

فاعلية برنامج إرشاد جمعي في تنمية دافعية الإنجاز لدى العاملين في دائرة تقنية المعلومات بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية

إنعام بت محمد بن صالح المقيمية

رسالة ماجستير استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في التربية تخصص الإرشاد النفسي

إشراف:

د. هدى أحمد الضوي (مشرفاً رئيسياً)

د. محمد محمد العاصي

أ.د. عبد المجيد بنجلالي

2014

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى بناء برنامج إرشاد جمعي قائم على نظرية دافعية الإنجاز، وتقصي فاعليته في تنمية دافعية الإنجاز لدى عينة من العاملين بدائرة تقنية المعلومات شمال الشرقية. حيث تمثل دافعية الإنجاز أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية، وقد برزت في السنوات الأخيرة كأحد المعالم المميزة للدراسة لما فيها من أهمية بالغة في تفهم الكثير من المشكلات.

ومن خلال تطبيق مقياس دافعية الإنجاز تم تحديد عينة الدراسة، حيث تألفت عينة الدراسة من جميع العاملات في دائرة تقنية المعلومات للعام الدراسي (٢٠١٣-٢٠١٤) في الشرقية شمال، والبالغ عددهن (١٤) عاملة، وقد تم توزيع العينة بالطريقة العشوائية البسيطة إلى مجموعتين متساويتين، المجموعة التجريبية وتضم (٧) عاملات، والمجموعة الضابطة وتضم أيضا (٧) عاملات، حيث تلقت المجموعة التجريبية البرنامج، بينما لم تتلق المجموعة الضابطة أي نوع من أنواع المعالجة.

ولتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعتين التجريبية والضابطة الدافعية الإنجاز على القياس القبلي، والبعدي، وتم استخدام اختبار ويلسون (Wilcoxon Signed Ranks Test)، للتحقق من دلالة الفروق الإحصائية بين درجات دافعية الإنجاز للمجموعة التجريبية على القياس القبلي، والبعدي.

وقد توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات دافعية الإنجاز للمجموعتين التجريبية والضابطة عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) بعد تطبيق البرنامج الإرشادي، حيث ارتفعت متوسطات درجات أبعاد دافعية الإنجاز للمجموعة التجريبية التي تلقت البرنامج الإرشادي مع الدرجة الكلية، مقارنة بالمجموعة الضابطة التي لم تتلقى البرنامج الإرشادي، وهذا مؤشر على فاعلية البرنامج الإرشادي في مرحلته الأولى. كما دلت النتائج في مرحلتها الثانية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات دافعية الإنجاز للمجموعة التجريبية في قياسها القبلي والبعدي عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$)، كما أن هذا مؤشر على أن هنالك فاعلية ذات دلالة إحصائية تعزى للبرنامج الإرشادي في التأثير على متوسطات درجات دافعية الإنجاز للمجموعة التجريبية وفق نتائج اختباراتها القبلية والبعدي. وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج خرجت بعدد من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية : الإرشاد الجمعي ، الطلاب ، الإنجاز .

The Effectiveness of the Group counseling Program in Developing Achievement Motivation among the Employees in the Department of Information Technology in the General Directorate General of Education in North Sharqia

By: **Inam bint Mohammed Almqemi**

Supervisor: Dr. Huda Ahmed Al-Dawy

(Abstract)

This study aimed at created a group counselling program which is based on the achievement motive theory, and it measured the effectiveness of this motive in enhancing the achievement motive for the workers in the IT Department in Al Sharqia North Directorate. The achievement motive is one of the major sides in the human motives system and it has been viewed as one of the vital issues to study because of its great importance in understanding many problems. Through applying achievement motive scale , the target group has been assigned. The target group consists of 14 female workers in the IT Department in (2013-2014) in Al Sharqia North. They have been distributed randomly into two equal groups. The experiment group which took the program consists of seven workers and the control group which did not take the program also consists of seven workers. The researcher analyzed the responses of pre- and post-tests of the target group through the arithmetic and standard deviation of the results. Then, the researcher did the Wilcoxon signed Ranks Test to check the difference in the statistics of the results. This study shows that there are some differences between the experiment group and the control group in the achievement motive by $(0.05 \geq a)$ after applying the program. This is a sign of the effectiveness of the group counselling program in its first stages. As the results show in the second phase, there are some statistical differences in the average of the achievement motive for the experiment group in the pre- and post-tests by $(0.05 \geq a)$ which is a sign of the effectiveness of the counselling program. According to the results of this study, there we came out with some recommendations and suggestions.

Keywords: collective counseling, students, achievement.

• المقدمة:

تعتبر دافعية الإنجاز مصدر الطاقة لدى العاملين حيث أنها عامل حيوي في بداية أي عمل أو تدريب وهي ضرورية للاستمرار فيه وزيادة الجهد في بيئة العمل، وهناك الكثير من البحوث التي أكدت على أن الدوافع لا تزيد الرغبة في العمل والإنتاج فحسب، بل أن الدافع القوي يؤدي إلى زيادة في تركيز الانتباه والتأخير في ظهور التعب (رشوان، ٢٠٠٩)، حيث تؤثر دوافع الأفراد في جميع نواحي سلوكهم، وتعلمهم وتفكيرهم، وخيالهم، وإبداعهم وأدائهم وأعمالهم وإدراكهم الحسي وسلوكهم الاجتماعي وحبهم للناس أو كرههم لهم وتعاونهم أو تنافسهم وتسامحهم مع الآخرين أو عدوانهم عليهم، كل ذلك بفعل دوافعهم التي تجعلهم يتصرفون في بعض المواقف على نحو ما، وأحيانا كثيرة يتصرفون بفعل دوافع لا شعورية ولا يكونون على وعي بها، ولذلك كانت معرفة الدوافع التي تؤثر على سلوك الإنسان في موقف معين من العوامل الهامة التي تساعد على فهم السلوك الذي يصدر منه في ذلك الموقف (الخيري، ٢٠٠٨)، كما تعد الدوافع عاملا هاما في عملية توافق الفرد مع طبيعة عمله ومؤثرا أساسيا في صحته النفسية وفي شعوره بالرضى والتقبل والراحة النفسية، وهذا ما استندت عليه العديد من النظريات النفسية والاجتماعية والتي من بينها إنماء دافع الإنجاز (محروس، ٢٠١٠).

حيث يعرف ماكلياند (McClelland) دافعية الإنجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق (عياصرة، ٢٠٠٩)، كما أشار ماكلياند إلى الدور الذي يقوم به الدافع للإنجاز في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة، فالنمو الاقتصادي والتكنولوجي في أي مجتمع هو محصلة الدافع لدى أفراد هذا المجتمع ويرتبط ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي والتكنولوجي بارتفاع وانخفاض الدافعية للإنجاز، ونظرا لأهمية دافعية الإنجاز في علم النفس بفروعه المختلفة ولأهميته في تفسير السلوك الإنساني والتعرف على مساره وغاياته اعتبرها الكثير من علماء النفس المحركات الديناميكية للسلوك والمحددات الرئيسية له وتعد من العناصر الأساسية التي تؤثر في نشاط الفرد وضبطه وتوجيه سلوكه وأساس تصرفاته في المواقف المختلفة وتفاعله مع البيئة (الشريف، ٢٠٠٩).

حيث تمثل دافعية الإنجاز (Achievement Motivation) أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية، وقد برزت في السنوات الأخيرة كأحد المعالم المميزة للدراسة والبحث في مجال علم النفس الاجتماعي وعلم نفس الشخصية والأداء المعلمي لما فيه من أهمية بالغة في تفهم الكثير من المشكلات (الغامدي، ٢٠٠٠). ويرجع الاهتمام بدراسة الدافعية للإنجاز نظرا لأهميتها في العديد من المجالات والميادين التطبيقية والعملية ومنها المجال الإداري والأكاديمي، حيث يعد دافع الإنجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه، وكذا إدراكه للموقف فضلا عن مساعدته في فهم وتفسير سلوكه وسلوك المحيطين به.

وتركز الدراسة الحالية بشكل خاص على مساعدة العاملين في دائرة تقنية المعلومات على فهم سلوكه وسلوك الشخص المتفاعل معه من خلال ضبط أفكاره وانفعالاته كون تواصل العاملين قائم على الاتصال الغير مباشر (الكتابي) الذي يخلق نوعا من الصعوبات أمام عملية الاتصال الفعالة حيث يتم التواصل من خلال البريد الإلكتروني مع مختلف الأصناف البشرية في المؤسسة التربوية على اختلاف طبيعتهم التفاعلية، فالعالم يشهد تحولات وتغيرات كثيرة، في تركيب المجتمعات والمنظمات تمثلت بالتسارع التكنولوجي الهائل، والثورة المعلوماتية السريعة وهذه التغيرات لم تحدث نتيجة لزيادة رأس المال، أو استخدام التكنولوجيا في المنظمات فحسب، بل بالدرجة الأولى من خلال القوى البشرية العاملة في هذه المنظمات، فالعنصر البشري المؤهل هو أهم عناصر الإنتاج .

ولا يستطيع أحد أن ينكر الدور الإيجابي لاستخدام هذه التقنية في مجالات عديدة ومتنوعة، فقد قامت وزارة التربية والتعليم تماشيا مع التطور التكنولوجي واستخدام وسائله خلال المنظومة التعليمية في سلطنة عمان، من خلال اعتمادها بالبوابة التعليمية لتفعيل نظم المعلومات، وهي عبارة عن قاعدة بيانات إلكترونية، تهدف إلى توفير الوقت والجهد بأقل التكاليف في العمليات الإدارية المتعلقة بالمدرسة (العلوي، ٢٠٠٩). فعملية جمع المعلومات والحفاظ عليها وإدارتها واستعادتها أصبحت من الأمور المهمة التي يجب الالتفات إليها في عصرنا الحاضر لكثرة المعلومات المطلوبة وتعددتها والحاجة الملحة إلى الرجوع إليها بشكل عاجل، فكان البريد الإلكتروني حلقة وصل في الميدان التربوي بين العاملين لنقل المعلومات. ويمكن القول إن لكل تقدم مزاياه وعيوبه، والحياة الإلكترونية لا تخلو من الإيجابيات والسلبيات، إلا أن الخطر يكمن في أن تعمل النواحي السلبية على حجب النواحي الإيجابية، فالفرد في ظل ثورة المعلومات يواجه سيلا لا ينقطع من المعلومات يجاهد للتأكد من صحتها والتمييز بينها واختيار ما يناسبه من معلومات فهو إذن بلا قوة يشهد ثغرات سلبية في شخصيته كالاغتراب النفسي، والعزلة، وانخفاض مهارات التواصل، والتعرض لبعض المشكلات التي تبدو في صورة توتر وقلق وصراعات داخلية (عثمان، ٢٠٠١).

لذا يجب أن يتميز العاملون بخصائص وصفات تساعد على النجاح في العمل مهما كانت الصعوبات والضغوطات التي يمكن أن تواجههم نتيجة جمع المعلومات المتدفقة، والرقى في ممارسة هذه المهنة من خلال الشعور بالسعادة والارتياح والرضا عن العمل.

وبناء على ما تقدم نجد أن هناك حاجة إلى برامج إرشادية تعمل على تنمية دافعية الإنجاز لدى العاملين في دائرة تقنية المعلومات لتحسين الأداء وجودته من خلال ضبط الأفكار والانفعال وتعديل السلوك من خلال التخلص من النواحي السلبية التي تظهر نتيجة التواصل غير المباشر عبر وسائل الاتصالات الحديثة.

• مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

إن أداء كل فرد يختلف عن الآخر من حيث بذل الجهد والمثابرة على الأداء ومستوى الاهتمام والطموح الذي يعطيه كل منهم للعمل الذي يؤديه ومدى ردة الفعل عند مواجهة ضغوط الثورة المعلوماتية والرودود غير الواضحة من خلال التواصل غير مباشر بالكتابة"، ومثل هذه الاختلافات تنعكس على كفاءة أداء العمل كفريق في مؤسسة تخدم المجتمع، وهذا الاختلاف في الأداء يرجع في الأصل إلى التفاوت في قوة دافعية الإنجاز الأداء العمل. فدافعية الإنجاز هي القوة المحركة السلوك الفرد ليقدم بأريحية أفضل ما عنده من أداء ومهارات وبالتالي ينعكس ذلك على المجتمع بالرقى والتقدم.

وكون دائرة تقنية المعلومات من المؤسسات المهمة لهضة المجتمع والدور الحيوي الذي تتبناه نتيجة الانفتاح الكبير على العالم، الناجم عن التوسع في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية والعمل الدؤوب نحو التطور والنجاح الذي تسعى إليه السلطنة لمواجهة تدفق المعلومات السريع والحفاظ عليها للوصول إلى درجة الإتقان والجودة، ولكي تكون الإنسانية مؤهلة لاستقبال الآثار النفسية لما تصنع أيدينا من تكنولوجيا. وبالتالي تأتي دراسة دافعية الإنجاز ومالها من أهمية ليس فقط في المجال النفسي ولكن أيضا في العديد من المجالات الأخرى كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري والتربوي، إذ يؤكد العلماء على أن أي سلوك بشري لا بد أن يكون وراءه دوافع كثيرة توجهه، فالدوافع هي الطاقات الكامنة في الكائن الحي تدفعه ليسلك سلوكا معينا في العالم الخارجي محددة له الهدف الذي يرمي إليه (زريق، ١٩٨٩)، ويعتبر مصطلح دافعية الإنجاز من المصطلحات التي زاد الاهتمام بها في الدراسات النفسية، وهي التي تؤثر في مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يوجهها، وقد برزت هذه الدافعية في السنوات الأخيرة كأحد المعالم المميزة في الدراسة والبحث في ديناميات السلوك .

وبما أن تقنية المعلومات إحدى ظواهر المجتمع نظرا لكونها نتاج تفاعل الإنسان مع مجتمعه التختصر أبعاد الزمان والمكان وهي من لوازم تقدم النشاط البشري (العكرش، ١٩٩٣) من هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية لتسهم بدور ولو بسيط يمس موضوعا رئيسيا في تقدم المجتمع ومواكبة عصر التكنولوجيا من خلال السعي إلى تحسين دافعية الإنجاز لدى العاملين بدائرة تقنية المعلومات نظرا لأهمية دورهم في الميدان التربوي ولما يقدموه من خطط وبرامج تساعد على إنجاز العملية التعليمية التعلمية فإن من الواجب الاهتمام بهم وتوفير المناخ المناسب لهم، وكونها الفئة التي تتعرض لبعض الضغوطات والصراعات التي تسببها الثورة المعلوماتية السريعة والمتجددة، فاستخدام التكنولوجيا في المؤسسات يعتمد بالدرجة الأولى على القوى البشرية العاملة فيها، فالعنصر البشري المؤهل هو أهم عناصر الإنتاج، وكون الدراسة تقوم على الاهتمام بدافعية الإنجاز لواحد من منجزات الفكر السيكولوجي المعاصر، لتوجيههم إلى التفكير والسلوك الإنجازي، وتدريبهم على المهارات التي تميز الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز.

فدافعية الإنجاز مكون أساسي في سعي الفرد تجاه تحقيق ذاته، وتوكيدها، حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه، وفيما يحققه من أهداف، وفي ما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل، ومستويات أعظم لوجوده الإنساني (خليفة، ٢٠٠٠)، وبالرغم من أن مفهوم دافعية الإنجاز مهم لأي مؤسسة فقد تناولته بعض البحوث والدراسات في العربية والأجنبية، إلا أن هذا المفهوم مازال بعيدا عن دائرة الاهتمام في مجالات الدراسات والبحوث التي ربطت الاتجاه نحو استخدام التكنولوجيا والتواصل بها بمستوى الدافعية للإنجاز (على حد علم الباحثة)، لذلك فقد اتجهت الدراسة الحالية نحو إلقاء مزيد من الضوء على هذه الظاهرة نظريا وتطبيقيا من خلال تصميم برنامج إرشادي لمساعدة العاملين بدائرة تقنية المعلومات، ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية لكونها أول دراسة في البيئة العمانية (على حد علم الباحثة) في هذا المجال، وكمحاوله لسد الثغرة، وتعمل على تحقيق الأهداف المرجوة منها.

وبناء على ما تقدم ذكره تتلخص المشكلة في ظهور بعض النواحي السلبية التي طرأت من خلال تواصل العاملين عبر إحدى وسائل الاتصال التكنولوجي الغير مباشرة (الكتابية) من خلال خدمة البريد الإلكتروني، حيث تلمست الباحثة مشكلة الدراسة من خلال عملها في دائرة تقنية المعلومات المدة خمس سنوات ومن هذه السمات السلبية: العزلة، وانخفاض مهارات التواصل، والتعرض لبعض المشكلات التي تبدو في صورة توتر وقلق وصراعات داخلية، ناتجة عنها بعض الأفكار غير العقلانية، والتي قد تؤثر بشكل واضح في انخفاض دافعية الإنجاز لدى العاملين بدائرة تقنية المعلومات لمواجهة تدفق المعلومات السريع والحفاظ عليها للوصول إلى درجة الإتقان والجودة، ولكي تكون الإنسانية مؤهلة لاستقبال الآثار النفسية لما تصنع أيدينا من تكنولوجيا، ومن هنا تبلورت لدى الباحثة فكرة إجراء هذه الدراسة والتي تتلخص مشكلتها في الافتقار إلى برامج إرشادية في تنمية دافعية الإنجاز لدى العاملين في دائرة تقنية المعلومات في شمال الشرقية.

وبالتالي تتحدد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما مدى فاعلية برنامج إرشاد جمعي على تنمية دافعية الإنجاز لدى العاملين في دائرة تقنية المعلومات في الشرقية شمال؟ ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

(١) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات دافعية الإنجاز ببعديه والدرجة

الكلية المجموعتين التجريبية والضابطة على القياس البعدي يعزى للبرنامج الإرشادي؟

(٢) هل توجد فاعلية ذات دلالة إحصائية تعزى للبرنامج الإرشادي في التأثير على متوسطات درجات دافعية الإنجاز للمجموعة التجريبية وفق نتائج اختباراتها القبليّة والبعديّة؟

• أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- بناء برنامج إرشاد جمعي لتنمية دافعية الإنجاز لدى العاملين في دائرة تقنية المعلومات.
- 2- تقصي فاعلية البرنامج الإرشادي في تنمية دافعية الإنجاز لدى العاملين في دائرة تقنية المعلومات.

• أهمية الدراسة:

- الأهمية النظرية:

تكتسب الدراسة الحالية في تنمية دافعية الإنجاز لدى العاملين في دائرة تقنية المعلومات بمحافظه شمال الشرقية أهميتها النظرية من خلال:

1. إثراء البحث العلمي وتسهيل الضوء على متغير الإنجاز وبما أن الموارد البشرية لأي مجتمع من أهم العناصر الأساسية لإحداث التنمية الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية، يعد الدافع للإنجاز عاملاً مهماً في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه، وفي إدراكه للمواقف وتخفيف المشكلات والتكيف مع ضغوط الثورة المعلوماتية. حيث يلعب دافع الإنجاز دوراً مهماً في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها.
2. اهتمام علماء النفس اهتماماً كبيراً بدراسة دافع الإنجاز وربما إشباع دافع الإنجاز قد يؤدي إلى إشباع دوافع أخرى، فحصول الفرد على درجات مرتفعة ومكانة عالية في المجتمع قد تساعده على إشباع حاجته للأمن والانتماء والاستقرار النفسي.
3. ندرة الدراسات التي تتعلق بتنمية دافعية الإنجاز في المؤسسات المواكبة التقدم التكنولوجي في سلطنة عمان-حسب حدود علم الباحثة واطلاعها -لذلك تعد هذه الدراسة إضافة لما ساهم فيه الباحثون من دراسات في تنمية دافعية الإنجاز.
4. تمهيد الطريق أمام إجراء العديد من الدراسات في هذا الموضوع بصورة علمية وشاملة والتي تضيف المزيد من المتغيرات المؤثرة في هذه الدراسة بما يساهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي.

- الأهمية التطبيقية:

تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال الاستفادة من البرنامج الإرشادي المطبق في هذه الدراسة من قبل المهتمين بالثورة المعلوماتية والتقدم التكنولوجي لمواكبة التطور السريع، من خلال وضع الخطط الإرشادية والوقائية المناسبة وتسهم في زيادة الإنتاج والابتكار من خلال تنمية الدافعية لدى العاملين بدائر تقنية المعلومات.

• فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a > 0.05$) بين متوسطي درجات دافعية الإنجاز ببعديه والدرجة الكلية للمجموعتين التجريبية والضابطة على القياس البعدي يعزي للبرنامج الإرشاد الجمعي.

- الفرضية الثانية: توجد فاعلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) يعزي للبرنامج الإرشادي في التأثير على متوسطات درجات دافعية الإنجاز للمجموعة التجريبية وفق نتائج اختبارات القبلية والبعديّة.

• حدود الدراسة:

حددت هذه الدراسة للتعرف على فاعلية برنامج إرشاد جمعي قائم على تنمية دافعية الإنجاز، وسيتم تقسيم حدود هذه الدراسة إلى الآتي:

- الحدود المكانية: مركز الاستكشاف بولاية إبراء.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال عام 2014 / ٢٠١٣.
- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على العوامل بدائرة تقنية المعلومات.

• أدوات الدراسة:

كما تتحدد نتائج هذه الدراسة بأدواتها المتمثلة في:

- مقياس دافعية الإنجاز من إعداد الباحثة الذي صمم من أجل أغراض هذه الدراسة، لذلك ستتحدد نتائج هذه الدراسة بمدى قدرة هذا المقياس على قياس ما وضع لأجله.
- برنامج الإرشاد الجمعي المستند على نظرية الاختيار والذي سيتم بناؤه من قبل الباحثة ولذلك ستتحدد نتائج هذه الدراسة بمدى قدرة هذا البرنامج على تحقيق أهدافه.

• مصطلحات الدراسة:

- دافعية الإنجاز (Achievement Motivation):

حيث يعرف ماكلياند دافعية الإنجاز: بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق (عياصرة، ٢٠٠٩).

كما عرفها هنري موراي (H. Murray) : هي التغلب على العقبات وتحقيق هدف صعب وزيادة تقدير الذات عن طريق الممارسة الناجحة للقدرات (أبو أسعد وعريبات، ٢٠٠٩).

وتقصد بها الباحثة إجرائيا مجموع الدرجات التي يحصل عليها العاملين بدائرة تقنية المعلومات بمحافظة شمال الشرقية على مقياس دافعية الإنجاز المستخدم في هذه الدراسة، حيث تعكس الدرجة العالية مستوى عالي من الدافعية للإنجاز بينما تعكس الدرجة المنخفضة مستوى منخفضة من الدافعية للإنجاز.

- دائرة تقنية المعلومات:

هي إحدى دوائر المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية وتختص بتقديم خدمات رقمية متعددة للمدارس في مجال الدعم الفني، ونظم المعلومات وتقنيات التعليم حيث تسهم هذه الدائرة في تحقيق أهداف استخدام وتوظيف تكنولوجيا التعليم في العملية التعليمية، ويتم التواصل وجمع البيانات من العاملين عبر البريد الإلكتروني.

أشار العكرش (١٩٩٣، ص ١٣) عدة مصطلحات لمفهوم تقنية المعلومات منها:

هي الأنظمة العلمية والتقنية والهندسة والطرق الإدارية المستخدمة في التعامل مع المعلومات ومعالجتها، واستخدامها، والحاسبات وتفاعلها مع الإنسان والآلات، والأمور الاجتماعية والاقتصادية، والثقافية المرتبطة به.

• منهج الدراسة:

تناول الباحثة في هذا الفصل منهجية الدراسة الحالية وإجراءاتها متضمنة التعريف بمجتمع الدراسة وعينتها، ووصف أدوات الدراسة، وكيفية إعدادها، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وإجراءات تطبيقها، انتهاء بأساليب المعالجة الإحصائية.

- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي، والذي لا يقتصر فقط على وصف الوضع الراهن الظاهرة بل يتعداه إلى تدخل واضح ومقصود من الباحثة بهدف إعادة تشكيل واقع الظاهرة من خلال استخدام إجراءات وتغييرات معينة ومن ثم ملاحظة النتائج وتحليلها وتفسيرها (عليان وغنيم، 2011) واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج شبه التجريبي بتصميم المجموعتين: التجريبية والضابطة، بقصد التعرف على مدى فاعلية البرنامج الإرشادي الجمعي المنطلق من نظرية دافعية الإنجاز في تنمية دافعية الإنجاز لدى المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة، وقد تم إجراء القياس القبلي والبعدي على المتغير التابع، واختبار فرضيات الدراسة، وفحص دلالات الفروق الإحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة، فيما يتعلق بارتفاع مستوى دافعية الإنجاز على القياس البعدي، باستخدام اختبار مان وتني (Man - Whitney U Test)، وذلك بسبب صغر حجم العينة وتجنبنا لافتراض طبيعة التوزيع، كما تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمجموعتين التجريبية والضابطة، وقد تم تطبيق برنامج الإرشاد الجمعي خلال شهر وأسبوع والجدول يوضح التصميم التجريبي للدراسة:

| | | | | |
|-----------|----------------------|-----------|-----------|-----------------|
| O2 | X | O1 | G | R |
| قياس بعدي | البرنامج الإرشادي | قياس قبلي | المجموعة | توزيع عشوائي |
| O2 | X | O1 | G | R |
| | توجد معالجة | | التجريبية | |
| O2 | — | O1 | G | R |
| | لا توجد معالجة | | الضابطة | |

- عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من جميع العاملات في دائرة تقنية المعلومات للعام الدراسي (٢٠١٣-٢٠١٤) في الشرقية شمال، والبالغ عددهن (14) عاملة، وقد تم توزيع العينة بالطريقة العشوائية البسيطة إلى مجموعتين متساويتين، المجموعة التجريبية وتضم (٧) عاملات، والمجموعة الضابطة وتضم أيضا (٧) عاملات، حيث تلقت المجموعة التجريبية البرنامج، بينما لم تتلق المجموعة الضابطة أي نوع من أنواع المعالجة.

- متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: برنامج الإرشاد الجمعي.

- المتغير التابع: دافعية الإنجاز.

• البرنامج الإرشاد الجمعي (Group Counseling Program):

يقوم البرنامج الإرشادي في هذه الدراسة على الأسس النظرية، والتطبيقية لنظرية دافعية الإنجاز تقدم لعينة من العاملات بدائرة تقنية المعلومات، وتقوم فلسفة النظرية على مدى سعي الفرد البلوغ مستوى الامتياز والتفوق اتجاه تحقيق ذاته وتأكيدهما، والوصول إلى مستوى أفضل من الأداء المهني وذلك وفق نظام شبكي من التفكير والمشاعر والسلوك.

- الهدف العام للبرنامج الإرشادي:

تعد دافعية الإنجاز من المفاهيم النفسية التي أثارت جدلا ونقاشا بين علماء النفس وحظيت باهتماماتهم، إذ تصدت لها البحوث والدراسات لوصفها وتفسيرها، وأخذ كل باحث يعرفها من إطار عمله. حيث لا توجد نظرية واحدة جامعة ومانعة في تفسير الدافعية، بل توجد نظريات عديدة تختلف كل واحدة عن الأخرى في تفسير الدافعية لاختلاف الخلفية النظرية لعلماء النفس، وكلها انحصرت بصورة ثابتة بين اتجاهين فلسفتين هما: الاتجاه العقلاني والاتجاه اللاعقلاني (بني يونس، ٢٠٠٩). لذا يحاول البرنامج الإرشادي في هذه الدراسة تحقيق هدفين مهمين هما:

1. الهدف الأول: هو هدف إرشادي الغرض منه تنمية دافعية الإنجاز لدى المجموعة التجريبية المستهدفة في هذه الدراسة، وذلك من خلال تحسين مستوى المثابرة، في فهم وتوجيه سلوك الفرد والمحيطين به، وفي إدراكه للمواقف وتخطي المشكلات والتكيف مع ضغوط العمل الناتجة من الثورة المعلوماتية، وذلك بإكسابها بعض المهارات والأساليب العلاجية المنبثقة من نظرية دافعية الإنجاز.

٢. الهدف الثاني: هدف وقائي الغرض منه إكساب المجموعة التجريبية الفنيات والأساليب الإرشادية التي تمكنهن التعامل مع الأحداث المستجدة لثورة المعلوماتية والتقدم التكنولوجي لمواكبة التطور السريع بصورة إيجابية من خلال تحسين مستوى الطموح الذي يسهم بدوره في زيادة الإنتاج والابتكار.

• متن الدراسة:

في ظل ثورة التكنولوجيا التي يشهدها العالم، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال مجتمع المعلومات، ونتيجة لزيادة التعاملات اليومية وتعقد عمليات الإدارة، فقد اتجه تفكير القائمين التصميم وبناء نظام معلومات يستخدم التقنيات الحديثة كالحاسبات الإلكترونية للتواصل بين أفراد المجتمع (عطاون، ٢٠١٢)، فالبريد الإلكتروني يعتبر أحد وسائل الاتصال، إذ يمكننا عن طريقها إرسال الرسائل و محاورة الآخرين وعرض أفكارنا وآرائنا والاطلاع على أفكار الآخرين وآرائهم، فهي وسيلة للتفاعل والتعامل بين الأشخاص والمؤسسات والهيئات المختلفة. وعند استخدام أي وسيلة اتصال، ينبغي الالتزام بمجموعة من الآداب والضوابط، أهمها كما يراها بخيت (2004):

- اتبع القواعد الأخلاقية التي تستخدمها في الحياة العادية، وتذكر دائما أن هناك شخص أو أشخاص يتلقون رسائلك وأفكارك وآرائك، وأنه ينبغي عليك احترام أفكارهم وآراءهم، وأن كل رسالة ترسلها عبر البريد الإلكتروني تعبر عن شخصيتك فاحرص على تقديم أفضل صورة عن نفسك.

- لا تكن عدائي، وكن مهذباً ولا تستخدم لغة بذيئة، ولا تكن مجادلاً لمجرد المجادلة، ولا تفترض حصولك على جواب فوري على كل استفسار، فقد يكون الطرف الآخر مشغولاً. - ذكر موضوع الرسالة، فقراءة موضوع الرسالة هي الطريقة الأسهل لتتبع الكم الهائل من الرسائل الإلكترونية.

ومن وجهة نظري أرى أن من الأخلاق والآداب العامة التي يجب أن يتحلى بها الفرد عند استخدام أي وسيلة اتصال وبالأخص العاملين على البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال أساسية:

١- احترام الطرف الآخر: لاختلاف الأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل وتجنب الإساءة إلى الآخرين أو جرح شعورهم.

٢- الالتزام بعدم الإضرار بالآخرين: من خلال طرح موضوع العمل المطلوب تنفيذه بصورة واضحة والكتابة بلغة سليمة وواضحة ومفهومة للطرف الآخر. والتسامح تجاه ما يصدر عن الآخرين من أخطاء أو إساءات، وحسن الظن به.

ومن هنا كانت تقنية المعلومات لازمة من لوازم تقدم النشاط البشري حيث اختصرت أبعاد الزمان والمكان وصار العالم فيه قرية كونية يؤثر ما يحدث في أرجائها في بعض ويتأثر ببعضه، كما أصبحت تقنية المعلومات إحدى ظواهر المجتمع نظراً لكونها نتاج تفاعل الإنسان مع مجتمعه. وإذا ما أخذنا التغيرات التقنية في وسائل الاتصال والمعلومات مثلاً كالبريد الإلكتروني، كونها حلقة الوصل بين العاملين في دائرة تقنية المعلومات فإننا نجد عدداً من الصفات والسلوكيات التي تميزه كالتالي:

١- الاتصال بالآخر: يتيح الاتصال بالبريد الإلكتروني الاتصال بالطرف الآخر بسرعة فائقة والتعامل معه بكل يسر عند توفر شبكة الأنترنت، ومن الممكن تسمية ذلك ازدياد " أهمية التواصل بين البشر، ولكن في الوقت نفسه نلاحظ أن هذا الاتصال يبقى " كتابياً" وليس مباشرة. كما يلاحظ أن هذا الشكل من الاتصال يطغى على اتصال الفرد المباشر والحميم بالآخر مما يمكن له أن يجعله هامشية وثانوية، ومع ازدياد أهمية قيمة الاتصال كقيمة إنسانية وما يتبعها من تطور في مهارات اللغة والتفاهم والحوار بين الفرد والآخرين تبقى نوعية هذا الاتصال خاصة وغير مباشرة مما يمكن أن يساهم في عزلة الفرد عملية وانطوائه، ما لم يحدث توازن وتوجيه لهذا النمط من الاتصال.

٢ - الفردية والذاتية: تتميز تقنيات الاتصال عبر البريد الإلكتروني بأنها تنمي الفردية والذاتية، وهي تمنح المستخدم لها قدرات على التحكم بضغط الأزرار وبسرعة التنقل من موضوع إلى آخر كذلك من أشخاص إلى آخرين، وفقاً لمزاج الفرد وتفكيره وإرادته. حيث يكون معه بريد لأكثر من فرد إن لم يكن الجميع، ويمكن تداوله وإرسال رسائل قد تكون تهجمية وفي ذلك اعتداد بالذات وإرضاء للفردية والنرجسية والانا، وهكذا يشعر الفرد ظاهرياً أنه مستقل وحر ويتصرف كما يريد مضخمة وهم الفردية والنرجسية ولكنه في نفس الوقت معرض للتدخل والاجتياح، ومن المتوقع أن يؤكد ذلك قيمة وصفات سلبية مثل القلق والحذر والشك وعدم الأمان (المالح، ٢٠١٣).

لذا نرى أن الفرد في ظل ثورة المعلومات يواجه سيلا لا ينقطع من المعلومات يجاهد للتأكد من صحتها والتمييز بينها واختيار ما يناسبه من معلومات فهو إذن بلا قوة وهو عبارة عن مكون من مكونات الاغتراب الذي يقصد به حالة معينة لعلاقة الإنسان بنفسه وبغيره من الناس وأن الإنسان يشعر بالعزلة لأنه قد انفصل عن الطبيعة وعن بقية البشر (عثمان، ٢٠٠١). وهناك إجماع بين عديد من الدارسين والباحثين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومنها البريد الإلكتروني قد فتحت عصرة جديدة من عصور الاتصال والتفاعل بين البشر، وفي وفرة المعلومات والمعارف التي تقدمها لمستخدميها، ولكن على الجانب الآخر هناك أيضا مخاوف مشروعة من الآثار السلبية الجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية التي قد تحدثها، وقد أظهرت العديد من الدراسات أن الجلوس أمام الشبكة المعلوماتية لعدة ساعات في اليوم يصيب الشخص بأعراض تشبه نوعا ما الإدمان الذي يسببه التعاطي الزائد عن الحد للمخدرات والكحوليات ومن تلك الأعراض النفسية والاجتماعية تشمل الوحدة، والإحباط، والاكتئاب، والقلق، والتأخر عن العمل، وحوث مشكلات زوجية وفقدان للعلاقات الأسرية الاجتماعية، مثل قضاء وقت كاف مع الأسرة والأصدقاء. والأعراض الجسدية تشمل التعب والحمول والأرق، والحرمان من النوم، وآلام الظهر والرقبة، والتهاب العينين، وهذا بالإضافة لمخاطر الإشعاعات الصادرة عن شاشات أجهزة الاتصال الحديثة، وأيضا تأثير المجالات المغناطيسية الصادرة عن الدوائر الإلكترونية والكهربائية (أحمد، ٢٠١٣)، ونظرا لأهمية دور العاملين في دائرة تقنية المعلومات في الميدان التربوي وما يقدموه من خطط وبرامج تساعد على إنجاح العملية التعليمية التعلمية فإن من الواجب الاهتمام بهم وتوفير المناخ المناسب وكونها الفئة التي تتعرض لبعض الضغوطات والصراعات التي تسببها الثورة المعلوماتية السريعة. حيث لا يمكننا اتهام التطور التقني بالمخاطر السلبية فالعلم وسيلة بيد الإنسان والمجتمع يمكن أن يستخدمه في سعادة البشر، ولا بد من التعامل مع الواقع والظروف المعاصرة دون الهرب إلى الأمام أو إلى الخلف، ويبدو أن هناك تحديات كبيرة تحتاج إلى دافعية إلى الإنجاز.

حيث يعتبر مصطلح دافعية إلى الإنجاز من المصطلحات التي زاد الاهتمام بها في الدراسات النفسية، والتي تؤثر في مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها (الحامد، 1996). وتستند الباحثة إلى بعض النظريات المرتبطة بدافعية الإنجاز حيث لا توجد نظرية واحدة جامعة ومانعة في تفسير الدافعية، بل توجد نظريات عديدة تختلف كل واحدة عن الأخرى في تفسير الدافعية لاختلاف الخلفية النظرية لعلماء النفس، وكلها انحصرت بصورة ثابتة بين اتجاهين فلسفتين هما: الاتجاه العقلاني والاتجاه اللاعقلاني (بني يونس، ٢٠٠٩).

فقد قامت الباحثة بتصوير هرم بلوغ الإنجاز من خلال الشكل التوضيحي الذي يستند عليه البرنامج الإرشادي كالتالي:

الشكل (٢)

بعض الأساليب المستخدمة في البرنامج لتنمية دافعية الإنجاز من تصميم الباحثة



• التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة والدراسات السابقة والإطار النظري انبثق عن هذه الدراسة التوصيات والمقترحات الآتية:

- حث المسؤولين في أي مؤسسة بأهمية دافعية الإنجاز بشكل عام وفي أي مؤسسة تقنية بشكل خاص، واعتبارها إحدى الموضوعات الهامة التي تسهم في تحسين أداء العمل في ظل الثورة المعلوماتية.
- إعداد برامج إرشادية بهدف تطوير مهارات العاملين ليدفعهم إلى المزيد من الإنجاز.
- تعزيز نمط الاتصال الشفهي من خلال تشجيع حرية الاتصال في جميع الاتجاهات والأنشطة اللامنهجية من ندوات علمية وثقافية وزيارات ميدانية ورحلات ترفيهية.
- العمل على حل المشكلات النفسية والاجتماعية للعاملين إذا وجدت، حتى يكونوا أكثر إنجازا وابداعا.
- التشجيع على إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية المتعلقة بدافعية الإنجاز، لأنها وراء كل تميز ونجاح.

• **المراجع:**

- أبو أسعد، أحمد وعريبات، أحمد. (2009). نظريات الإرشاد النفسي والتربوي. عمان: دار الميسرة للطباعة والنشر.
 - بخيت، السيد. (2004). الأنترنت. العين: دار الكتاب الجامعي.
 - بني يونس، محمد محمود. (2009). سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، عمان: دار الميسرة للطباعة والنشر.
 - الحامد، محمد معجب. (1996). قياس دافعية الإنجاز الدراسي على البيئة السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
 - خليفة، عبد اللطيف محمد. (2000). الدافعية للإنجاز. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع.
 - الخيري، حسن بن حسين. (2008). الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.
 - زريق، معروف. (1989). الدافعية والانفعال. القاهرة: مكتبة النهضة.
 - الشريف، بندر عبد الله. (2007). كيف تنمي الدافعية عند ابنك. القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
 - عثمان، فاروق السيد. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
 - عثمان، مريم. (2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأخوة منتوري، قسطينية.
 - عطاون، جدي لطفى إبراهيم. (2012). تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. إدارة الأعمال كلية الدراسات الخليل، فلسطين.
 - العكرش، عبد الرحمن بن حمد. (1993). أسس تقنية المعلومات، الرياض: مكتبة فهد الوطنية.
 - العلوي، بدرية بنت علي. (2009). تحليل درجة فاعلية استخدام البوابة التعليمية الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة مسقط بسلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
 - عليان، ريجي وغنيم، عثمان. (2011). أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العملي. ط2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
 - المالح، حسان. (2013). العولمة ملاحظات نفسية. تم استرجاعه في 30 / 10 / 2013 م على الرابط
- [<https://www.arabmedmag.com/general/ageneralinfo10.htm>]
- محروس، منال محمد. (2010). استخدام تكنيك لعب الأدوار وتنمية دافعية الإنجاز. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.