل من المنزل يساعد على توفير الوقت.	2	0.816	الحياد
42	مقدار الوقت المستغرق في العمل يعرقل حياة الخاصة.	1.87	0.886	الحياد
43	الشعور بالرضا بسبب القدرة على استثمار وقت التنقل اليومي للعمل في نشاطات عائلية.	2.10	0.774	الحياد
44	العمل لساعات طويلة وسبب ذلك إجهاد وتعب	2.52	0.727	الموافقة
45	تفضيل العمل بدوام محدد بساعات عمل يوميا.	2.38	0.844	الموافقة
46	الانزعاج بسبب عدم القدرة على إدارة الوقت.	2.33	0.785	الحياد
	المجموع	1.31	0.544	عدم الموافقة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية عبارات المحور الثالث تقع في مجال الحياد، ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات المحور الثالث يقع في مجال الرفض، وهذا يدل على أن الفرضية الثانية القائلة بمساهمة مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا، غير محققة.

ثالثا: مناقشة النتائج:

1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

1.1 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى:

من خلال عرض وتحليل العبارات المتعلقة بالمحور الثاني الخاص بالفرضية الأولى والتي مفادها مساهمة الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال فترة انتشار جائحة كورونا، والتي مؤشرات الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي والذي يشمل:

- الاتصال مع الإدارة.
- الاتصال مع الزملاء.
- الاتصال مع الطلبة.

جاءت النتائج كالتالي:

- 44.2 % أكدوا أن الإدارة تبلغهم بكافة المستجدات المتعلقة بالعمل.
 - 61.5% يطلعون بشكل مستمر على الإجراءات المتعلقة بالعمل باستخدام الوسائط الالكترونية.
 - 75% أكدوا تفضيلهم تلقي القرارات عن طريق البريد الالكتروني.
 - في حين اتفق 65.4% على وضوح محتوى الرسائل الالكترونية.
 - 48% أكدوا على عدم إساءتهم لفهم محتوى الرسائل الالكترونية.
- والملاحظ من خلال هذه النتائج قوة الاتصال الرسمي صاعد، ويمكن إرجاع ذلك إلى تحكم الأساتذة في تقنيات الاتصال والاعلام بالإضافة إلى كونهم مزودين بخدمة الانترنت.
- كما تؤكد نسبة 63.5% الانزعاج بسبب عدم تبليغ الإدارة أحد القرارات المتخذة.
 - و 53.8% أكدوا استيائهم بسبب قلة المعلومات التي تزودهم بها الإدارة.
- ومن خلال هذه النسب يمكن القول بأن الاتصال الرسمي النازل يسبب حالة من الاستياء وعدم الرضا لأساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وتحسينه يساهم في الرفع من الرضا الوظيفي للمبجوثين وذلك من خلال جعله ثري وغني بالمعلومات التي يحتاجها الأساتذة وهذا يقلل من فرص جعلهم يبحثون عن مصادر أخرى للمعلومات ويجعلهم يشعرون بالاستقرار والانتماء للمؤسسة الجامعية وهذا يؤدي إلى الشعور بالرضا.
- في حين أكد ما نسبته 63.5% على شعورهم بالارتياح أكبر أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه.
 - و 69.2% شعورهم بعدم الرضا لعدم ممارسة نشاطات بيداغوجية وعلمية كالسابق.
- وهذا ما يفسر أهمية الاتصال الرسمي المباشر في تحقيق الرضا الوظيفي للفرد، لتزوده بالمعلومات وكذا فرص التعلم، التوجيه والتدريب المتاحة من خلال التفاعل المباشر.

- أما فيما يخص الاتصال غير الرسمي فقد أكد 76.9% افتقادهم التواجد مع الزملاء والتفاعل وجها لوجه.
 - 84.6% أكدوا أنهم يتواصلون مع الزملاء عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.
 - 80.8% منزعجون من عدم وجود حوار ونقاشات بين الطالب والأستاذ.
- أي أنه رغم وجود اتصال عن بعد إلا أن هناك فراغ على مستوى العلاقات وهذا يدل على أن الاتصال إلكترونيا لا يعوض الاتصال المباشر، وعليه يمكن القول أن الاتصال غير الرسمي المباشر يساهم بدرجة كبيرة في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لما يمكن أن يوفره من إشباع لحاجات الفرد النفسية والاجتماعية وتكوين صداقات قائمة على الثقة والاحترام والانتماء لجماعات عمل غير رسمية.

ومما سبق يمكن القول بأن الفرضية القائلة بمساهمة الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا محققة إلى حد ما.

2.1 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:

من خلال عرض وتحليل العبارات المتعلقة بالمحور الثالث الخاص بالفرضية الثانية والتي مفادها مساهمة مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال فترة انتشار جائحة كورونا، والتي مؤشراتها

- مرونة المكان
- مرونة الوقت
- تداخل الحياة المهنية والخاصة.
- الضغوط المهنية.
- إدارة الوقت

جاءت النتائج كالتالي:

- 61.5% اعترضوا على ربط التركيز في العمل بعدم وجود الزملاء والطلبة.
- و65.4% أكدوا على عدم موافقتهم على ربط شعور الراحة بعدم وجود رقابة مباشرة.
- في حين أكد الأغلبية وبنسبة 76.9% على افتقادهم التواجد بمكان العمل وهو الجامعة وتقديم المحاضرات في المدرج.
- أما ما نسبته 61.5% أقرروا أنه لا يمكن العمل أثناء التواجد بالمنزل بسبب وجود ملهيات.

من خلال النسب سالفة الذكر نستنتج أن العمل من المنزل لا يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ، لأنه يعمل في بيئة غير مهیئة بالموارد اللازمة من أجل أداء الأعمال، وتفضيلهم لمكان العمل التقليدي نظرا لكونه مهیئ لتأدية المهام ومزود بالأدوات والموارد اللازمة لأداء الواجبات المهنية بكل كفاءة وفعالية، وكذا وجود قواعد وقوانين تحفظ وتنظم سير الاعمال وتضبط سلوكيات الفاعلين في الحياة الجامعية والكل يخضع لها بصورة تلقائية أصبحت متعارف عليها من طرف الجميع، على عكس التواجد بالمنزل الذي يخضع لقوانين أخرى غير تلك التي تضبط وتحكم المؤسسة الجامعية.

- 65.4% سبق وأن عملوا من المنزل لساعات طويلة وسبب لهم ذلك إجهاد وتعب.
- 61.4% يفضلون العمل بدوام محدد بساعات عمل يومية.
- كما أكد 51.9 % على انزعاجهم بسبب عدم القدرة على إدارة الوقت أثناء العمل من المنزل.

وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن مرونة الوقت لا تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ لأنه يقع على عاتقه تحديد ساعات مخصصة للعمل وأخرى للأنشطة والواجبات العائلية والخاصة وبما أن الأغلبية أكدوا عدم قدرتهم على إدارة الوقت، فإن العمل من المنزل يوقع الأستاذ في مشكلة إما الاجهاد أو عدم الالتزام بالعمل أو بواجباته العائلية لعدم قدرته على تحقيق التوازن بينهما وضعف مهارة تنظيم إدارة الوقت.

ومما سبق يمكن القول بأن الفرضية الموسومة بمساهمة مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا، غير محققة.

2. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

بعد تحليل وتفسير نتائج الدراسة سنحاول مناقشتها ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة التي تم عرضها في الفصل الأول، وتبيان ما تتفق وتختلف فيه الدراسة الراهنة مع الدراسات السابقة واستنادا إلى هذه الأطر سوف نستعرض كل دراسة من خلال النتائج المتوصل إليها:

- دراسة Cecily D. COOPER and Nancy B. KURLAND، حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين العزلة المهنية وأنشطة التطوير المهني، حيث أبدى أفراد العينة تخوفهم من فقدان فرص التعلم غير الرسمي والتواجد بعيدا عن مكان العمل يؤدي إلى فقدان المعلومات التي يوفرها الزملاء، وهي تتفق مع الدراسة الراهنة حيث أكد 94.2% من المبحوثين أنهم

- يفضلون تقديم الإرشاد والتوجيه للطلبة وجها لوجه، كما أكد 80.8% من المبحوثين على أن نقص التفاعل المباشر مع الزملاء والطلبة يقلل من فهم الحوارات عن بعد.
- دراسة Timothy D.GOLDEN, John F.VEIGA, Richard N.DINO ، حيث توصلت إلى أن الانخراط في تفاعلات مباشرة محدودة أثناء العمل عن بعد من شأنه أن يؤثر سلبا على الأداء، وتتفق مع هذه الدراسة الحالية حيث أكد 63.5% على شعورهم بالارتياح أكبر أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه، و 76.9% على افتقادهم للتواجد بالجامعة مع الزملاء والتفاعل معهم وجها لوجه.
- دراسة Adam HICKMAN ، حيث توصلت إلى أن التواجد بعيدا عن مكان العمل لا يؤثر على العلاقات مع الزملاء خصوصا بتواجد اتصال عن طريق الوسائط الالكترونية، وتتفق مع الدراسة الراهنة في استخدام الوسائط الالكترونية حيث أكد 84.6% من المبحوثين أنهم في تواصل مع الزملاء باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتختلف معها كون التواصل عن بعد يؤثر على العلاقات حيث أقر 50% من المبحوثين على أن علاقاتهم أصبحت ضعيفة في حين أكد 63.5% على شعورهم بالعزلة لعدم القدرة على العمل مع الزملاء كفريق.
- دراسة طلعت إبراهيم لطفي، توصلت إلى أهمية العوامل الاجتماعية مثل الصداقة والانتماء لجماعات العمل غير الرسمية في تحقيق الرضا عن العمل، وتتفق مع نتائج الدراسة الحالية حيث أكد 76.9% على اهتمامهم بمعرفة الطلبة الذين يدرسونهم، كما أن 80.8% أكدوا انزعاجهم من عدم وجود حوار ونقاشات بين الأستاذ والطالب وجها لوجه.
- وفي نفس السياق جاءت نتائج دراسة بنوه علي حيث توصل إلى أهمية الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوس في تعزيز شعور الفرد بالاحترام والتقدير وتحقيق الرضا الوظيفي.
- دراسة مهني ليلي ومغراوي محي الدين عبد القادر، حيث توصلت إلى أن سياسة المرونة المتمثلة في مرونة المكان والوقت ليس لها نتائج إيجابية على الدوام وذلك لتعرض العلاقات بين الزملاء للخطر بسبب تقلص الاتصال ومحدودية الموارد في بيئة غير بيئة العمل وهذا ينعكس سلبا على الرضا الوظيفي، وهذه النتيجة تتفق مع الدراسة الراهنة حيث أكد 76.9% افتقادهم للتواجد بالجامعة وتقديم المحاضرات في المدرج، و 61.5% شعورهم بالاستياء نظرا لكون العمل من المنزل يجعلهم غي قادرين على التركيز وفضل 61.5% العمل بساعات دوام محددة.

في الأخير يمكن القول بأن كل الدراسات السابقة أكدت على أهمية الاتصال المباشر (خصوصاً غير الرسمي) والعلاقات الانسانية والاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي وتأثير مرونة العمل سلبا على الرضا الوظيفي.

3. مناقشة النتائج في ضوء النظريات:

أثبتت نتائج هذه الدراسة أهمية الاتصال المباشر خاصة غير الرسمي وتحقيقه للرضا الوظيفي، في حين لم تتحقق الفرضية الموسومة بعلاقة مرونة العمل بالرضا الوظيفي سيتم في ما يلي مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات:

- تقوم النظريات الكلاسيكية في مجملها على اعتبار الإنسان آلة وتعطي أهمية للعلاقات الرسمية على حساب العلاقات غير الرسمية، وتكتفي باعتبار الأجر المحفز الوحيد للفرد والمحدد الأساسي للرضا الوظيفي، وعليه فإن نتائج الفرضية الأولى الموسومة بعلاقة الاتصال عن بعد بالرضا الوظيفي لا سيما في شقها الثاني المتعلق بالاتصال غير الرسمي لا تتفق مع أساسيات النظريات الكلاسيكية حيث جاءت النتائج تؤكد أهمية علاقات العمل غير الرسمية بالنسبة للمبجوثين، أما نتائج الفرضية الثانية الموسومة بعلاقة مرونة العمل بالرضا الوظيفي فقد جاءت نتائج بعض عباراتها متفقة مع مبادئ النظريات الكلاسيكية منها العمل تحت رقابة مباشرة وبساعات دوام محددة وتفضيل ممارسة المهام المتعلقة بالمهنة في الجامعة.
- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها والتي تم عرضها وتفسيرها سابقاً يتضح لنا أنها تتفق إلى حد ما مع مبادئ مدرسة العلاقات الإنسانية ونظرية الحاجات، حيث أكد المبجوثين وبنسب مرتفعة على افتقادهم للعلاقات مع الزملاء والطلبة وشعورهم بالعزلة رغم تواصلهم عن طريق الوسائط الإلكترونية، وهذا يدل على مدى أهمية الاتصال المباشر في تحقيق الرضا الوظيفي، وكون الفرد يملك حاجات نفسية يسعى دائماً إلى إشباعه عن طريق الاتصال والتفاعل المباشر مع الزملاء مثل التقدير، الاهتمام والاحترام.
- تتفق نتائج هذه الدراسة مع بعض أساسيات النظريات الحديثة، حيث نجد أنها تتفق مع نظرية العاملين حيث تذهب هذه النظرية إلى أن العوامل الوقائية مسؤولة عن زوال حالة الاستياء وعدم الرضا ومن بين هذه العوامل ظروف العمل المادية، وقد توصلت الدراسة إلى كون المبجوثين في حالة من عدم الرضا والاستياء بسبب العمل في بيئة عمل غير مريحة

وغير مهينة مما أدى إلى تداخل الواجبات العائلية والمهنية وأدى هذا إلى تدني مستوى التركيز في العمل.

- أما نظرية الفلسفة الإدارية فقد اتفقت مع بعض نتائج هذه الدراسة وهي العمل بكل استقلالية والإشراف على الذات وهو أحد مبادئ نظرية Y ويوضح لنا هذا أن الانفصال عن مكان العمل فرصة لإشباع رغبة الفرد في القيادة والإشراف على عمله.
- كما تتفق بعض نتائج الدراسة مع مبادئ نظرية الإنجاز المتمثل حاجة الفرد للانتماء إلى جماعة عمل وتكوين علاقات زمالة حيث توصلت الدراسة إلى شعور الأفراد بالعزلة وعدم الرضا نظرا لعدم القدرة على العمل كفريق والتفاعل مع الزملاء، وتدعم هذه النظرة وبقوة نظرية الإدارة اليابانية.
- كما تتفق نتائج الدراسة إلى حد ما مع أساسيات نظرية التبادل الاجتماعي، التي يعد من مبادئها أنه كلما زادت التفاعلات والاتصالات كلما زادت المودة والعكس صحيح حيث توصلت الدراسة إلى أن تقلص الاتصال المباشر أدى إلى الإحساس بالعزلة وضعف العلاقات بين الزملاء.

رابعاً: النتائج العامة:

- من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بإجرائها حول موضوع تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي خلال جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وبعد عرض وتحليل المعطيات الميدانية والشواهد المتحصل عليها في الدراسة من أجل التحقق من الفرضيات تم التوصل إلى ما يلي:
- يساهم الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
 - لا تساهم مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
 - ضعف الاتصال الرسمي النازل بين الإدارة والأساتذة وقلّة المعلومات التي يتم إرسالها للأساتذة عبر البريد الإلكتروني خلال فترة تفشي كورونا.
 - يتميز الاتصال الرسمي الصاعد بين الأساتذة والإدارة بأنه أكثر قوة من النازل.
 - الاتصال إلكترونياً لا يعوض الاتصال غير الرسمي سواء بين الزملاء أو بين الأساتذة والطلبة.
 - لا يساهم العمل من المنزل في تحقيق التوازن بين الحياة الخاصة والمهنية.
 - الأساتذة الجامعيون لا يفضلون العمل عن بعد بل العمل الحضوري.

خامسا: الاقتراحات والتوصيات:

- استنادا إلى ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال الجانب النظري والميداني وما تم جمعه من ملاحظات ومقابلات من واقع البحث الميداني تقدم الباحثة بعض الاقتراحات والتوصيات التي تمثل أهم الانشغالات التي أخذت حيزا من التفكير أثناء إجراء الدراسة وهي على النحو التالي:
- تعزيز استخدام الوسائط الإلكترونية بين الزملاء وبين الأساتذة والطلبة خاصة المرئية من أجل التقليل من شعور الإحساس بالعزلة.
 - إخضاع الأساتذة القدامى والجدد على حد سواء لدورات تدريبية من أجل تحسين مهارتهم في التعامل مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - زيادة الوعي للأساتذة بضرورة تطوير مهارة إدارة الوقت لأهميتها في تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الخاصة والمهنية.
 - ضرورة تخصيص مكان للعمل بالمنزل يكون معزول عن الأسرة من أجل القدرة على التركيز في العمل.
 - على الإدارة المعنية تفعيل استخدام البريد الإلكتروني وتحيين المعلومات والعمل على إبلاغ الأساتذة بالمستجدات في أوانها.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم تكميم البيانات التي تم الحصول عليها من خلال جداول إحصائية وتفسيرها ومن ثمة مناقشة النتائج التي تم الوصول إليها في ضوء الفرضيات، الدراسات السابقة والنظريات، وتم استعراض النتائج العامة مع بعض الاقتراحات والتوصيات.

خاتمة

خاتمة

تعتبر العزلة المهنية من أبرز الظواهر التي تستدعي البحث والدراسة لا سيما في الآونة الأخيرة، مع تواصل موجات متتالية من فيروس كورونا واستمرار العمل بالبروتوكول الصحي الذي تم تطبيقه على مستوى جامعات الوطن والذي ينص على تطبيق نظام التعليم عن بعد، وتكمن أهمية دراسة العزلة المهنية ومساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي من خلال تأثيرها على علاقات العمل، وقد سعت الباحثة إلى إلقاء الضوء على بعض جوانبه من خلال الفرضيتين اللتين تم صياغتهما وهما؛ مساهمة الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا، مساهمة مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.

وفي خضم الدلالات النظرية والشواهد الامبريقية تم التوصل إلى تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي إلى حد ما من خلال النتائج التي تم التوصل إليها والمتمثلة فيما يلي:

- يساهم الاتصال عن بعد إلى حد ما في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
- لا تساهم مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
- ضعف الاتصال الرسمي النازل بين الإدارة والأساتذة وقلة المعلومات التي يتم إرسالها للأساتذة عبر البريد الإلكتروني خلال فترة تفشي كورونا.
- يتميز الاتصال الرسمي المساعد بين الأساتذة والإدارة بأنه أكثر قوة من النازل.
- الاتصال إلكتروني لا يعوض الاتصال غير الرسمي سواء بين الزملاء أو بين الأساتذة والطلبة.
- لا يساهم العمل من المنزل في تحقيق التوازن بين الحياة الخاصة والمهنية.
- الأساتذة الجامعيون لا يفضلون العمل عن بعد بل العمل الحضوري.

وتعتقد الباحثة أن الجزائر كبلد ينتمي للعالم الثالث مازال بعيدا عن التكيف مع العزلة المهنية ومازال أفرادها غير قادرين على التكيف على العمل في بيئة أخرى غير تلك البيئة التقليدية نظرا للتخلف الذي تعيشه الجزائر على جميع الأصعدة، لا سيما فيما يتعلق بالرقمنة وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتدفق الانترنت وعدم قابلية أفرادها لمجاراة التطور الهائل الذي يحدث على مستوى الوظائف والمهن و/أو بداية زوال الطرق التقليدية للعمل، وهذه الدراسة تعتبر إضافة قيمة لحقل علم الاجتماع تنظيم والعمل كما تفتح المجال أمام باحثين لاحقين لدراسة الموضوع من زوايا أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. المراجع باللغة العربية:

1.1 القواميس والمعاجم:

- (1) ابن منظور. (1986). *لسان العرب*. القاهرة، مصر: دار المعارف.
- (2) بدوي أحمد زكي. (د.س.). *معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية*. لبنان: مكتبة لبنان للنشر والتوزيع.
- (3) غيث محمد عاطف. (1995). *قاموس علم الاجتماع*. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- (4) فيريول جيل. (2011). *معجم مصطلحات علم الاجتماع (الإصدار 1)*. (أنسام محمد الأسعد، المترجمون) بيروت، لبنان: دار و مكتبة الهلال.
- (5) الكسباني محمد السيد علي. (2010). *مصطلحات في المناهج وطرق التدريس (الإصدار 1)*. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
- (6) مارشال جورج. (2007). *موسوعة علم الاجتماع*. (محمد الجوهري، محي الدين محمد، السمري عدلي، زايد أحمد، عبد الراشد محمود، و الجوهري هناء، المترجمون) المجلس الأعلى للثقافة، المشروع القومي للترجمة.
- (7) مجمع اللغة العربية. (1996). *المعجم الوجيز (الإصدار 3)*. القاهرة.
- (8) مجمع اللغة العربية. (2004). *معجم الوسيط (الإصدار 4)*. جمهورية مصر العربية: مكتبة الشروق الدولية.
- (9) مصلح الصالح. (1999). *الشمامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي/عربي (الإصدار 1)*. الرياض، المملكة العربية السعودية: دار عالم الكتب للطباعة و النشر و التوزيع.

2.1 الكتب:

- (10) إبراهيم عيسى عثمان. (2007). *النظرية المعاصرة في علم الاجتماع (الإصدار 1)*. عمان: دار الشروق.

- (11) أبو نصر. مدحت (2017). التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل (الإصدار 1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- (12) إحسان محمد الحسن. (2015). النظريات الاجتماعية المتقدمة (دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة) (الإصدار 3). عمان: دار وائل.
- (13) أرجايل مايكل. (1993). سيكولوجية السعادة. (يوسف فيصل عبد القادر، المترجمون) الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- (14) الأصغر أحمد، وأديب عقيل. (2003). علم الاجتماع التنظيم ومشكلات العمل. دمشق: منشورات جامعة دمشق.
- (15) أنجرس موريس. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية (الإصدار 4). (بوزيد صحراوي وآخرون، المترجمون الجزائر: دار القصبية.
- (16) أوشي وليم. ج. (1984). النموذج الياباني في الإدارة نظرية 2. (محمد يس، المترجمون) السعودية: معهد الإدارة العامة.
- (17) بالرابح محمد. (2011). الرضا عن العمل. وهران، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- (18) بربر كامل. (دس). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، بيروت، لبنان: السلسلة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- (19) ح.أ.كول. (2014). الإدارة في النظرية والتطبيق (الإصدار 1). (حسام الدين خضور، المترجمون) سوريا: دار الفرقد.
- (20) حمادات حسن محمد. (2006). القيادة التربوية في القرن الجديد (الإصدار 1).
- (21) خلصان مالك مهدي. (2017). قدرات التعليم الإلكتروني مع تعزيز التعليم الديني، مؤسسة لؤلؤة للطباعة والنشر.
- (22) خواجه عبد العزيز. (2005). مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل. وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع.
- (23) الدقس محمد عبد المولى. (2005). علم الاجتماع الصناعي. الأردن: دار مجدلاوي.
- (24) دويدري رجاء وحيد. (2002). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية. بيروت: دار الفكر المعاصر.

- (25) رشوان حسين عبد الحميد أحمد. (2004). علم اجتماع التنظيم (الإصدار 1). الإسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.
- (26) سارانتاكوس سوتيروس. (2017). البحث الاجتماعي (الإصدار 1). (شحدة فارغ، المترجمون) بيروت: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
- (27) سلطان محمد سعيد أنور. (2004). السلوك التنظيمي الإسكندرية، مصر: دار الجامعية الجديدة.
- (28) السلمي علي. (1980). تطور الفكر التنظيمي (الإصدار 2). الكويت: وكالة المطبوعات.
- (29) السيد الحسيني. (1980). النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم (الإصدار 5). القاهرة: دار المعارف.
- (30) سيساوي فضيلة. (2020). نظريات التنظيم والإدارة. أم بواقي: دار المفيد.
- (31) شحاتة ربيع محمد. (2010). علم النفس الصناعي والمهني (الإصدار 1). عمان: دار المسيرة.
- (32) شمسي باشا حسان، وشمسي باشا ماجد. (2020). وسائل التواصل الاجتماعي (رحلة في الأعماق) (الإصدار 1). أبوظبي: حروف للنشر و التوزيع.
- (33) صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2002). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: دار الجامعة.
- (34) الصيرفي محمد. (2007). السلوك الإداري والعلاقات الانسانية. الإسكندرية، مصر: دار الوفاء.
- (35) طارق عبد الرؤوف. (2015). التعليم الالكتروني والتعليم الافتراضي (الإصدار 1). القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتدريب.
- (36) طلعت إبراهيم لطفي. (2007). علم إجتماع التنظيم القاهرة: دار غريب.
- (37) طوني بيتس. (2007). التكنولوجيا والتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد (الإصدار 2). (وليد شحاذة، المترجمون) الرياض: مكتبة العبيكان.
- (38) عاشور أحمد صقر. (1983). إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التنظيمي). لبنان: دار النهضة العربية.
- (39) عاشور أحمد صقر. (2005). السلوك الإنساني في المنظمات. دار المعرفة الجامعية.

- (40) عامر طارق عبد الرؤوف. (دس). التعليم عن بعد والتعليم المفتوح. د.ب: دار اليازوري.
- (41) عبيدات دوقان، عدس عبد الرحمن، وكايد عبد الحق. (2001). البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه. عمان: دار أسامة.
- (42) العديلي ناصر محمد. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- (43) العسكري عبود عبد الله. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية. دمشق: دار
- (44) عصام عبد اللطيف. (2015). الرضا ومهارات إدارة ضغوط العمل (الإصدار 1). نيولينك للنشر والتدريب.
- (45) عطية عبد الحميد. (2000). طريقة العمل مع الجماعات (أساسيات ومفاهيم الممارسة). الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- (46) علام محمد إعتقاد. (1994). دراسات في علم الاجتماع التنظيمي (الإصدار 1). د.ب: مكتب النسر للطباعة.
- (47) العميان محمد سليمان. (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (الإصدار 2). عمان، الأردن: دار وائل.
- (48) عودة محمود. (دس). أسس علم الاجتماع. بيروت: دار النهضة العربية.
- (49) عياد أحمد. (2009). مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي (الإصدار 2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- (50) غدنز أنتوني. (2005). علم الاجتماع (الإصدار 4). (فايز الصياغ، المترجمون) بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
- (51) الغزوي فهمي سليم. (2006). المدخل إلى علم الاجتماع، عمان: دار وائل.
- (52) خلصان مالك مهدي. (2017). قدرات التعليم الإلكتروني مع تعزيز التعليم الديني. مؤسسة لؤلؤة للطباعة والنشر.
- (53) فرج طريف شوقي. (2000). السلوك القيادي والفعالية الادارية. عمان: دار وائل للنشر.
- (54) الفريجات غالب عبد المعطي. (2014). مدخل إلى تكنولوجيا التعليم (الإصدار 2). عمان: دار كنوز المعرفة.
- (55) القريوتي محمد قاسم. (2012). السلوك التنظيمي (الإصدار 6). عمان: دار وائل.

- (56) قوراية أحمد. (2012). فن القيادة (المرتكزة على المنظور النفسي، الاجتماعي والثقافي) (الإصدار 2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- (57) كافي مصطفى يوسف. (2009). التعليم الالكتروني والاقتصاد المعرفي. دمشق: دار ومؤسسة رسلان.
- (58) لكحل منيف. (2018). تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي (مفاهيم ونظريات) (الإصدار 1). دار المثقف للنشر والتوزيع.
- (59) ماهر أحمد. (2002). السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات) (الإصدار 2). الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- (60) محمد عبد الغني. أشرف (2001). علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- (61) محمد علي شمو. (4, 2004). التعليم المفتوح والتعليم عن بعد. العمل عن بعد الماضي، الحاضر والمستقبل" (صفحة 37.15). الخرطوم: سلسلة إصدارات كلية التربية. المسيرة.
- (62) المشهداني سعد سلمان. (2019). منهجية البحث العلمي (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- (63) النقرابي محمد عبد الله. (2004). مبررات التعليم عن بعد. الخرطوم: جامعة إفريقيا العالمية كلية التربية.
- (64) واضح رشيد. (2002). علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر. الجزائر: دار هومة.
- (65) عوض عامر. (2009). السلوك التنظيمي والإداري. عمان: دار أسامة.
- 3.1 الرسائل والأطروحات الجامعية:
أ) الرسائل:
- (66) إبراهيم بشير خير مودة. (2015). استخدام شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت) في التعليم عن بعد. السودان.
- (67) أكساس نريمان. (2012). المناخ التنظيمي: تأثير النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي (رسالة ماجستير). قسنطينة، الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- (68) بالفلل ابراهيم. (2001). الجماعات غير الرسمية في المؤسسة الاقتصادية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية، الجزائر جامعة الجزائر.

- (70) بن اوصيف مريم. (2015). علاقات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الانسانية الاجتماعية، سطيف: جامعة محمد لمين دباغين.
- (71) زويش سامية. (2013). محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة (رسالة ماجستير). البويرة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ألكي محمد اولجاج.
- (72) محمودية شهيرة. (2005). الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي المرحلة الثانوية (رسالة الماجستير). الجزائر، الجزائر: مذكرة مكملة لنيل تخصص علوم التربية.
- ب) الأطروحات:**
- (73) جلال عبد الحليم. (2016). الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية (أطروحة دكتوراه). سطيف، الجزائر: كلية العلوم الاجتماعية الانسانية.
- (74) زديرة خمار. (2018). أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى الطالب (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، أم بواقي.
- (75) غريب مينة. (2007). علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري.
- 4.1 الدوريات والمجلات:**
- (76) الأسمرى سعيد سالم بن محسن. (2020). مهددات الصحة النفسية المرتبطة بالحجر المنزلي إثر فيروس كورونا المستجد. المجلة العربية للدراسات الأمنية، 36 (2)، صفحة 265 . .278 . doi:10.26735/WPWB2520.
- (77) بن أزوار عمر. (2020). إشكالية تطبيق المنهج الكمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، 10 (1)، صفحة 372 351. تاريخ الاسترداد 5 مارس، 2021، من www.ajsp.cerist.dz.
- (78) بن جخلد سعد الحاج. (2020). أنظمة رصد وتفرغ المشاهدات في الملاحظة البحثية نظرة عامة ومبادئ توجيهية. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، 5 (4)، صفحة 22.11 . تاريخ الاسترداد 23 فيفري، 2021، من www.asjp.cerist.dz.
- (79) بهولي رقية، وبوضرة زهير. (2019). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على علاقات العمل. مجلة آفاق للعلوم، 5 (7)، صفحة 49 - 58.
- (80) بوترة بلال. (2018). التحليل الموضوعي للمقابلات البحثية في العلوم لاجتماعية. مجلة البحوث والدراسات الانسانية (16)، صفحة 217.238 . تاريخ الاسترداد 7 فيفري، 2021، www.asjp.cerist.dz.

- (81) بوقرة كمال، ووزناجي بسام. (2018). فعالية التنظيم الرسمي في المؤسسة العمومية الجزائرية. مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية (12)، صفحة 151.132. تاريخ الاسترداد 21 أبريل، 2021، من www.asjp.cerist.dz
- (82) بولداني محمد، وسليمانى عز الدين. (2020). واقع تطبيق تكنولوجيا التعليم الالكتروني في المؤسسات الجزائرية المميزات، الآفاق والتحديات. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، 3 (2)، صفحة 296 . 307.
- (83) حوتية فاطمة الزهراء، وحوتية عفيفة. (2020). تقنيات أدوات البحث العلمي في جمع البيانات. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، 3 (5)، 165.177. تاريخ الاسترداد 9 ماي، 2021، من www.google.scholar.com.
- (84) دروات وحيد. (2017). مهارات تصميم الاستبيان في البحوث التربوية والاجتماعية والاعلامية. مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، 1 (3 و4)، صفحة 334319. تاريخ الاسترداد 7 فيفري، 2021، من www.asjp.cerist.dz.
- (85) زحاف محمد. (2016). الاتصال الرسمي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين في الإدارة الرياضية. المجلة العلمية لعلوم وتقنيات الأنشطة البدنية و الرياضية (13)، صفحة 57.11. تاريخ الاسترداد 21 أبريل، 2021، من www.asjp.cerist.dz.
- (86) زكار علي. (2013). التنظيم غير الرسمي الوجه الآخر للتنظيم الرسمي بالمنشأة الصناعية. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، 1 (1). تاريخ الاسترداد 21 أبريل، 2021، من www.asjp.cerist.dz.
- (87) سكيل رقية. (2019). البعد التعاقدى في علاقات العمل في التشريع الجزائري. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والنفسية (21)، صفحة 162 - 174.
- (88) صبر رنا ناصر. (2013). أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، صفحة 243 - 264. تاريخ الاسترداد و فيفري، 2021، من www.iasj.net . 93.
- (89) عادل طالب، ومائدة علي جاسم. (2011). استخدام وتقانة المعلومات في التعليم عن بعد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، صفحة 335. 372.
- (90) العيدي عائشة، وبوفاتح محمد. (2018). خلفيات التعليم الالكتروني في التعليم العالي. مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية (33)، صفحة 665 . 684.
- (91) فياض عبد الله، كاظم جاء، وحيدر عبود. (2009). التعليم الالكتروني والتعليم المقارن دراسة تحليلية مقارنة. كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.

- (92) مامي هاجر، ودرامشية سارة. (2020). إعتقاد الجامعة الجزائرية على التعليم الالكتروني عن بعد كآلية لضمان سيرورة التعليم الجامعي في ظل جائحة كورونا. مجلة آفاق لعلم الاجتماع، 10 (1)، صفحة 186. 197.
- (93) مركمال عبد الستار، وسحوان عطا الله. (2020). الرضا الوظيفي المؤسساتي من منظور النظريات السوسيوتنظيمية. مجلة العلوم الاجتماعية والقانونية، 5 (1)، صفحة 188. 202.
- (94) مزيد مطلق الرشيدى عايشة. (2020). درجة توظيف التعلم الالكتروني جامعة الكويت من وجهة نظر هيئة التدريس. مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28 (1)، صفحة 230.251.
- (95) معزوز هشام، حجلة مريم، ملاوي خديجة، ولسود فاتح. (2020). واقع التعليم الجامعي عن بعد عبر الانترنت في ظل جائحة كورونا. مجلة مدارات سياسية، 4 (4)، صفحة 76. 95.

2. المراجع باللغة الإنجليزية:

1.2 الكتب:

- 96) FELSTEAD, A., & JEWSON, N. (2001). In Work at home (towards An nderstanding of home working). LONDON: ROUTLEDGE edition.
- 97) HOLMBERG, b. (1995). theory and practice of distance education (éd. 2). NEW YORK, U S A: ROUTLEDGE.
- 98) LAURENCE, M. (2016). the Human Side of Virtual Work (Managing Trust, Isolation, and Presence). business expert press. Retrieved Fevrier 9, 2021, from ProQuest Ebook Central, <https://www.proquest.com.snd1.arn.dz/legacydocview/EBC/4201907?accountid=202267>.
- 99) NIRMAL, K. (2020). Managing Workplace Diversity a Contemporary Context (2 ed.). Retrieved 30 JANVIER, 2020, from <https://www.bookboon.com>.

2.2 الرسائل والاطروحات الجامعية:

- 100) Van der Meulen, D. (2010). New World of Work: Modeling the Choice of Telework Frequency and its Effects on Productivity and work/life Balance (master thesis). (Erasmus university, Ed.) Rotterdam: Department of Business information Management. Retrieved Janvier 15, 2021, from www.irim.eur.nl.
- 101) HICKMAN, A. (2019). Workplace Isolation Occurring in Remote Workers (doctoral dissertation). (Walden university, Ed.) College of Management and Technology. Retrieved Janvier 27, 2021, from cholarworks.waldenu.edu/dissertations
- 102) MONDO KANE, L. (2014). Telework and Organizational Citizenship Behaviors: THE Underexplored Roles of Social Identity and Professional Isolation (doctoral dissertation). City University of New York faculty of Industrial _ Organizational Psychology. Retrieved JANVIER 4, 2020, from academic.orks.cuny.edu/gc_etds/357.
- 103) RIGGLE, R. (2007). the Impact of Organizational Climate Variable of Perceived Organizational Support, Workplace Isolation and ethical climate on salespersons (doctoral dissertation). University of south Florida department of marketing. Retrieved 5 Janvier, 2020, from scholarcommons.usf.edu/etd/2339.
- 104) Webster Trotman, S. p. (2010). A Correlational study of telework frequency, information communication technology, and job satisfaction of based _home teleworkers (doctoral dissertation). (Walden university, Ed.) College of Management and Technology. Retrieved December 20, 2020, from ERIC.ed.gov.

3.2 الدوريات والمجلات:

- 105) BAILEY, D., & KURLAND, N. (2002). A Review of Telework Research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, p. 383_400. doi:10.1002/job.144.
- 106) BEAUREGARD, T., BASILE, K., & CANONICO, E. (2019). Telework: outcomes and Facilitators for Employees. *The Cambridge Handbook of Technology and Employee Behavior*, p. 511_543. Retrieved MARS 5, 2021, from www.scholar.google.com.
- 107) 105) Cooper, C., & Kurland, N. (2002 a). Telecommunicating, Professional Isolation, and Employee Development in Public and Private Organization. *Journal of Organizational Behavior*, pp. 511532. doi:10.1002/job.145

- 108) KURLAND, N., & COOPER, C. (2002 b). Manager Control and Employee Isolation in Telecommunicating Enviroments. *The Journal of High Technology Management Research*, 13(1), p. 107 _ 126. Retrieved Janvier 5, 2021, from www.sciencedirect.com.
- 109) ERLÉN, N. (2014). Management and Telework. Retrieved MARS 4, 2021, from www.researchgate.net/publication/271444557
- 110) GOLDEN, T., VIEGA, J., & DINO, R. (2008). Impact of Professional Isolation on Teleworker Job Performance and Turnover Intentions. *Journal of Applied Psychology*, 6(93), pp. 1412–1421. doi:10.1037/a0012722
- 111) Kord, H., Noushiravani, Y., Bahadori, D., & Jahantigh, M. (2017). Review and Analysis of Telework Perception in the Admistrative system. *Dutch Journal of Finance and Management*. doi:10.29333/DJFM/5820.
- 112) RAISIENE, A., RAPUANO, V., VARKULEVICIUTE, K., & STACHAVA, K. (2020). Working from Home _ Who is Happy? A survey of lithuania's employees during the covid 19 quarantine period. *Sustainability*, 12(13), p. 5332. doi:10.3390/su12135332.
- 113) SMITH, S., PATMOS, A., & PITTS, M. (2018). Communication and Teleworking: a study of communication channel satisfaction, personality, job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), p. 44 _68. doi:10.1177/232948841558910
- 114) SRIDHAR, K., & SRIDHAR, V. (2003). The effect of Telecommunicating on suburbanization: Empirical evidence. 33(1), p. 1_25. Retrieved MARS 4, 2021, from www.scholar.google.com.
- 115) SUDHMA, R., & AJAY, S. (2015). The Future of Teleteaching in Teacher Education. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(1), p. 38 _ 45. Retrieved JANVIER 7, 2020, from www.jip.in.
- 116) TOSCANO, F., & ZAPPALA, S. (2020). Social isolation and stress as predictors of productivity perception and remote work satisfaction during covid 19 pandemic. *Sustainability*, 12(23), p. 9804. Retrieved MARS 4, 2021, from www.mdpi.com/journal/sustainability.
- 117) WANG, J. (2009). Controlling Telework: An Exploratory investigation of portfolios of control applied to remote knowledge workers. Georgia: Georgia state

university departement of computer information system. Retrieved MARS 3, 2021, from scholarworks.gsu.edu/us_diss/35

- 118) WEINERT, C., MAIER, C., & LAUMER, S. (2015). why are teleworkers stressed? an empirical analysis of the causes of telework enabled stress. wristschtsnformalik proceedings, p. 1407_1421.

4.2 المواقع الالكترونية:

- 119) Cambridge dictionary. (2021). Profession. Retrieved MAR: 14 2021, from Cambridge Dictionary: www.dictionary.cambridge.org.

3 المراجع باللغة الفرنسية:

1.3 الكتب:

- 120) AIM, R. (2006). L'essentiel de la Théorie des Organisations.PARIS: Gualino éditeur.
- 121) LANDRIEUX , K. S. (2010). Théorie des Organisations.paris: Gualino éditeur.
- 122) PLANE, J. (2008).théorie des organisation.PARIS: Dunod.
- 123) ROULEAU, L. (2007). Théories des Organisations. Quebec, canada: Presses de L'université de Quebec.

وزارة التعليم والبحث العلمي.
جامعة محمد الصديق بن يحيى.
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
قسم: علم الاجتماع



استبيان بحث بعنوان:

تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس خلال جائحة كورونا.

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل.

السادة الأساتذة المحترمين.

نرجو تفضلكم بالإجابة المناسبة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان بكل صدق وموضوعية، بما
تعقدونه واقعا وذلك للحصول على نتائج دقيقة تعزز تحقيق أهداف هذه الدراسة، ونحيطكم علما بأن
المعلومات الواردة في هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

- ملاحظة: الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة التي تتفق مع وجهة نظركم مع تقديرنا لتعاونكم
معنا.

إشراف الأستاذة: بن يحيى سميرة.

إعداد الطالبة: كراوي رقية.

السنة الجامعية: 2020 / 2021.

المحور الأول: بيانات أولية.

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: من 25 سنة إلى أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 35 سنة من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة من 40 سنة فما فوق
3. الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة من 20 سنة فما فوق
4. الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل
5. الرتبة: أستاذ أستاذ محاضر (أ) أستاذ محاضر (ب) أستاذ مساعد (أ) أستاذ مساعد (ب)
6. القسم: قسم علم الاجتماع قسم علم النفس قسم الاعلام والاتصال قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

المحور الثاني: الاتصال عن بعد والرضا الوظيفي.

أ) الاتصال الرسمي

الرقم	البند	موافق	محايد	غير موافق
7	يتم إبلاغك بكل المستجدات المتعلقة بالعمل عن طريق البريد الإلكتروني المهني.			
8	تطلع بشكل مستمر على الإجراءات المتعلقة بالعمل باستخدام الوسائط الالكترونية.			
9	تفضل تلقي القرارات عن طريق البريد الالكتروني.			
10	المعلومات التي يتم إرسالها عبر البريد الالكتروني واضحة ومفهومة.			
11	سبق وأن أسأت فهم محتوى الرسائل الالكترونية التي تم إرسالها من قبل الإدارة.			
12	أزعجك أن الإدارة لم تبلغك بأحد القرارات المتخذة عن طريق البريد الالكتروني.			
13	انت مستاء بسبب قلة المعلومات التي تزودك بها الإدارة.			
14	تقوم بالاطلاع على آخر الاخبار المتعلقة بالجامعة عن طريق الدخول لموقع الجامعة.			
15	تشعر بالارتياح أكبر أثناء حضور الاجتماعات وجها لوجه.			

			تشعر بالرضا اثناء العمل تحت إشراف مسؤولك مباشرة وجها لوجه	16
			تقديم المحاضرات عبر المنصة سهل من عملية وصولها للطلبة	17
			تفضل الاشراف على الطلبة باستعمال وسائل التواصل الاجتماعي.	18
			تشعر بعدم الرضا بسبب عدم ممارستك لأنشطة بيداغوجية وعلمية بالجامعة كالسابق.	19
ب) الاتصال غير الرسمي				
			سبق وأن أرسل لك زميل وثنائك كان من المفترض أن ترسل من قبل الإدارة.	20
			تفتقد التواجد مع الزملاء في الجامعة والتفاعل معهم وجها لوجه.	21
			تتواصل مع الزملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	22
			تشعر بالعزلة لعدم القدرة على العمل مع الزملاء كفريق.	23
			تعتقد أن علاقاتك مع زملائك أصبحت ضعيفة.	24
			نقص التفاعل المباشر مع الزملاء والطلبة يقلل من فرص فهم معنى الحوارات عن بعد.	25
			يزعجك عدم وجود حوار ونقاشات بين الأستاذ والطالب وجها لوجه.	26
			تفضل تقديم الارشاد والتوجيه للطلبة وجها لوجه.	27
			لا تهتم لعدم معرفتك للطلبة الذين تدرسه.	28
			التحول نحو التعليم عن بعد جعلك أقل قدرة على الانسجام مع الطلبة	29
المحور الثالث: مرونة العمل والرضا الوظيفي				
أ) مرونة المكان				
			تستطيع التركيز في عملك أكثر لعدم وجود الزملاء والطلبة.	30
			تشعر بالراحة لعدم وجود رقابة مباشرة وجها لوجه.	31
			تفضل أن تعمل بكل استقلالية وتشرف على نفسك.	32
			أنت راض لأن العمل من المنزل ساعدك على تخصيص وقت للقراءة وتوسيع معارفك	33

			التنقل اليومي للعمل مزعج ومرهق.	34
			العمل من المنزل يجعلك أقل عرضة للضغوط المهنية.	35
			عدم التواجد في الجامعة يجعلك تشعر بعدم الرضى.	36
			تفتقد الجامعة وتقديم المحاضرات في المدرج.	37
			تشعر بعدم الرضا من اضطرارك إلى تغيير بعض الأنشطة العائلية بسبب عملك من المنزل.	38
			تشعر بالاستياء لوجود ملهيات في المنزل تمنعك من التركيز في العمل.	39
			تشعر بالرضا لأن العمل من المنزل يجعلك أكثر قدرة على الاهتمام بشؤون الأسرة.	40
ب) مرونة الوقت				
			تشعر بالرضا لأن العمل من المنزل يساعدك على توفير الوقت.	41
			مقدار الوقت الذي تقضيه في العمل يعرقل حياتك الخاصة.	42
			تشعر بالرضا لأنك تستطيع استثمار وقت التنقل اليومي للعمل في نشاطات عائلية.	43
			سبق وأن عملت لساعات طويلة من المنزل وسبب لك ذلك إجهاد وتعب	44
			تفضل أن تعمل بدوام محدد بساعات عمل يوميا.	45
			تنزعج لعدم قدرتك على إدارة الوقت.	46

نشكر تعاونكم والمشاركة في الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان.

جدول لقائمة الأساتذة المحكمين:

الرتبة	لقب واسم الأستاذ	الرقم
أستاذ محاضر أ	سيساوي فضيلة	01
أستاذ محاضر أ	حديان صبرينة	02
أستاذ محاضر أ	بواب رضوان	03
أستاذ محاضر أ	غراز الطاهر	04
أستاذ محاضر ب	بوخدوني توفيق	05

جدول يوضح إجابات المحكمين على بنود الاستمارة وقيم صدقها:

قيمة الصدق	رأي المحكمين		البند	قيمة الصدق	رأي المحكمين		البند
	لا يقيس	يقيس			لا يقيس	يقيس	
1		5	30	1		5	1
1		5	31	1		5	2
1		5	32	1		5	3
1		5	33	1		5	4
1		5	34	1		5	5
1		5	35	1		5	6
1		5	36	1		5	7
1		5	37	1		5	8
1		5	38	1		5	9
1		5	39	1		5	10
1		5	40	1		5	11
1		5	41	1		5	12
1		5	42	1		5	13
1		5	43	1		5	14

قائمة الملاحق

1		5	44	1		5	15
1		5	45	1		5	16
1		5	46	1		5	17
1		5	47	0,6	1	4	18
1		5	48	0,6	1	4	19
1		5	49	1		5	20
1		5	50	1		5	21
1		5	51	1		5	22
1		5	52	1		5	23
1		5	53	1		5	24
0,6	1	4	54	1		5	25
1		5	55	0,6	1	4	26
1		5	56	1		5	27
1		5	57	1		5	28
1		5	58	1		5	29
معامل الصدق = 0,97							

الجدول رقم (3): يوضح حساب معامل ألفا كرونباخ:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,741	40

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نوابة العمادة المكلفة بالدراسات
والمسائل المرتبطة بالنظمية
مصنحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه

2021-05-02

تعداد الطلبة المسجلين بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية السنة الجامعية 2020/2021

المجموع	إناث	ذكور	السنة	التخصص	القسم
قسم التعليم الأساسي للعلوم الاجتماعية					
626	544	82	الأولى	علم الاجتماع	الليسانس
283	246	37	الثانية		
246	220	26	الثالثة		
70	51	19	الأولى	علم اجتماع الاتصال	الماستر
47	37	10	الثانية		
98	85	13	الأولى	علم اجتماع التربية	الليسانس
53	50	03	الثانية		
104	83	21	الأولى	علم اجتماع التنظيم والعمل	الليسانس
71	62	09	الثانية		
244	241	03	الثانية	علوم التربية	قسم علم النفس و علوم التربية و الأروطونيا
161	158	03	الثالثة	علم النفس التربوي	
106	105	01	الأولى	علم النفس التربوي	
45	43	02	الثانية		
102	95	07	الأولى	إرشاد وتوجيه	الليسانس
39	38	01	الثانية		
391	302	89	الأولى	قسم التعليم الأساسي للعلوم الإنسانية	
330	263	67	الثانية	علوم الإعلام والاتصال	الليسانس
288	236	52	الثالثة	إعلام	
118	88	30	الأولى	الصحافة المطبوعة والإلكترونية	الليسانس
59	48	11	الثانية		
122	105	17	الأولى	السمعي البصري	الليسانس
69	58	11	الثانية		
29	03	26	الأولى	علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
29	04	25	الثانية	تدريب رياضي	
41	01	40	الثالثة	التدريب الرياضي التنافسي	
82	05	77	الأولى	تحضير بدني رياضي	الليسانس
40	04	36	الثانية		
3893	3175	718	المجموع		

ملخص الدراسة باللغة العربية:

خلال فترة تفشي فيروس كورونا تم اعتماد آليات جديدة من أجل التكيف مع الأوضاع الاستثنائية التي عرفها العالم، فعلى صعيد التعليم العالي تم اعتماد نظام التعليم عن بعد الذي يقوم على تقديم المحاضرات والاشرف على الطلبة من المنزل أي أن حضور الأستاذ والطلبة يكون إلكترونيا من خلال الأجهزة والتقنية الحديثة والأنظمة المعلوماتية وهذا كرس لعزلة مهنية، هذه الأخيرة التي ترتبط بالرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي، خصوصا وأن علاقات العمل تعتبر من أهم مؤشرات الرضا الوظيفي ومنه جاءت هذه الدراسة لتناول مدى تأثير العزلة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس خلال فترة جائحة كورونا من خلال التساؤلات التالية:

- هل يساهم الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا؟
- هل تساهم مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا؟

وللإجابة على هذه التساؤلات تم القيام بدراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، تم فيها الاعتماد على المسح الشامل وقد حصلت الباحثة على 52 راد على استبيان الدراسة من أصل 96 مبحوثا.

ومن أجل التحقق من فرضيات البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأدوات البحث المتمثلة في السجلات والوثائق، الملاحظة، المقابلة والاستبيان، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يساهم الاتصال عن بعد في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
- لا تساهم مرونة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
- ضعف الاتصال الرسمي النازل بين الإدارة والأساتذة وقلة المعلومات التي يتم إرسالها للأساتذة عبر البريد الإلكتروني خلال فترة تفشي كورونا.
- يتميز الاتصال الرسمي المساعد بين الأساتذة والإدارة بأنه أكثر قوة من النازل.
- الاتصال إلكترونيا لا يعوض الاتصال غير الرسمي سواء بين الزملاء أو بين الأساتذة والطلبة.
- لا يساهم العمل من المنزل في تحقيق التوازن بين الحياة الخاصة والمهنية.
- الأساتذة الجامعيون لا يفضلون العمل عن بعد بل العمل الحضوري.

الكلمات المفتاحية: علاقات العمل، العزلة المهنية، التعليم عن بعد، الرضا الوظيفي.

Abstract:

During the period of the Corona virus, new mechanisms were adopted to adapt to the exceptional conditions.

In higher education, the system of distance education was introduced, which is based on the provision of lectures and supervision of students from home. That is to say, the presence of teachers and students is electronic through modern equipment, technology and information systems.

This study addressed the impact of occupational isolation on job satisfaction from the point of view of faculty members during the Corona pandemic through the following questions.

- Does distance communication contribute to a professor's job satisfaction during the Corona pandemic?
- Does work flexibility contribute to a professor's job satisfaction during the Corona pandemic?

To answer these questions, a field study was conducted at the Faculty of Humanities and Social Sciences of the University of Mohamed Siddik Ben-Yahya JIJEL, which relied on a comprehensive survey. The researcher obtained 52 replies to the study questionnaire out of 96 researchers.

In order to verify the hypotheses of research, the descriptive approach has been relied upon documents, observation, interview and questionnaire, The following findings were reached:

- Distance communication contributes to a professor's job satisfaction during the Corona pandemic.
- Work flexibility does not contribute to a professor's job satisfaction during the Corona pandemic.
- Poor official communication between management and professors and a lack of information sent to professors via e - mail during the Corona outbreak.
- The official, rising contact between professors and management is more powerful than at home.

- Electronic communication does not replace informal communication either between fellows or between professors and students.
- Work from home does not contribute to a balance between private and professional life.
- University professors prefer not telecommuting, but attendance.

Keywords: employment relations, occupational isolation, distance education, job satisfaction.