الأستاذ: بن داود العربي جامعة قاصدي مرباح –ورقلة–

الأستاذ: **مريم بن زادري جامعة منتوري –قسنطينة–**

إشكالية التبعية التكنولوجية وآثارها الاجتماعية على الأفراد

مقدمــة

لقد تغيرت طرق العمل في المؤسسات بالنظر إلى ما كان معهودا في القديم، وحسب ما آلت إليه حاليا، حيث كانت قديما طرق العمل يدوية، سواء على مستوى الإدارة أو الإنتاج أو التسويق، أما حاليا فقد أصبحت جل العمليات والمهام الإدارية مؤتمتة إلى حد أصبح فيها البيع والشراء يتم عبر النت، هذا فضلا عن الإعلانات والعروض...الخ، فالفرد في هذا العهد وجد نفسه عبدا لشيء يمتلكه وهو نفسه من أوجده واخترعه، بعبارة أخرى بات الفرد يمتلك التكنولوجيا بيده ويعبدها روحا وجسدا، إلى درجة أصبح فيها لا يطيق الاستغناء عنها، فمن منا لم تصادفه مشكلة تعطل راتبه أو منحته أو عدم استطاعته تسديد فاتورة الكهرباء أو فاتورة هاتفه النقال فقط بسبب توقف الشبكة عن العمل، أو بسبب انتهاء شحن بطارية هاتف نقال...، وبالتالي بات من المؤكد اعتماد الأفراد على التكنولوجيا في تأدية مهامهم بصفة مطلقة وأصبح هناك نوع جديد من التبعية تدعى بالتبعية التكنولوجية، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذه المداخلة المتواضعة.

1. تعريف التكنولوجيا:

إن كلمة تكنولوجيا "Technologie" إغريقية الأصل وتحمل في معناها «علم الصنائع والفنون والوسائل المستخدمة لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الأفراد ورفاهيتهم»[185].

كما تعرف التكنولوجيا على أنها: «فن استخلاص مواد أولية صناعية من الموارد الطبيعية من اجل تأمين المواد أو السلع التي من شأنها أن تعطي الحاجات المادية للإنسان، كما أنها تستخدم للإشارة إلى علم التحضر الصناعي للسلع وأساليب التصنيع الحديثة»[186].

ويعرفها أحد الباحثين على أنها: «جميع أنواع المعرفة العلمية والمهارات الفنية التي يتطلبها تطوير الآلات وطرق الإنتاج والتصميم وإنتاج السلع، طبقا للقواعد الاقتصادية، بمعنى كيفية عمل الأشياء»[187].

فالملاحظ من خلال جملة التعاريف الثلاث السابقة هو ارتباط التكنولوجيا أولا بالعلم والفن على حد سواء، كما تربط تلك التعاريف التكنولوجيا بالمجال الصناعي على حد ارتباطها بتصنيع مواد وآلات ووسائل تساعد الفرد على التعامل بسهولة مع بيئته، معتمدتا على كون هذا التصنيع يزخر بالتقدم والتطور والتحديث، ويهدف ذلك إجمالا إلى:

---

[1] -سهيل إدريس: قاموس المنهل، قاموس فرنسي-عربي، دار الآداب، بيروت، ط28، سنة 2000، ص1184.

[186]- منى محمد إبراهيم البطل: مرجع سابق، ص182.

[187]- نفس المرجع، نفس الصفحة.

- خفض نفقة إنتاج سلعة موجودة باستخدام وحدات عمل ورأس مال أقل.
- إنتاج سلعة أو خدمة جديدة.
- تحسين طريقة العمل باستخدام وسائل أسرع أو أساليب أحسن.
- رفع جودة الإنتاج.

2. أنواع التكنولوجيا:

هناك من يرى بأن للتكنولوجيا نوعان، وفريق آخر يرى أنها تنقسم إلى ثلاثة أنواع. فأما عن الفريق الأول فهو يرى بأنها تتمثل في[188]:

1. التكنولوجيا المجسدة "الخشنة": ويتمثل هذا النوع من التكنولوجيا إما في العمالة، أو في المعدات والآلات والتجهيزات الرأسمالية بل وفي السلع الاستهلاكية مثل السيارة، الراديو، التلفزيون... الخ.
2. التكنولوجيا غير المجسدة "الناعمة": وتتمثل في المعرفة وتحويل خلاصات البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية وعملية مفيدة في النشاطات الاقتصادية والاجتماعية.

وأما من يرى بأن التكنولوجيا ثلاثة أنواع فهو يقسمها إلى:

1. تكنولوجيا متقدمة كثيفة رأس المال: كالموجودة في البلدان المتقدمة.
2. تكنولوجيا تقليدية كثيفة العمالة: كالموجودة في الدول النامية.
3. تكنولوجيا متوسطة: وهي التي تحاول الدول النامية الوصول إليها.

3. عناصر التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال:

ويعبر مصطلح التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال (NTIC) عن جملة الوسائل والتطبيقات الجديدة التي اقتحمت المجال الاتصالي داخل المؤسسة، والذي تمثل الانترنت أحد أهم معالمه، وعموما سنسرد فيما يلي أهم هذه العناصر:

- **الانترنت Internet:**

هذه التكنولوجيا الجديدة التي أثارت جدلا كبيرا بين العلماء والمهتمين بالاتصال، وظهرت آراء متضاربة حول إمكانية ضمها لوسائل الاتصال الجماهيري المعروفة كالتلفزيون والصحافة...، وبدأت بنشر أذرعها لتنال من الجانب الاقتصادي القسط الأوفر، وباتت جل المؤسسات التي تطمح إلى النمو والتقدم والازدهار تمتلكها، أو على الأقل تعمل على امتلاكها، كون الانترنت وسيلة للتواصل مع العالم الخارجي، فيتعرف صاحب المؤسسة على رأي زبائنه أو جمهوره المستهدف في نوع السلعة أو الخدمة التي يقدمها، كما يتسنى له الاطلاع على الاقتراحات من أجل تحسين تلك الخدمة أو السلعة،...الخ.

- **الانترانت Intranet:**

يطبق هذا النوع من الشبكات نفس التقنيات والبروتوكولات التي تعتمد عليها الانترنت ولكن على النطاق الخاص والمحدود بالمؤسسة. بمعنى آخر أن يكون للمؤسسة أنترنتها الخاصة بها والمكيفة على حسب متطلباتها وحاجاتها، والهدف من ورائها يكمن في تامين الوصول لمختلف المصادر المعلوماتية من قبل الموظفين بأقل جهد ووقت ومال، وعليه فمن

[188]- www. elminshawi.com, 10-04-2006, 13 :15.

الضرورة الإشارة إلى أن شبكة الانترانت مقتصرة على الموظفين فقط، وهي وسيلة جاءت من أجل حماية بيانات ومعلومات المؤسسة.

- **الإكسترانت Extranet:**

هي عبارة عن انترانت موسعة لتوجه لا للعاملين بل لأطراف خارجيين يكونون بمثابة شركاء للمؤسسة وهم: الزبائن، الموردون، الموزعون، المستشارون، المساهمون، العملاء...الخ، وهي كالانترانت كونها شبكة خاصة ومؤمنة من كل اختراق بواسطة كلمة سر، كما أنها شبكة توفر مرونة وديناميكية بين المتعاملين. ومن اجل التحول من الانترانت إلى الاكسترانت يجب أن تحتوي الحواسيب الموصولة بالشبكة على بطاقة شبكية توصلها بخطوط خاصة (بالنسبة للذين لا يملكون على كلمة السر، أو عنوان خاص) أو بشبكة الانترنت (بالنسبة للذين يمتلكون كلمة السر، أو عنوان خاص).

- **مستودعات تخزين المعطيات Datawarehouse :**

هي المكان الموصول بالكمبيوتر والذي يتم فيه تخزين البيانات لأغراض الحفظ والتحليل ولأغراض أمنية. تلك البيانات التي تتحول بعد المعالجة إلى معلومات تعتمد عليها النظم الإدارية ونظم دعم القرار والنظم التشغيلية التي تهتم بإدارة العمليات اليومية للمؤسسات وتعتبر الركيزة الأساسية في المؤسسات الحديثة، حيث يري بندر الخيال[189] أن جميع هذه الأنظمة تهتم بعمليات تشغيلية يومية للمؤسسات ولا غنى عنها في المؤسسات الحديثة. وتعد تلك البيانات ثروة حقيقية لا تقدر بثمن إذا ما استغلتها المؤسسات بالدراسة والتحليل واستغلالها لرسم الاستراتيجيات بعيدة المدى. ومن هنا ظهرت الحاجة إلى نظم دعم القرار والتي من أهمها ما يسمى بمستودعات البيانات. والتي تتمثل في تلك النظم التي تهتم بدراسة وتحليل وعرض بيانات المؤسسة المجمعة والمخزنة بترتيب معين، وبصورة تمكن الإدارة العليا من صنع أو اتخاذ قراراتها. وتعتمد مؤسسات كثيرة الاعتماد الكلي على المعالجة الالكترونية للبيانات الكمية والكيفية على حد سواء، وذلك لما توفره الوسائل التكنولوجية من دقة وسرعة وسعة في التخزين،

- **التبادل الالكتروني للمعطيات Electronic Data Interchange :**

ويحمل هذا المصطلح معناه بين طياته فهو عبارة عن تبادل وتحويل وثائق تجارية ومعاملات إدارية بين الإداريين أنفسهم، وبينهم وبين الشركاء والمتعاملين مثل الفواتير والوصولات والطلبيات والقرارات والتقارير...الخ.

- **تخطيط موارد المؤسسة Entreprise Resource Planning :**

ويعتمد هذا النوع من التخطيط على برامج معلوماتية مختصة في هذا المجال، حيث تعمل هذه الأخيرة على معالجة مجموع الوظائف الإدارية الخاصة بالمؤسسة كالوظيفة المالية، الإنتاجية، وظيفة الموارد البشرية...الخ، وذلك من اجل تحسين العمليات الإنتاجية والرفع من مستواها مع خفض التكاليف المالية وربح الوقت، كما تسمح أيضا بالتنبؤ والتخطيط على المدى البعيد واتخاذ القرارات المناسبة.

- **تدفق العمل Workflow:**

189 - www.ar.tech-faq.com, 22-03-2009, 11:45.

يمكن تعريف تدفق العمل ببساطة على أنه حركة الوثائق أو المستندات أو الاستمارات والمهام المتعلقة بها لأداء معاملة عمل معينة أي بالتنسيق بين عدد من الموظفين، ويتم تنفيذ هذه الخطوات وفق ترتيب معين ووفق مجموعة من النظم والشروط للحصول على نتيجة مرضية.

أما عن «نظم إدارة تدفق العمل» فهي عبارة عن حزمة من البرامج والتطبيقات والتي تستخدم لدعم وإدارة وإجراء ما يسمى بـ "تدفق العمل". وتتكامل معظم هذه الأنظمة مع أنظمة أخرى كأنظمة قواعد البيانات، البريد الإلكتروني ... الخ، ليوفر هذا التكامل في الأخير بنية وأساس متين لتوثيق جميع الإجراءات أو عمليات "تدفق العمل".

- **التسيير الالكتروني للوثائق Gestion électronique des documents:**

إذا علمنا أن درجة دقة قرار ما داخل المؤسسة وصوابه يعتمد بالدرجة الأولى على مدى دقة المعلومات والبيانات فإننا ندرك حينها ضرورة إعطاء الأهمية القصوى للمعلومات داخل كل المؤسسات بشتى أشكالها وأحجامها ونشاطاتها، وما ينبغي أن يتم توفيره من الوسائل الحديثة لضمان استمرارية العمل على وجهه المطلوب واللائق من خلال توفير أربعة عناصر رئيسية للمعلومات هي: الحفظ، السرعة، الدقة والأمان بحيث يمكن التوصل إلى حلول تجعل من المخزون المعلوماتي داخل المؤسسة عنصراً فاعلا ومنتجا مساند للأداء واتخاذ القرارات بدلا من كونه أرشيف ضخم يضم كم هائل من المعلومات يصعب الوصول إليها أو الاستفادة منها، ليصبح بذلك عبئا جديدا يضاف إلى أعباء المؤسسة، وبالتالي يمكن لصانع القرار حينها اتخاذ قراره على وجه الدقة والسرعة من خلال حلول متقدمة تقدم المعلومة مع مراعاة عاملي (سرعة توفر المعلومة، دقة المعلومة).

- **العمل الجماعي الالكتروني Collecticielأو Groupware :**

يعتبر العمل الجماعي هو أحد مقاييس الجودة بما أن الإدارة تعنى وضع الأهداف ووضع البدائل والأوليات وإنجاز الأعمال في وقت قياسي مدروس تظهر بعدها النتائج الايجابية ولا يتحقق ذلك إلى من خلال التعاون وتكاتف الجهود بين الرؤساء والمرؤوسين، حتى وإن لم يتواجدوا في مكان واحد، حيث يتم الاعتماد في هذا النوع من العمل على البريد الالكتروني والاجتماعات عن بعد، كما يتم التنسيق بين أعضاء الفريق بوسائل الكترونية حديثة.

- **تزاوج الهاتف والمعلوماتيةCouplage de la téléphonie et de l'informatique:**

حيث يتم في مراكز المكالمات بتبادل المعلومات الهاتفية والمعطيات الحاسوبية، وهذا ما يدعى بـ (CTI). إذ يُرخص الخادم الصوتي التحاوري Serveur Vocal Interactif بتوجيه المكالمة إلى الموظف الإداري المؤهل، ليعرض الملف الالكتروني مباشرة على الزبون ويكون العمل بينهما على الخط On Line[190].

- **الاتصال بالهاتف النقال Télécommunications mobiles:**

تمثل هذه الوسيلة نمطا آخر من أنماط الاتصال الحديث، وهي من أكثرهم استعمالا وتداولا بصفة يومية ومستمرة، ويعرف في الاتصالات الرقمية باسم GSM[191]، ويتمكن الفرد من خلاله من إرسال رسائل قصيرة تسمى بالـ SMS،

[190]- ابن عون الطيب: مرجع سابق، ص97.
[7]- المرجع السابق، ص 35.

بغض النظر عن تباعد المسافات بين الطرفين ويكون المرسل والمستقبل على دراية بجهة الإرسال والاستقبال على حد سواء.

هذه مجمل عناصر التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال التي اطلعت عليها في المراجع المتيسرة.

4. آثار التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على العامل:

سنتطرق في هذا العنصر إلى الآثار السلبية لاستعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالمؤسسة ومدى تأثيرها على العامل على الصعيد الاجتماعي خاصة.

1.4/ آثار مباشرة: وهي الآثار التي نلمسها مباشرة من استعمال التكنولوجيا والتي نذكر منها:

– على مستوى الشبكات المعلوماتية (الانترنت والانترانت والاكسترانت) فهذه الوسائل عرضت بعض المؤسسات للقرصنة والتعرف على أسرار العمل وسرقة المعلومات والمستندات، مما أدى إلى أزمات كبيرة مثلما حدث في بعض البنوك على سبيل المثال لا الحصر البنك الفرنسي (Société Générale) والذي تعرض إلى استيلاء تم من خلاله تحويل المليارات إلى وجهات مجهولة وذلك عبر قرصنة حدثت من خلال الشبكة العنكبوتية، وهذا ما يؤدي إلى شل أو عرقلة نشاط المؤسسة ككل وبالتالي التأثير على أدائها ومرد وديتها.

– يجد العامل أحيانا نفسه رهينة هذه التكنولوجيا ، فهو يعمل طالما الحاسوب يعمل، أما إذا حصل عطب في الجهاز، أو انقطاع للتيار الكهربائي، فإننا كثيرا ما نجد العامل يجلس ولا يدري ماذا يفعل بدون ذلك الجهاز، وكأنه أصبح يمثل عقله ذاكرته وخزانته وأدراجه بل وحتى ومهاراته وقدراته، ولا نستطيع أن نجد حلا نهائيا للمشاكل الكهربائية أو المشاكل التي يمكن أن تحدث للحواسيب أو الشبكات، وبالتالي نجد أنفسنا نقع دائما في نفس الشلل، وتتجلى عبر هذا الموقف ما أسميه **بالتبعية التكنولوجية** وهنا تظهر معادلة تجزم بأن **أي عطل في جهاز الحاسوب = شلل شبه كلي لدى العامل في أداء مهامه.**

– كما يجدر بنا التنويه بأن العناصر الرئيسية الأربعة للتسيير الالكتروني للوثائق والمتمثلة في الحفظ، السرعة، الدقة والأمان يمكن أن تمحى نهائيا عن طريق الخطاء بكبسة زر واحدة وفي أقل من ثانية، كما يمكن أن تُسرق في غضون ثوان قليلة وعن بعد آلاف الكيلومترات، ومن جهات مجهولة وبالتالي لا نستطيع أن نجزم بأن المعلومات التي يتم تبادلها الكترونيا في مأمن تام.

– وأما بالنسبة لأساليب العمل الجديدة مثل فرق العمل أو العمل عن بعد، فقد يحدث أن يخلص شحن هاتف أحد أعضاء فريق العمل أثناء قيامهم بمهمة ما أو نسيانه لهاتفه النقال، أو يحصل عطب في جهازه المحمول أو حتى عطب على مستوى الشبكة مما يتعذر التواصل بين الفريق وعدم إمكانية إرسال واستقبال الملفات ما يؤدى حتما إلى ارتباك الجماعة وتعطل المشروع، والذي قد يلغى في كثير من الأحيان، وهذا ما قد يؤثر بالسلب على معنويات الفريق بأكمله.

– إن مجرد فكرة إفراغ أية مؤسسة ومهما كان حجمها أو نوع نشاطها من محتواها الالكتروني يؤدي حتما إلى تخيل مؤسسة جامدة ومشلولة، فقط لأننا لم نعد نعتمد على ذاكرتنا في حفظ أرقام الهواتف مثلا بل أصبحت ذاكرتنا عبارة عن شريحة الكترونية بحجم 1سم.

2.4/ آثار غير مباشرة: وهي آثار لا يدركها عامة الناس وإنما يلاحظها من هم على اطلاع واهتمام بالحالات الاجتماعية والنفسية للعامل بالمؤسسة، وسأخص بالذكر ما أراه شخصيا مهما جدا :

– إن البرمجيات المتاحة للعمل في الدول العربية هي عبارة عن برمجيات مستوردة من دول تختلف كل الاختلاف عن ثقافتنا ولغتنا خاصة ومعاييرنا، وهي برامج تعكس محيط وتطلعات وخصوصيات من أعدها[192].

– إن اندثار اللغة العربية في ظل هذه التكنولوجيات الجديدة المعتمدة بالدرجة الأولى على اللغة الانجليزية واللغة الفرنسية بعدها يعد خسارة كبيرة بالنسبة لهذه الشعوب المستهلكة (أخص بالذكر الشعوب العربية)، التي باتت تفقد جزءا كبيرا من هويتها، محاولة أن تقنع نفسها بأن اللغة العربية لا تصلح لمثل هذه التكنولوجيات، كيف لا وهي لغة القرءان ولغة المعجزات ولغة الرسل وأوائل العلماء والمفكرين في شتى المجالات.

– تهدد التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال بشكل غير مباشر الكثير من الوظائف التي بدأت بتحويلها إلى وظائف آلية مثلما يحدث في المصانع وأعمال البيع والشراء والتخزين والتامين.

– يرى الكثير من علماء الاجتماع أن التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تعمل على اختزال المهارة في كثير من الوظائف، والاستغناء عن وظائف أخرى كثيرة بسبب الأتمتة، كما برز نوع جديد من الوظائف يحتاج إلى مهارات تقنية بسيطة. و يرى كل من لفين ورامبرغر (Rumberger and Levin) أن نتيجة ذلك تتمثل في: "أن سيطرة العامل تقل، ويقل دخله، ويصبح العمل روتينياً مملاً،....وأن التكنولوجية الجديدة هذه سوف تحل محل آلاف العمال، وتبقي معدلات البطالة عالية لسنوات عديدة. يمكن لها أن توفر فرص عمل جديدة في الهندسة، وشركات الكمبيوتر، ومصانع الروبوت، لكنها في الوقت نفسه تولد فرص عمل في وظائف دنيا أكثر من تلك الوظائف الأخرى التي تتطلب المهارات"[193].

وقد عرف مايكل أبل عملية اختزال المهارة (Deskilling) بأنها اختزال الوظائف إلى عناصر ومكونات مؤتمتة، وفصل المفهوم عن التطبيق والتنفيذ. فكلما زاد تعقيد الآلة وتوسيع ذاكرتها، وإمكانيات أخرى فيها، فإن المعرفة المتطلبة لاستخدام هذه الآلة تقل، و تضمحل بالمقابل المتطلبات الذهنية من تفكير وتحليل ناقد.

– لقد ذاع استعمال هذه الوسائل التكنولوجية (الشبكات المعلوماتية والهاتف النقال والبريد الالكتروني والأوتلوك) في المؤسسات نظرا لمرونتها وسهولتها ويسر استعمالها في كل مكان وتحت أي ظرف من الظروف، بالإضافة إلى إمكانية إرسال واستقبال الصور والفيديوهات والملفات بمختلف أحجامها إلا حد أصبحت فيه تلك الوسائل جزء لا يتجزأ من تأدية المهام، فالهاتف النقال مثلا يستعمل من قبل أسمى إطار في المؤسسة إلى أبسط عامل فيها ، ولا نستطيع التشكيك فيما يقدمه هذا الجهاز الصغير جدا من حل للأزمات والمشكلات الطارئة وتخطي العقبات، غير أن تلك التكنولوجيات المذكورة أعلاه أثرت على التواصل المباشر والمواجهي بين العمال في نفس المؤسسة أو بينهم وبين جمهورهم الخارجي، وأصبحت الاتصالات ناشفة إن صح التعبير إلى حد أصبحت فيه الغيابات عن الدوام تبرر بالتواصل عبر الهاتف النقال، أو عبر البريد الالكتروني ...، مما يؤدي إلى حدوث الأخطاء بسبب عدم المراقبة المباشرة للمستندات والفواتير وما إلى ذلك.

---

[8]- فضيل دليو،التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال،دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان، الأردن،2010 . ص 116.

[9]- www.qattanfoundation.org 05-12-2012 13:34

– ونظرا لأهمية الاتصالات المباشرة للفرد في حياته اليومية كونه كائن اجتماعي بطبعه يؤثر ويتأثر، كان من الضروري التطرق إلى مشكلة الانعدام التام للتواصل الاجتماعي المباشر والمواجهي مرورا بتقديم تعريف إجرائي لهذا النوع من الاتصالات والتعريج على مدى أهميته لدى الفرد العامل على وجه الخصوص.

إن الاتصال المواجهي يعد من أبسط أنواع الاتصال ومن أصدقها كونه عملية اتصالية بين شخصين أو أكثر تتم بطريقة مباشرة (face a face) وبدون أية وسائط، حيث يستطيع كلا من المرسل والمستقبل استعمال حواسه الخمس بالإضافة إلى تعابير وجههم (الإيماءات) والأكثر من ذلك نبرة الصوت.

هذا التعريف الإجرائي الذي لا يتنافى مع التعاريف المتواجدة حول الاتصال المواجهي والتي يضيف احدها أنه يعتمد على أبسط السلاسل التي لا تمر غبر العديد من الحلقات والأنظمة المتصلة بالأقمار الصناعية كما هو الحال في الاتصال الجماهيري مثلا. وأنه يمكن أن نستخدم حواسنا الخمس في هذا النوع من الاتصال الذي يتيح التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك والذي بموجبه تتكون الصداقات والعلاقات الحميميه بين الأفراد ويتيح هذا الاتصال فرصه للتعرف الفوري والمباشر بين الأفراد[194].

كما يصنف " الاتصال المواجهي على أنه أحد أوجه الاتصال التنظيمي حيث يمارس بين الأفراد داخل المؤسسة، مثلما يحدث في أقسامها بين الزملاء أو بين الرئيس والمرؤوس أو أثناء اجتماع للقسم في المؤسسة. ومن بين أهم النقاط التي تميزه هي القدرة على اختيار المستقبل وإمكانية الاستعلام على استجابته في نفس وقت بث الرسالة، كما يتميز هذا النوع من الاتصال بالمرونة والقدرة على الإقناع والتأثير على المستقبل.

وتبرز أهمية الاتصال المواجهي فى قدرة المرسل على التحكم في الرسالة ورد الفعل، والتعاطي معهما بصورة آنية ومباشرة ، وهذا هو المطلوب في إتمام عملية اتصال ناجحة (إذ يكون المرسل والمستقبل وجهاً لوجه فتكون هناك فرصة أكبر لدى المرسل في تعديل بعض مضامين أو مفردات الرسالة، عندما يشعر برفض أو عدم تقبل المستقبل لجزء من مضامين الرسالة أو الرسالة كلها. وعندها يضطر لإجراء تعديلات متعددة في أسلوب الحوار ومضامينه، ليجعل المستقبل أكثر تقبلاً لبعض أو ربما لكل مضامين الرسالة).

ولقد أثبتت جملة من الأبحاث العلمية أنه كلما زاد الطابع الشخصي لوسيلة الاتصال، كلما زادت قدرتها على التأثير، ويعود ذلك إلى كون الاتصال المواجهي أكثر قدرة على الإقناع من الوسائط مثل المجلات أو الإذاعة المرئية أو المسموعة وغيرها من وسائل الاتصال الجماهيري التي تنقصها جزئية التفاعل المباشر بين المرسل والمستقبل .

ومن الناحية الكلفة يعد الاتصال المواجهي مقارنة مع الاتصال الجماهيري أقل كلفة، ففى حين لا يتطلب اتصال مسئول مع موظف أو مجموعة موظفين لإنجاز عملية الاتصال سوى الدعوة إلى الاجتماع في مكتبه ، قد يتطلب الاتصال الوسطي مثلا مكالمات أو مراسلات، وفى حين يمكن لمدير مؤسسة أن ينجز مقابلة مع موظف ينهي فيها المطلب عبر اتصال مواجهي يمكنه من استقبال رد فعل الصور اللفظية وغير اللفظية لعملية الاتصال، فإن وجود الوسائط قد لا يمكّن مدير المؤسسة من قراءة رد الفعل وبالتالي لا يمكّنه من اتخاذ القرار المناسب لتدارك الموقف[195].

3.4/ تحليل كيفي لبعض البيانات المتحصل عليها:

يلتقي هذا الموضوع مع رسالة ماجستير أعدتها في 2010 حيث أشرت في أحد فصولها إلى تأثير الانترانت كتكنولوجية جديدة في الإعلام والاتصال على العلاقات الاجتماعية بين العمال داخل المؤسسة الواحدة كما حاولت التعرف على أية

10- www.mohtrev.com 24-11-2012 14 :35

11- essak.maktoobblog.com 24-11-2012 14 :22

طريقة يفضلها العمال في تأدية مهامهم بين اليدوية والالكترونية وتجدر الإشارة هنا إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة وهي "المديرية الجهوية لمؤسسة وطنية للاتصالات– نجمة، بقسنطينة"، حيث خلصت خلال المرحلة الاستطلاعية أنه وبدون مبالغة يعتمد العمال بما يقارب نسبة 99% على الوسائل التكنولوجية في أداء مهامهم وتواصلهم ببعضهم البعض، ما يعزز التبعية التكنولوجية للعامل الجزائري غير أنه أثناء إعداد الاستمارة وددت لو أعد طرح السؤال لأتأكد من الإجابة، وفعلا بعد تحليل البيانات الكمية تأكدت من عدم استطاعة هؤلاء الاستغناء عن أسلوب العمل اليدوي بشكل كلي، وإنما يلجأون إلى الهاتف والشبكة وباقي الوسائل التكنولوجية فقط من أجل الدقة والسرعة وتبسيط التكاليف، حيث حاولت من خلال توزيع الاستمارات على المبحوثين بالمؤسسة محل الدراسة معرفة تفضيل الموظفين للطرق الآلية في العمل على الطرق اليدوية أو اختيارهم للطريقتين معا، وعلى إثر هذا السؤال اتضح أنه لا يمكن الاعتماد على الطريقة اليدوية وحدها، حيث مثلت نسبة هذا الاختيار بـ (0%)، وهذا لا يعني الاستغناء الكلي للعمال عن هذه الطريقة، بل على العكس تماما، فقد فضلت نسبة معتبرة منهم قدرت بـ (45%) الطريقتين معا. وحسب ما صرح به أحد المبحوثين، فإن **الطريقة اليدوية تحفظ المعلومات وتجعلها في مأمن من أي عطب آلي**، كما يرى آخر يرى أن **الطريقة اليدوية تبقى من أنجع الطرق في حفظ المعلومات وتخزينها**، وأضاف ثالث أن طبيعة العمل في مجال الاتصالات وفي مؤسسة كمؤسسة (WTA) تتطلب الطريقتين معا. ومن جهة ثانية فلقد سجلت نسبة (55%) التي تمثل الفئة التي تفضل الطريقة الآلية في العمل، وذلك لما تمتاز به هذه الأخيرة من مميزات تتلخص في السرعة في الانجاز، والدقة في التنفيذ، وسهولة الاستعمال.

أما عن تأثير التكنولوجيا على العلاقات الاجتماعية فإن نسبة معتبرة من المبحوثين تتمثل في (37.5%) يعتقدون بأنها أثرت بشكل سلبي على اتصالاتهم المباشرة ببعضهم البعض حيث وكما جاء على لسان أحدهم: **إن الاتصال عبر الانترانت يعتبر اتصالا جافا ونحن بحاجة في كثير من الأحيان إلى الاتصالات المباشرة**، كما أضاف مستجوب آخر **أن الاتصال عبر النت يجعل العلاقات تنحصر في الإطار المهني فقط**، وكما أضاف أحدهم فإن **الاتصالات التي تتم عبر الشبكات ومختلف تكنولوجيات الاتصال والتي تتم في الاطار المهني تبقي مسافة بعيدة بين المتصلين وقد تؤدي إلى اضمحلال العلاقات الشخصية بينهم**، وجاء على لسان أحدهم أنه **لا يحبذ كثيرا الوسائل الالكترونية لان عليه توخي الحذر إزاء فهم وشعور المستقبل بخصوص الفهم الخاطئ أو عدم الفهم أصلا** وبالتالي لا تفهم الرسائل الالكترونية دائما بمفهومها الذي أرسلت من اجله، وقد يكون ذلك لعدم إتقان اللغة، أو عدم اختيار الألفاظ المناسبة...الخ.

خاتمــة

وفي هذا المقام أطلب من الحضور الكريم أن يتخيل معي فعاليات هذا الملتقى لو نظم عبر شبكة الانترانت أو الاكسترانت، وكان تفاعلنا البشري والفكري والمعرفي يتم عن بعد حول هذا الموضوع الشيق، فحتما لن يكون فعال مثلما هو الحال عليه الآن ولن يكون التفاعل بين المشاركين ديناميكي بالدرجة المطلوبة رغم أنه كان سيكون بأقل تكاليف وجهد.لا سعني في الأخير إلا أن أجزم بأن التواصل عبر الشبكات وعبر الهواتف النقالة وكل التكنولوجيات الحديثة قد أفاد في كثير من الظروف والمواقف، لكنه يبقى فارغا من محتواه الإنساني الاجتماعي والنفسي الذي تلعب فيه حركات الجسد وتقاسيمه الدور الكبير في عملية التواصل، فمن منا لم يصادفه شخص في حافلة أو سيارة أو طائرة لا يعرفه ولم يكلمه، ولكنه استطاع أن يفسر حالته النفسية والاجتماعية، مثلا ذاك من عائلة ميسورة الحال ومن طبقة مثقفة (من هندامه أو كتاب يحمله طريقة جلوسه)، وذالك حزين أو كئيب (من تعابير وجه)، وذلك رجل أكل عليه الدهر وشرب (من تجاعيد وجهه)....

وفي الأخير أختم هذه المداخلة المتواضعة بالمثل الشعبي الذي أؤمن به من قرارة نفسي والقائل "الجديد حبو والقديم لا تفرط فيه" وهي نفسها المعادلة الصعبة التي حققتها بعض البلدان التي قفزت قفزة نوعية تحتسب لصالحها مثل اليابان، حيث تفيد هذه المعادلة بأنة "**الأصالة + المعاصرة = إبداع**". ولا يمكن لنا أن ننكر ما تقدمه التكنولوجيا اليوم للفرد سواء على

المستوى العملي أو العلمي أو العام، ولا غنى لنا عنها طالما نعيش في هذا القرن، ولكن وبالموازات يجب الحفاظ على جانبنا الإنساني وخصائصنا كبشر.

توصيات:

- ترشيد استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال.
- ضرورة إنتاج برمجيات عربية تفي بمتطلبات واحتياجات العمل بجميع مجالاته في الدول لعربية.
- ضرورة الاستعداد لمواجهة تأثير تكنولوجيا الاتصالات على مجالات العمل، وذلك بخلق فضاءات داخل المؤسسة تدعم التواصل الاجتماعي والإنساني كالمطاعم مثلا

- عامل اللغة: حيث أن معظم المعلومات المتاحة حالياً على الإنترنت هي باللغة الإنكليزية.
- ضرورة إنتاج برمجيات تعمل على إعادة تأهيل العمال القدماء على استعمال التكنولوجيات الجديدة.

قائمة المراجع

1. سهيل إدريس: قاموس المنهل، قاموس فرنسي–عربي، دار الآداب، بيروت، ط28، سنة 2000.
2. منى محمد إبراهيم البطل: تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة "الشخصية والإدارية ونظم المعلومات"، ط1، دون بلد دون سنة.
3. ابن عون الطيب: أثر شبكة الانترانت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر –باتنة، الجزائر، 2008/2007 .
4. فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال (NTIC/NICT) المفهوم –الاستعمالات –الأفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط1، ، 2010.

المواقع الالكترونية

5.www.elminshawi.com

6.www.ar.tech-faq.com

7.www.alyaseer.net

8.www.mohtrev.com

9.www.maktoobblog.com

10.www.qattanfoundation.org